Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta informatiky a statistiky

Úplné elektronické podání ve veřejné správě

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: Aplikovaná informatika

Studijní obor: Podniková informatika

Autor: Mgr. Daniel Baťa

Vedoucí diplomové práce: prof. Ing. Petr Doucek, CSc.

Praha, červen 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci Úplné elektronické podání ve veřejné správě vypracoval samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury.

V Praze dne 23. června 2019 .....

Daniel Baťa

Poděkování

Rád bych na tomto místě poděkoval prof. Ing. Petru Douckovi, CSc. za trpělivé a vstřícné vedení a rovněž za zpětnou vazbu, kterou mi poskytoval v průběhu zpracování práce.

Abstrakt

Úroveň vyspělosti eGovernmentu je obecně považována za míru pokrokovosti státu. Jedním z hlavních přínosů je poskytování transakčních online služeb veřejné správy, které zvyšují komfort uživatelů, podporují transparentnost a zvyšují efektivitu výkonu veřejné správy. Za vrchol vývoje eGovernmentu, je považován stav, kdy veřejná správa poskytuje takové služby, kdy uživatel nemusí znovu dokládat informace, které již státní správa vlastní a celá státní správa vystupuje v kontaktu s uživateli jako jeden celek. Takový stav je v České republice nazýván úplné elektronické podání.

Cílem této práce bylo definovat požadavky na systém zajišťující úplné elektronické podání a následně požadavky využít k vytvoření modelu systému v kontextu České republiky. Model byl sestaven s využitím modelovacího jazyka Archimate.

Z rešerše i analýzy současného stavu vyplynulo, že Česká republika disponuje většinou základních infrastrukturních prvků nutných pro vybudování systému poskytující služby ÚEP. Některé z nich by však bylo nutné rozšířit o funkce související například s možností transakčního poskytování dat. Větší úpravy byly navrženy v případě Portálu veřejné správy, který by měl sloužit jako uživatelské rozhraní pro komunikaci veřejnosti se státní správou. Pro fungování systému byl navržen vznik dvou nových aplikačních komponent – mandátního registru a formulářového serveru.

Klíčová slova

eGovernment, úplné elektronické podání, ÚEP, Archimate,

JEL klasifikace

L86, L88, M15

Abstract

The level of maturity of eGovernment is generally considered to be a measurement of state's development. One of the eGovernment's main benefits are transactional online public services that enhance user comfort, promote transparency and increase the efficiency of public administration. The final stage of eGovernment services maturity is when the customer does not have to re-supply information already owned by the state administration and the whole public administration works seamlessly. Such a state is called in the Czech Republic - Complete Electronic Submission.

The aim of this work was to define the requirements for a system providing Complete Electronic Submission. Subsequently the requirements were used to create a model of the system in the context of the Czech Republic. The model was created with the Archimate modeling language.

The research and analysis of the current situation revealed that the Czech Republic has most of the basic infrastructure elements necessary to build a system providing Complete Electronic Submission already operational. However, some of them would need to be enhanced to include specific functions for example, transactional data provision. Significant development has been proposed for the Public Administration Portal, which should serve as a main user interface for public communication with government. Finally creating of two new application components – the Mandate register and the Form server – was proposed.

Keywords

eGovernment, one-stop shop, Archimate

JEL Classification

L86, L88, M15

Obsah

Úvod 10

1 eGovernment 12

1.1 Modely vývoje eGovernmentu 14

1.2 Mezinárodní hodnocení úrovně eGovernmentu 16

1.3 eGovernment v České republice 18

1.3.1 Vývoj eGovernmentu a hlavní koncepční dokumenty 20

1.3.2 Shrnutí historického vývoje v oblasti poskytování online služeb z hlediska strategických dokumentů České republiky 30

1.3.3 Současné institucionální zajištění eGovernmentu 31

2 Úplné elektronické podání 32

2.1 Vymezení pojmů 32

2.2 Příklady ze světa 36

2.2.1 Austrálie 36

2.2.2 Dánsko 38

2.2.3 Estonsko 39

2.2.4 Shrnutí zahraničních zkušeností 40

3 Návrh modelu ÚEP v kontextu České republiky 42

3.1 Metodologie zpracování modelu 42

3.2 Požadavky na systém zajišťující ÚEP 43

3.2.1 Business požadavky 44

3.2.2 Požadavky zainteresovaných subjektů 47

3.2.3 Požadavky na řešení (solution requirements) 52

3.3 Základní architektonické komponenty současného českého eGovernmentu 52

3.4 Návrhy na zajištění realizace identifikovaných požadavků 59

3.5 Model ÚEP v kontextu České republiky 65

3.5.1 Přehledový model 65

3.5.2 Podrobný model 66

4 Vybrané problémy implementace 67

5 Diskuze 69

Závěr 71

Použitá literatura 73

Přílohy I

Příloha A: Seznam identifikovaných požadavků na řešení (solution requirements) I

Příloha B: Zajištění naplnění požadavků zainteresovaných subjektů VII

Příloha C: Přehledový model systému zajišťujícího fungování ÚEP XII

Příloha D: Podrobný model systému zajišťujícího fungování ÚEP XIII

Seznam zkratek

AIS	Agendový informační systém
ASPA	American Society for Public Administration
ATO	Australian Taxation Office
CMS	Centrální místo služeb
CRM	Customer Relationship Management
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
EGDI	e-Government Development Index
eGSB	eGON Service Bus
eOP	Elektronický občanský průkaz
GUI	Graphical User Interface – Grafické rozhraní uživatele
ICT	Informační a komunikační technologie
JIP/KAAS	Jednotný identitní prostor/ Katalog autentizačních a autorizačních služeb
ISDP	Informační systém o datových prvcích
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
NIA	Národní bod pro identifikaci a autentizaci
OHA	Odbor hlavního architekta eGovernmentu Ministerstva vnitra
OSI	Online Service Index
OSN	Organizace spojených národů
OVM	Orgán veřejné moci
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob

RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
SCM	Supply Chain Management
SIP	Státní informační politika
TII	Telecommunication Infrastructure Index
UN DPEPA	United Nations Division for Public Economics and Public Administration
UN DESA	United Nations Department of Economic and Social Affairs
ÚEP	Úplné elektronické podání
ÚSIS	Úřad pro Státní informační systém

Úvod

Již od devadesátých let je věnována pozornost trendu elektronizace státní správy pro zlepšení služeb poskytovaných občanům. V počátečním období bylo cílem zejména využít informační technologie ke zefektivnění činnosti úřadů, vybudování infrastruktury pro provoz telekomunikačních sítí a rozvoj lidského potenciálu zvyšováním informační gramotnosti. Pokud bylo v této souvislosti hovořeno o službách, jednalo se v první fázi o informační služby, tedy o přenos informací od veřejné správy směrem k občanům. Postupem času, díky vývoji technologií i dostupnosti internetu, je čím dál větší důraz kladen na poskytování služeb i druhým směrem, od občanů a firem směrem k veřejné správě. Původní informační služby jsou dnes považovány za samozřejmost.

Vývoj v poskytování typu služeb byl záhy odborníky predikován pomocí modelů zralosti. Tyto modely ukázaly, že prvotním stádiem je poskytování informačních služeb, další poskytování interaktivních služeb a následně využití transakčních služeb. Realita ukazuje, že i nejrozvinutější země v oblasti eGovernmentu se nyní pokoušejí o přechod do posledního stádia. Česká republika, aby nezaostávala za ostatními zeměmi a tím si nekazila pověst v důležitých ukazatelích, které jsou sledovány například zahraničními investory, se musí vyzráváním eGovernmentu rovněž zabývat. Přestože Česká republika v současné době v mezinárodním hodnocení zaostává za nejrozvinutějšími zeměmi, má vybudován solidní základ v podobě klíčových infrastrukturních prvků. Výhodou této pozice „méně rozvinutého souseda“ je možnost využít zkušenosti těch, kdo si danou cestou rozvoje již prošli před námi. Tyto rozvinuté země vnímají jako jeden z hlavních problémů roztříštěnost předchozího vývoje na jednotlivých úřadech a nutnost překonávat problémy takzvaných legacy systémů.

Tato práce cílí na revizi požadavků na systém, který zajišťuje komfortní přenos informací od uživatele směrem k veřejné správě prostřednictvím online služeb, a kde veřejná správa navíc vystupuje vůči uživateli jako jedno těleso. Věřím, že rekapitulace základních požadavků na systém a zmínění problémů jiných rozvinutějších zemí připomene zainteresovaným čtenářům základní požadavky na budování vlastních řešení pro poskytování služeb veřejné správy, a tím případně podpoří jejich budoucí interoperabilitu. Ta, jak se opakovaně ukazuje, je jedním ze základních pilířů pokročilého poskytování online služeb veřejné správy.

Cíle práce a přínos práce

Cílem této práce je provést rešerší a analýzu požadavků kladených na systém umožňující uživatelům poskytovat informace veřejné správě prostřednictvím elektronických formulářů, v České republice nazývaný jako „úplné elektronické podání" (ÚEP), a následně s využitím dostupných poznatků vytvořit model implementace takovéhoto systému v jazyce Archimate aplikovatelného v současných podmínkách České republiky.

Práce vychází jednak ze strategických dokumentů České republiky a ze strategických dokumentů několika nejrozvinutějších zemí v oblasti eGovernmentu. Dále kombinuje obecné poznatky pro návrhy systémů a specifické požadavky na návrh systémů určených pro širokou veřejnost (multiplatformní přístup, inkluzivní prostředí, zpracování osobních dat).

Přínosná by tato práce mohla být zejména pro pracovníky IT útvarů ve veřejné správě. Po prostudování této práce by měli získat obecnou představu, kam nevyhnutelně směřuje vývoj eGovernmentu ve všech vyspělých zemích. Zároveň mohou využít poznatky zde uvedené při tvorbě svých strategických dokumentů a při úpravách svých systémů tak, aby v budoucnu mohli reagovat na nové požadavky na poskytování online služeb.

Členění, předpoklady a omezení práce

Práce je rozčleněna do dvou hlavních částí. V první části je věnována pozornost eGovernmentu obecně a pozici České republiky v mezinárodním srovnání. Podrobněji je provedena rešerše strategických vládních dokumentů, to vše s důrazem na poskytování online služeb. V další části, věnované již výlučně úplnému elektronickému podání, je provedeno vymezení pojmu a jsou uvedeny příklady systému poskytování online služeb veřejné správy u tří vybraných zemí, patřící z hlediska eGovernmentu k nejrozvinutějším. Ve třetí kapitole je provedena sumarizace požadavků na systém úplného elektronického podání, nastíněna metodika, vytvořen a komentován model úplného elektronického podání. Ve čtvrté kapitole je podrobněji komentováno několik specifických problémů zavedení úplného elektronického podání v České republice. Práce je zakončena kapitolami obsahujícími diskuzi a závěr.

Práce se zabývá systémem úplného elektronického podání tak jak ho definuje například Ministerstvo vnitra (2016e). Problémem, který je diskutován podrobněji v kapitole 2, je fakt, že podobně vymezený pojem lze těžko najít v zahraniční literatuře. Neexistuje totiž sjednocená terminologie a různé státy používají pro jednotlivé pojmy eGovernmentu různé vymezení. Mnohé pojmy mají zároveň svůj marketingový rozměr a na první pohled není patrné, co je jejich obsahem. Příkladem může být "Reporting 3.0" požívaný v Estonsku pro projekt, jehož cílem je systém velmi blízký systému ÚEP. Omezením této práce tak je skutečnost, že při rešerši zdrojů mohl být opomenut specifický pojem z některé země, který by mohl doplnit práci o podnětné požadavky na ÚEP nebo jeho model.

Z definice Ministerstva vnitra (2016e) vychází i míra detailu věnovaná některým aspektům. Vědecké studie a záměry některých systémů jdou již o něco dále a do národních portálů poskytujících online služby veřejné správy zahrnují další funkcionality, které jsou mimo předmětnou definici. Definice například nepracuje s proaktivním a prediktivním nabízením služeb občanům na základě dat, které má státní správa k dispozici. Komponenty takového systému a požadavky na ně jsou tedy zmíněny jen okrajově. Rovněž doprovodné funkcionality související s obsluhou portálu (administrátorské funkcionality) jsou zmíněny jen okrajově. Hlavní pozornost je věnována systému umožňujícímu autentizaci, výběr relevantní služby, předvyplnění dat, kterými již veřejná správa disponuje a odeslání výsledného formuláře na vybraný úřad.

1 eGovernment

Koncept eGovernmentu se zrodil v devadesátých letech v návaznosti na vznik termínu eCommerce spolu s rozvojem informačních technologií, zvýšené legitimitě internetu jako transakčního media a rozvoji odpovídajících technologických regulací (Grönlund, 2004; Maheshwari, 2007). Jedna z prvních vizí byla představena v dokumentu *Creating a Government that Works Better and Cost Less: Reeingineering Through Information Technology* (Gore, 1993). Jedním ze základních pilířů se měl stát přístup státu orientovaný na občana jako zákazníka. Grönlund (2004) zmiňuje, že již dříve byla věnována pozornost využití informačních a komunikačních technologií ve veřejném sektoru. Jednalo se však především o práce zaměřené dovnitř fungování úřadů pro zlepšení jejich fungování. Pojem eGovernment je zmiňován až v momentě, kdy informační a komunikační technologie začínají pomáhat občanům a byznysu při komunikaci s veřejnou správou.

Co je to vlastně eGovernment a jak ho definovat? V jedné z prvních prací, která toto označení použily byl pojem vysvětlen jako: „*použití technologií ke zlepšení služeb poskytovaných veřejnou správou a zvýšení jejich přístupnosti pro občany, firmy a zaměstnance*“ (přeloženo autorem z Delotitte, 2000). O rok později společnost IBM uvedla vlastní definici, která obsahovala důraz na potenciál, který s sebou eGovernment přináší: „*eGovernment je aplikace eBussinesu do veřejné správy… …je to o použití technologií k redefinici organizačních modelů za účelem rozšíření jejich důležitosti a maximalizaci jejich hodnoty. Je to oblast technologicky podmíněné transformace.*“ (přeloženo autorem z IBM, 2001).

Světová banka definovala eGovernment z jiného pohledu, a to z pohledu občana a jeho práv: „*vládou vlastněné nebo spravované systémy informačních a komunikačních technologií, které transformují vztah mezi občany, privátním sektorem a/nebo ostatními úřady tak, aby podporovaly posílení práv občanů, zlepšily dostupnost služeb, podpořily odpovědnost, zvýšily transparentnost nebo zlepšily efektivitu*“ (přeloženo autorem z World Bank, 2001). V podobném duchu je i definice Světové banky z roku 2011 (World Bank, 2011) nebo Organizace spojených národů z roku 2002 (UN DPEPA a ASPA, 2002, str. 1).

Organizace spojených národů (OSN) o dva roky později publikovala ještě další definici, která v sobě zahrnuje výčet základních cílů eGovernmentu: „*E-government je definován jako využití informačních a komunikačních technologií (ICT) a jejich aplikace vládou pro poskytování informací a základních veřejných služeb lidem. Mezi cíli e-governmentu jsou čtyři s nevyšší důležitostí a závažností:*

a) efektivní správa informací veřejné správy pro občany;

b) lepší poskytování služeb občanům;

c) zlepšený přístup a rozšiřování informací;

d) posílení postavení lidí prostřednictvím participativního rozhodování.“ (přeloženo autorem z UN DESA, 2004, str. 15).

Kromě pojmu eGovernment je možné se setkat se synonymy, jako například *Electronic Government*, *eGov*, *Digital Government*, *Online Government* (Grönlund, 2004, p. 1). Je možné setkat se i s pojmem *eGovernance* nebo *Electronic Governance*.

Zatímco někteří autoři uvádějí pojem *eGovernance* jako synonymum pro pojem *eGovernment* (Grönlund, 2004), někteří vnímají oba pojmy ve vztahu množiny a podmnožiny. Palvia a Sharma (2007), kteří se tématem zevrubněji zabývali, uvádějí, že někdy je *eGovernment* vnímán jako menší část *eGovernance*, který zahrnuje rovněž formy *eParticipace*, tj. například používání internetu pro propagaci vlastních politických názorů, nebo naopak publikování vlastních úspěchů a názorů politických stran. Sami autoři navrhují rozdělení obou pojmů, tak aby nedocházelo k významovému překryvu. Autoři nakonec navrhují níže uvedené rozdělení, viz Tabulka 1 Vztah mezi pojmy eGovernment a eGovernance dle Palvia a Sharma (2007) (zdroj: přeloženo autorem z Palvia a Sharma (2007)Tabulka 1. Postavení *eGovernance* vůči *eGovernmentu* vychází u těchto autorů z myšlenky, že slovo „*government*“ odkazuje na vládnutí, ve smyslu výkonu veřejné správy, kdežto „*governance*“ vyjadřuje spíše správu nad vnitřními záležitostmi. S ohledem na tuto definici pak „*governance*“ může probíhat jak ve veřejném, tak privátním sektoru. Jejich práce je v souladu s popisem pojmů v práci Visser a Twinomurinzi (2001). Obrázek 1 ukazuje vztah mezi těmito pojmy ve veřejné sféře.

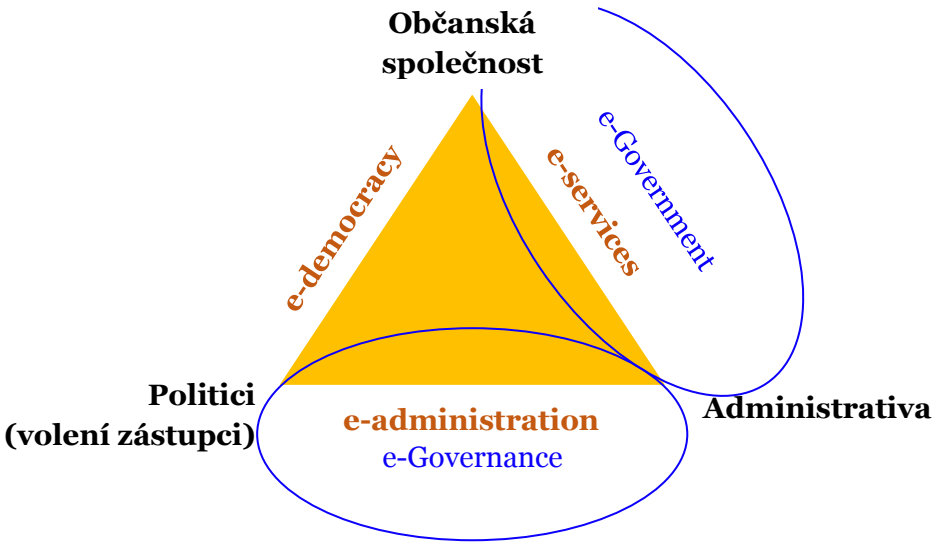
Tabulka 1 Vztah mezi pojmy eGovernment a eGovernance dle Palvia a Sharma (2007) (zdroj: přeloženo autorem z Palvia a Sharma (2007)

		Zaměření	
		Vnější	**Vnitřní**
Typ organizace	Veřejný sektor	eGovernment	eGovernance
	Privátní sektor	Systémy mezi organizacemi (např. CRM, SCM atd.)	eGovernance

Nové pojmy m-Government a eGovernment 2.0

Novějším pojmem, který se objevil v souvislosti s rozvojem komunikačních technologií je *m-Government*. Jedná se o specifický případ využití mobilních technologií pro všechny typy komunikace mezi státní správou a ostatními subjekty. M-Government tak v sobě může zahrnovat jak eGovernment, eGovernance, tak i prvky eDemocracy (viz obrázek 1). Úspěšné projekty m-Governmentu je možné nalézt v Norsku a Švédsku, kde pomocí mobilního telefonu dochází k potvrzení, že daňové přiznání bylo v pořádku. Aplikace m-Governmentu je již také funkční například na Maltě (Schware, 2005). Rozšíření mobilních technologií v populaci je dnes tak velké, že všechny projekty cílící na veřejnost pomocí elektronických kanálů by měly brát v potaz m-Government. Tyto nové technologie představují velkou budoucnost zejména v rozvojových zemích, kde přístup ke klasickému počítači a pevné internetové lince je horší než k telefonům typu smartphone a mobilním sítím (Schware, 2005).

Podobné postavení pojmu jako m-Government má eGovernment 2.0, což je pojem, který se používá v souvislosti s používáním technologií Webu 2.0. V literatuře je možné se setkat s příklady „eGovernmentu 2.0“, které by spíše spadaly do sféry e-Democracy (např. komunikace státní správy skrze sociální media a video blogy). Při zachování terminologické čistoty by měl být využit pojem „e-Democracy 2.0“.



Obrázek 1 Vztah mezi pojmy e-democracy, e-services a e-administration dle Grönlund a Ranerup (2001), doplněno o sféry e-Governmentu a e-Governnace (modře) dle Palvia a Sharma (2007)

1.1 Modely vývoje eGovernmentu

Pro popis stavu a vývoje eGovernmentu se v literatuře objevilo několik zjednodušujících modelů popisující postupný vývoj: zlepšování dostupnosti a úrovně služeb, narůstající komplexitu, standardizaci technologií atd. Modely eGovernmentu mohou sloužit jednak k porovnání současného stavu s jinými zeměmi, ale i pro odhad budoucího vývoje a tvorbu strategických záměrů. Druhý jmenovaný účel je ovšem někdy kritizován (Coursey a Norris, 2008).

Pro ilustraci jsou uvedeny dva modely. Model IBM je zaměřen na veřejnou správu jako takovou a končí stádiem transformace. Druhý model je využíván OSN pro hodnocení států a je více zaměřen na poskytované služby a zákaznický pohled.

Čtyřstupňový model dle IBM (2001)

1. vlna – Počáteční („*Initiate*“) – jednotlivé organizace začínají přecházet na eGovernment, objevují se webové stránky, které slouží jako další kanál pro informování veřejnosti.

2. vlna – Vylepšený („*Enhance*“) – vylepšováním původních portálů dochází k tvorbě komplexnější prezentace (videa, kalendáře akcí, mapová prezentace) a k možnosti zpětné vazby ze strany zákazníků, tedy občanů a zástupců byznysu (diskusní fóra, kniha stížností, možnost platby přes internet). Díky novým transakcím s občany vzniká tlak na kybernetické zabezpečení datových vstupů, přenosu, zpracování i archivace dat.

3. vlna – Zaměření na zákazníka („*Customer Focus*“) – ve třetí vlně dochází k zaměření na zákazníka. S touto fází přicházejí další kritické faktory, které je nutné řešit – autorizace a autentizace, uchování dat z předchozí komunikace, sledování stavu podání. Všechny tyto operace vyžadují posílení interakcí mezi systémy.

4. vlna – Transformace („*Transform*“) – poslední vlna dle IBM představuje transformaci samotné podstaty role veřejné správy.

V dokumentu se dále uvádí, že kritickým faktorem pro rozvoj je „e-infrastruktura“, která by měla naplňovat tři hlediska: flexibilitu, škálovatelnost a spolehlivost. Přičemž flexibility je dle IBM (2001) možné dosáhnout: použitím otevřených standardů u protokolů a formátů dat; rozdělením návrhu a vývoje na jednotlivé komponenty; propojením komponent pomocí interních a externích služeb.

Pět stádií eGovernmentu dle UN DPEPA a ASPA (2002, str. 10)

1. Vznikající „*Emerging*“
   Existuje oficiální online prezentace.

2. Vylepšený „*Enhanced*“
   Online prezentace veřejného sektoru se rozvíjí, informace začínají být vice dynamické.

3. Interaktivní „*Interactive*“
   Uživatelé mohou stahovat formuláře, elektronicky komunikovat a procházet specializované databáze. Webové stránky jsou pravidelně aktualizovány.

4. Transakční „*Transactional*“
   Uživatelé mohou využívat oboustrannou komunikaci. Lze platit za služby a další transakce online způsobem (získání víz, záznamů o smrti a narození, získání licencí, povolení atd.). Jsou využívány digitální podpisy, nebo uživatelé mají účty.

5. Jednolitý „Seamless“
   Plná integrace elektronických služeb veřejné správy bez ohledu na administrativní nebo geografické hranice.

V návaznosti na těchto pět stádií eGovernmentu jsou definovány tři typy služeb: informační, interaktivní a transakční (UN DPEPA a ASPA, 2002, str. 8). S ohledem na principy úplného elektronického podání, jak je definuje Ministerstvo vnitra (2016e), je možné zprovoznit plně funkční úplné elektronické podání až v posledním stádiu eGovernmentu. V té době je možné využívat datové zdroje napříč celou veřejnou správou. Vzhledem k tomu, že vývoj neprobíhá skokově, je možné dosáhnout stavu úplného elektronického podání v některých agendách již ve stádiu 4., kdy fungují transakční služby. Česká republika v tomto hodnocení z roku 2002 byla 30., s hodnotou E-Government indexu 2.09. Estonsko v té době bylo dvě příčky pod úrovní České republiky. Obě země byly zařazeny do třetího stádia eGovernmentu, tj. „Interaktivní“ (UN DPEPA a ASPA, 2002, str. 7).

1.2 Mezinárodní hodnocení úrovně eGovernmentu

Již na počátku, kdy se eGovernment stal mezinárodně řešeným tématem, vyvstala potřeba objektivního srovnávání jednotlivých států. Zatímco pro rozvinuté státy to bylo otázkou prestiže, u rozvíjejících se států to mohlo sloužit jako jeden z ukazatelů progresivního vývoje v dané zemi. Pro tvorbu objektivního srovnání byly časem jednotlivými organizacemi zabývající se eGovernmentem na mezinárodní úrovni vytvořeny specifické indexy a ukazatele. Jejich rozdělení a srovnání uvádí např. Máchová (2015).

Při srovnávání indexů v čase je nutné být obezřetný, neboť jednotlivé indexy podléhají postupným změnám definic. Na druhou stranu takové úpravy jsou nutné, aby byl zohledněn technologický vývoj. V nejrozvinutějších zemích například klesá množství lidí, kteří mají pevnou telefonní linku, přičemž některé indexy počet lidí s telefonní linkou započítávaly do své hodnoty. Nejkompletnějším indexem, co se týče množství hodnocených zemí je index vytvořený OSN (přesněji UN DPEPA – *UN Division for Public Economics and Public Administration*), který zahrnuje přes 190 zemí (Máchová a Lněnička, 2015).

V roce 2001 UN DPEPA a ASPA (*American Society for Public Administration*) publikovala porovnávání vývoje eGovernmentu v jednotlivých zemích založené na vlastním indexu. Tento index byl nazván *e-Government Index* (Palvia a Sharma, 2007). Již v roce 2003 došlo k úpravě a hodnocení se rozdělilo na *e-Government Development Index* (EGDI) a *e-Participation Index*. V dalších letech 2005, 2008, 2014 pak došlo k dalším úpravám EGDI prostřednictvím úpravy sub-indexů, které ho tvoří (viz níže). Úpravy byly provedeny za účelem lepšího zohlednění vývoje – např. byly vyřazeny počty osobních počítačů a televizorů a došlo ke změně výpočtu sub-indexu *Human Capital Index* (viz níže). Matematicky je EGDI váženým průměrem normalizovaných skóre třech nejdůležitějších dimenzi eGovernmentu (UN DESA, 2018). Skládá se z *Online Service Index* (do roku 2008 se používal *Web Measure Index*); *Telecommunication Infrastructure Index* a *Human Capital Index*. Komponenty jednotlivých indexů a jejich změny v čase s ohledem na složení a váhu ukazuje tabulka 2.

Telecommunication Infrastructure Index (TII) – se v posledních třech zprávách počítá jako vážený průměr pěti údajů. Data pro jeho výpočet poskytuje Mezinárodní telekomunikační unie (International Telecommunication Union). Cílem toho indexu je poskytnout informaci o technické dostupnosti elektronických kanálů, kterými jsou dostupné informace a služby eGovernmentu. Do roku 2008 používal *Technological Infrastructure index* vstupní hodnoty výpočtu byly vyjádřeny na 1000 obyvatel, TII dnes používá hodnoty vyjádřené na 100 obyvatel.

Human Capital Index – je, jak název napovídá, zaměřený na lidský kapitál a to z hlediska vzdělání. Do roku 2014 měl pouze dvě komponenty (Tabulka 2) a od roku 2014 se skládá ze čtyř komponent. Jeho označení se nezměnilo.

Online Service Index (OSI) – je používán k hodnocení kvality a použitelnosti informací a služeb. Hodnocení probíhá formou dotazníku. Do roku 2008 probíhalo hodnocení na základě bodů přidělených jednotlivým úrovním zralosti služeb (5 úrovní služeb) a index se jmenoval *Web Measure Index*. Od roku 2010 je použit čtyř úrovňový model zralosti

eGovernmentu (vznikající „*emerging*“, vylepšené „*enhanced*“, transakční „*transactional*“ a propojené „*connected*“) a index byl přejmován na *Onlne Service Index* (UN DESA, 2010). Hodnocení prováděné v roce 2017 obsahovalo 140 otázek zaměřených na dostupnost informací a služeb na vládních portálech, portálech veřejné správy zaměřených na elektronické služby a „e-participation“. Rovněž byly hodnoceny služby poskytované na webech ministerstev pro oblasti vzdělání, zdravotnictví, práce a sociálních věcí, financí a životního prostředí, pokud se taková ministerstva v dané zemi vyskytují (UN DESA, 2018). Jednotlivé otázky jsou zveřejněny v příloze hodnocení UN DESA (2018).

Tabulka 2 Struktura indexu e-Government Development Index (zdroj: doplněno autorem dle UN DPEPA a ASPA, 2002; UN DESA, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018)

Struktura a sledované komponenty daného indexu	**Pokrytí**	**Váha ve výpočtu**
1. Web Measure/Online Service Index	**2003-2008 /2010-2018**	**1/3**
Bodové hodnocení na základě dotazníku reflektující pětistupňový model vývoje eGovernmentu	2003-2008	
Bodové hodnocení na základě dotazníku reflektující čtyřstupňový model vývoje eGovernmentu	2010-2018	
2. Technological/Telecommunication Infrastructure Index	**2003-2008 /2010-2018**	**1/3**
Počet uživatelů internetu na 1000/100 obyvatel	2003-2018	1/5
Počet pevných telefonních linek na 1000/100 obyvatel	2003-2018	1/5
Počet mobilních telefonů na 1000/100 obyvatel	2003-2018	1/10 (2003-2005), 1/5 (2008-2018)
Počet lidí přistupujících k internetu na 1000 obyvatel (alespoň jednou za tři měsíce)	2003-2005	1/5
Počet televizorů na 1000 obyvatel	2003-2005	1/10
Počet předplatitelů pevného širokopásmového internetového připojení	2008-2018	1/5
Počet osobních počítačů na 1000/100 obyvatel	2003-2010	1/5
Předplatitelé pevného připojení k internetu na 100 obyvatelů	2012	1/5
Širokopásmové bezdrátové připojení na 100 obyvatel	2014-2016	1/5
Aktivní předplatitelé širokopásmového mobilního internetu	2018	1/5

Struktura a sledované komponenty daného indexu	Pokrytí	Váha ve výpočtu
3. Human Capital Index	**2003-2018**	**1/3**
Gramotnost dospělých	2003-2018	2/3 (2003-2012), 1/3 (2014-2018)
Poměr studentů zapsaných do primárního sekundárního a terciálního vzdělání ku počtu lidí odpovídajícího věku	2003-2018	1/3 (2003-2012), 2/9 (2014-2018)
Očekávaná doba vzdělávání (bez započtení opakování)	2014-2018	2/9
Průměrná doba vzdělávání u lidí 25 let a starších	2014-2018	2/9

Pro srovnání je možné odkázat na index využívaný Evropskou komisí „*Digital Economy and Society Index*“ (European Commission, 2018a).

Na adresu používání indexů se objevuje i kritika. Jak již bylo zmíněno, u některých indexů dochází v průběhu času ke změně definice, což znesnadňuje porovnání v čase. Jiným problémem je, že indexy jsou vždy zjednodušením skutečnosti a byly vyvinuty pro specifický účel. Díky tomu opomíjí některé skutečnosti a pro jejich použití je vždy nutné se seznámit se způsobem výpočtu. Kritiku na toto téma zmiňuje Andersen et al., (2006, str. 110). Autoři vytýkají, že všechna hodnocení se zaměřují na fungování z hlediska uživatele („*front-end*“) eGovernmentu a není kladen důraz na míru integrace, interoperability a proces re-inženýringu provedeného za účelem poskytování online služeb.

1.3 eGovernment v České republice

Problematika eGovernmentu je dnes široce rozšířená. Dokladem budiž fakt, že v posledních volbách do poslanecké sněmovny v roce 2017 měly téměř všechny strany, zastoupené nyní v poslanecké sněmovně, v program zahrnuty principy elektronizace státní správy a zpřístupnění elektronických služeb občanovi (ANO, 2017; ČSSD, 2017; KDU-ČSL, 2017; KSČM, 2017; ODS, 2017; Piráti, 2017; Starostové a nezávislí, 2017). Druhým důkazem může být množství diplomových prací, které se tématu věnují. Databáze Theses.cz, která obsahuje závěrečné a odborné práce z 57 institucí (Masarykova univerzita, 2018) obsahuje k 22.6.2019 celkem 749 záznamů s heslem „e-Government“ a dokonce 805 s heslem „eGovernment“. Část prací se zaměřuje na specifická témata municipalit, další část na srovnání vyspělosti eGovernmentu v různých zemích, nebo třeba na vazbu eGovernmentu soukromého sektoru. Pojem „úplné elektronické podání“ v této databázi obsahovalo ve stejný moment 49 prací.

Tabulka 3 Vývoj hodnocení České republiky z hlediska indexu EGDI a jeho komponent (e-Government readiness index 2003-2008) ve zprávách UN zaměřených na eGovernment [zdroj: UN DPEPA a ASPA (2002); UN DESA (2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018)]

Rok	Umístění ve světovém srování	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
2001		2,09 [a)]	3,5		0,844
2003 [b)]	36.	0,542	0,349 [c)]	0,386	0,89 [d)]
2004 [b)]	28.	0,6214	0,548 [c)]	0,406	0,91 [d)]
2005 [b)]	29.	0,6396	0,5885 [c)]	0,4102	0,9200 [d)]
2008 [b)]	25.	0,6696	0,6455 [e)]	0,4279	0,9362 [d)]
2010	33.	0,6060	0,4540 [f)]	0,4258	0,9429 [d)]
2012	46.	0,6491	0,5425	0,5151	0,8898
2014	53.	0,6070	0,3701 [g)]	0,5753	0,8755
2016	50.	0,6454	0,4783	0,5952	0,8627
2018	54.	0,7084	0.6528	0.5971	0.8752

[a)] V prvním hodnocení byl index nazýván e-Government Index, i když se například rozsahem hodnot fundamentálně lišil od pozdějších verzí.

[b)] V roce 2003 došlo k první komplexnější změně tvorby indexu. Index se začal nazývat e-Government Readiness Index

[c)] Web Measure Index – založený na Web Presence Measurement Model – kvantitativním pěti stupňovém modelu odrážejícím vyspělost on-line presentace veřejné správy.

[d)] Human Capital Index byl do roku 2012 tvořen jen dvěma složkami.

[e)] Web Measure Index a způsob jeho výpočtu byl zachován, změnila se však metodika sběru dat – byla zkrácena doba sběru, přibyly nové otázky atd. (UN DESA, 2008).

[f)] Zavedení nového označení Online Service index a s tím čtyřstupňového modelu hodnocení online služeb.

[g)] V tomto roce došlo k rozšíření dotazníku používaného pro hodnocení Online Service Index s důrazem na nové technologie (UN DESA, 2014).

Přestože by se mohlo zdát, že problematika eGovernmentu je široce známá a je jí věnována dostatečná pozornost, z hodnocení UN DESA (2018) vyplývá, že Česká republika je čtvrtou nejhorší zemí ze států Evropské unie dle indexu EGDI. Za Českou republikou se umístilo jen Chorvatsko, Litva a Rumunsko. Ve světovém srovnání nám patří 54 místo, přičemž, jak je patrné z tabulky 3, byla v minulých letech pozice České republiky mnohem lepší. Nejlepšího umístění dosáhla v roce 2008, kdy byla řazena na 25. místo. Od té doby dochází ke zhoršování. Při porovnání dosažených hodnot jednotlivých indexů, které skládají EGDI (viz tabulka 3), je patrné, že nedochází k propadu České republiky, ale pokles je způsoben

příliš pomalým růstem. Česká republika je tak překonávána stále větším počtem států. Zároveň je patrné, že se hodnocení online služeb České republiky vždy propadne, když hodnocení začne zohledňovat moderní trendy v oblasti online služeb. Přestože mezi posledními dvěma hodnoceními indexu OSI došlo k posunu z hodnoty 0,4783 na hodnotu 0,6528, patří Česká republika k nejhorším zemím v celé Evropě. Za Českou republikou se umístilo jen Monako, Andora, Ukrajina, Bosna a Hercegovina a San Marino (UN DESA, 2018). Z hodnocení je patrné, že pokud se chce Česká republika v mezinárodním srovnání zlepšit, musí se více soustředit na rozvoj online poskytování služeb veřejné správy.

1.3.1 Vývoj eGovernmentu a hlavní koncepční dokumenty

V této podkapitole je věnována pozornost hlavním vývojovým milníkům v eGovernmentu v České republice a hlavním koncepčním dokumentům. Cílem bylo zhodnotit zejména změnu v zacílení těchto dokumentů a vývoj přístupu k elektronickým službám veřejné správy. Jednotlivé požadavky, kladené těmito dokumenty na informační systémy veřejné správy (ISVS), poskytování služeb nebo principy budování nových systémů, jsou využity v kapitole 3 k definovaní požadavků na systém ÚEP. V případě zájmu o historii vývoje eGovernmentu v obecnější rovině lze odkázat například na práci Pavlíčková (2018).

<u>Státní informační politika - Cesta k informační společnosti</u>

Prvním koncepčním dokumentem zabývajícím se problematikou elektronizace veřejné správy a společnosti České republice byla *Státní informační politika - Cesta k informační společnosti* (dále jen „SIP“). Jak již název napovídá, dokument byl vytvořený s cílem vybudovat informační společnost. Dle tohoto dokumentu je nejvýznačnějším rysem informační společnosti *„posun od závislosti na interních informačních systémech k systémům využívajícím externí komunikace“* (ÚSIS, 1999a). Používání externí komunikace je možné označit za základním kámen fungování systému úplného elektronického podání.

SIP zmiňuje také „zefektivnění státní správy“ jako jeden z přínosů z rozvoje informační společnosti, skrze budování ISVS a kontaktních míst veřejné správy. Dokument na tomto místě konkrétněji nepopisuje jak mají kontaktní místa vypadat. Není tedy ani možné rozhodnout, jestli tvůrci již v roce 1999 uvažovali o tvorbě online kontaktních míst.

Dokument dále cituje závěry „Vídeňské deklarace“, kde jedním z bodů bylo *„široké poskytování veřejných služeb prostřednictvím elektronických prostředků a jejich univerzální dostupnost pro občany“* (ÚSIS, 1999a).

Vláda si prostřednictvím tohoto dokumentu vytkla osm prioritních cílů: informační gramotnost; informatizovanou demokracii; rozvoj informačních systémů veřejné správy; komunikační infrastrukturu; důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochranu osobních dat; elektronický obchod, transparentní ekonomické prostředí; a závěrem cíl „Informační společnost: stabilní a bezpečná“. V rámci bodu „Rozvoj informačních systémů veřejné správy“ je zmíněna vize, kdy autonomní ISVS budou propojeny do „sítě státního informačního systému“, budou využívat standardizované rozhraní, autentizace bude probíhat s využitím identit a informací v několika základních registrech. Díky využití

elektronických podpisů a autentizace bude možné podat digitální formuláře (ÚSIS, 1999a). Tato myšlenka je velmi pokroková, a jak vyplývá z dalších kapitol (zejména kapitola 2 a 3), již tato první koncepce zpracovaná před dvaceti lety, předpokládala vytvoření základních komponent nezbytných pro systém ÚEP.

Pokud dokument mluví o službách, jedná se o informační služby pro občany a komerční sektor. Nejsou zde žádné pokročilejší služby v kontextu modelů vývoje eGovernmentu. Je možné doplnit, že „*První služba, kterou mohli občané v České republice vyřizovat elektronicky prostřednictvím elektronické pošty, bylo v roce 1999 podávání žádostí o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím.*“ (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 77).

Koncepce budování informačních systémů veřejné správy

Dalším důležitým dokumentem, rovněž vydaným v roce 1999, byla *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* (dále jen „Koncepce“). Akcentem tohoto dokumentu bylo zefektivnění veřejné správy pomocí informačních technologií. U jednotlivých informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“) uvádí například nutnost vytvoření referenčního sdíleného a bezpečného rozhraní. Tato podmínka je velmi důležitá z hlediska komunikace systémů mezi sebou a je důležitým prvkem systému ÚEP.

Dokument podrobněji rozebírá požadavky na základní registry a rovněž popisuje cílový stav informačního systému veřejné správy. S ohledem na fungování systému ÚEP je důležité, že: „*tato pravidla výměny a sílení dat mezi orgány státu stanovená pro základní registry budou v „odpovídající“ míře stejná i pro ostatní datové zdroje*“ (ÚSIS, 1999b, str. 9). Při splnění výše uvedeného principu tak měly být již od roku 1999 všechny ISVS budovány s požadavkem na správu dat odpovídající základním registrům.

V roce 2000 byl schválen zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, který zakotvil povinnosti provozovatelů a správců, včetně povinnosti vytvářet systémy s referenčním rozhraním. Systémy ale i nadále vznikaly jako samostatné a ani způsob správy dat „odpovídající“ základním registrům nebyl vždy aplikován. V rámci kapitoly „Organizační zajištění ISVS“ zmiňuje Koncepce povinnost orgánů veřejné správy zveřejňovat číselníky datových prvků, jimiž jsou správci (ÚSIS, 1999b). Tato povinnost byla rovněž zakotvena v zákoně č. 365/2000 Sb.

Koncepce uvádí, že internet je vhodné využít zejména pro poskytování informací z registrů a pro poskytování informací o vlastní činnosti úřadu. Nezmiňuje a neakcentuje tedy zatím možnost vzájemné interaktivní nebo transakční vazby mezi veřejnou správou a občany nebo firmami. Principy fungování ÚEP je možné spatřovat v předpokládaných funkcích „kontaktních míst veřejné správy“, kdy se v první fázi předpokládá jejich vybudování v reálném světě, tj. na úřadech, poštách a knihovnách. Okrajově je zmíněna možnost, že v budoucnu dojde díky rozvoji internetu rovněž k rozšíření těchto služeb v online režimu. V jiné části dokumentu se uvádí, že poskytování informačních služeb s využitím internetu je cílový stav (ÚSIS, 1999b, str. 35).

Akční plán realizace státní informační politiky do konce roku 2002

Tento akční plán byl předložen Radou vlády pro státní informační politiku a schválen dne 31. května 2000 usnesením vlády č. 527. Zabývá se zejména financováním a organizací prací. Prioritní oblasti dle SIP a Koncepce rozpracovává ve třech rámcových programech. Relevantní z hlediska elektronických služeb je program – Elektronická veřejná správa, v jehož rámci je stanoveno několik cílů připravujících půdu pro vznik ÚEP (Rada vlády ČR pro státní informační politiku, 2000), např.: *„Vybudovat systém veřejných informačních služeb a zahájit do roku 2002 provoz vybraných elektronických služeb veřejné správy"* (Rada vlády ČR pro státní informační politiku, 2000, str. 42). Dalšími cíli byly: konsolidace základních registrů a jejich propojení skrze referenční rozhraní; dále vybudování Portálu veřejné správy zprostředkovávajícího elektronické služby občanům; vybudování metainformačního systému o org. jednotkách, informačních procesech, vazbách a zdrojích ISVS. Protože byl rámcový program Elektronická veřejná správa nejrozsáhlejší, byly realizace rozděleny do tří navazujících stupňů: 1. vybudování základních registrů, referenčního rozhraní a komunikační infrastruktury, 2. veřejné informační služby, včetně funkce portálu s přidanými službami pro občany; 3. elektronické služby. S ohledem na ÚEP lze tedy říci, že základ pro jeho fungování měl být vytvořen již v roce 2002.

V roce 2002 došlo k aktualizaci, která byla vzata na vědomí usnesením vlády č. 265 ze dne 18. března 2002. V této aktualizaci bylo doplněno množství konkrétních projektů jednotlivých resortů na tvorbu různých ISVS, včetně ISVS typu registrů. Dokument byl rovněž doplněn o návaznost na cíle *Akčního plánu kandidátských zemí eEurope+*. V usnesení bylo rovněž uvedeno, že vláda: *„konstatuje, že rozpočtová situace v roce 2002 nedovolí realizovat Akční plán realizace státní informační politiky v potřebném rozsahu"* (Vláda České republiky, 2002).

Státní informační a komunikační politika eČesko 2006

V roce 2002 Komise Evropských společenství, předchůdce Evropské rady, vydala dokument eEurope 2005. Dokument stanovuje čtyři vlastní prioritní oblasti (Commission of the European communities, 2002):

1. Moderní on-line veřejné služby – především služby e-governmentu, e-learningu a e-zdravotnictví. V textu tohoto akčního plánu se uvádí, že se státy zavázaly prostřednictvím Akčního plánu eEurope 2002, poskytovat základní služby elektronicky a dále uvádí, že tento závazek ještě nebyl všude naplněn. Jako další nezbytný krok, v této prioritní oblasti, by měl být kladen důraz mimo jiné na interaktivní veřejné služby a měl by tak být využit *„potenciál širokopásmového internetu a multiplatformního přístupu"*. Komise a členské státy se shodly na tom, které služby by měly být interaktivní a interoperabilní. Speciální důraz má být kladen na přístup lidí s postižením a starých lidí (tzv. e-inclusion).

2. Dynamické prostředí pro elektronické podnikání – zejména se zaměřením na legislativní zakotvení principů elektronického podnikání.

3. Bezpečná komunikační infrastruktura – zaměřené na problematiku regulace trhu a rozvoje vysokorychlostního internetu

4. Širokopásmový přístup k internetu

V návaznosti na předchozí strategické dokumenty a v souladu s Akčním plánem eEurope 2005 byla zpracována *Státní informační a komunikační politika eČesko 2006* (Ministerstvo informatiky, 2004). Cílem dokumentu bylo stanovit cíle státu v oblasti informační společnosti a telekomunikací s výhledem do roku 2006. Hned na prvních stránkách dokumentu je větší důraz na online služby poskytované přes internet. Objevuje se sousloví „služby e-governmentu“ (Ministerstvo informatiky, 2004, str. 6), do té doby bylo v dokumentech používáno převážně spojení „informační služby veřejné správy“. Tuto změnu je možné považovat za posunu směrem k interaktivním a transakčním službám, které akcentuje i Akční plán eEurope 2005 (Commission of the European communities, 2002).

Z hlediska budování systému ÚEP bylo důležitých několik bodů vyskytujících se v tomto dokumentu, týkajících se „moderní veřejné služby on-line“.

Podrobnější rozpracování této „prioritní oblasti“ (Ministerstvo informatiky, 2004, str. 14-17) poskytuje další informace o požadavcích na služby, např. použití mezinárodních standardů (např. W3C konsorcia) a použití zásady: *„že údaje, které již jednou fyzické a právnické osoby jednomu orgánu veřejné správy poskytly, nebudou zbytečně vyžadovány znovu*“ (Ministerstva informatiky, 2004, str. 15).

Významným vyjádřením směrem k poskytování online služeb bylo prohlášení: „*Vláda hodlá usilovat o to, aby byl u co nejvíce agend veřejné správy umožněn přístup on-line způsobem, a hodlá motivovat občany k tomu, aby jej co nejvíce používali*“ (Ministerstva informatiky, 2004, str. 15), přičemž za hlavní přístupový bod k využívání služeb eGovernmentu byl označen Portál veřejné správy. V rámci tohoto portálu mělo dojít k vytvoření „*webové služby pro Životní situace*“ (Ministerstvo vnitra, 2004, str. 16). Materiál dále nerozpracovává, jak by daná služba měla fungovat. V závěru třetí kapitoly je zmíněno, že: „*většina služeb veřejné správy je v současnosti již dostupná již dostupná on-line na úrovni informační, případně existuje možnost stažení formuláře. V nadcházejícím období proto bude vláda klást důraz především na rozvoj transakčních služeb.*“ (Ministerstvo informatiky, 2004, str. 17).

Z hlediska architektury systému je pak podstatné vyjádření: „*Původní představy o budování monolitického „Státního informačního systému“ byly v rámci „Státní informační politiky“ z roku 1999 nahrazeny realističtější a modernější představou vzájemného propojení individuálních informačních systémů veřejné správy, které by poskytovaly širokou paletu služeb svým provozovatelům, celé veřejné správě i nejširší veřejnosti.*“ (Ministerstvo informatiky, 2004).

Do konce roku 2006 si Vláda České republiky vytkla cíl publikovat na Portálu veřejné správy několik základních služeb, přičemž jejich výběr nejspíše souvisel s prioritními službami definovanými v Akčním plánu eEurope 2005, který tento seznam rovněž využívá pro benchmarking států (viz Tabulka 4).

Tabulka 4 Seznam služeb veřejné správy, které měly být prioritně elektronizované a zpřístupněné na Portálu veřejné správy dle dokumentu Státní informační a komunikační politika - e-Česko 2006 (Ministerstvo informatiky, 2004)

Služby pro občany	Služby pro podniky
1. Daňové přiznání a platba daně z příjmů 2. Hledání zaměstnání 3. Vyřizování sociálních dávek 4. Žádost o vystavení osobních dokladů 5. Registrace auta 6. Žádost o stavební povolení 7. Hlášení na policii 8. Dostupné katalogy veřejných knihoven 9. Žádost a vystavení rodného listu, potvrzení o sňatku 10. Přihlašování na střední a vysoké školy 11. Oznámení změny adresy 12. Služby související s veřejným zdravotnictvím	13. Vyřizování a platba sociálního a zdravotního zabezpečení zaměstnanců 14. Daňové přiznání a platba daně z příjmů 15. Daňové přiznání a platba DPH 16. Registrace podnikatelských subjektů 17. Vyplňování statistických výkazů 18. Celní deklarace 19. Veřejné zakázky 20. Žádosti a povolení související s životním prostředím

Naplnění cílů tohoto strategického dokumentu shrnulo Ministerstvo informatiky v roce 2006 (Ministerstvo informatiky, 2006). Uvádí, že *„většinu úkolů, se podařilo naplnit (např. v oblasti rozvoje elektronických komunikací, rozvoje e-governmentových služeb, podpory počítačové gramotnosti atd.)“* (Ministerstvo informatiky, 2006, str. 2). Dokument vyjmenovává jednotlivé úkoly, explicitně však neříká, zda byl úkol splněn. U bodu, tykajícího se zpřístupnění služeb na Portálu veřejné správy (původní seznam viz tabulka 4) se vyjadřuje jen k několika službám (6 pro občany, 5 pro podniky), u části z nich potom jako způsob naplnění uvádí možnost stažení formuláře. Vzhledem k původnímu rozsahu, a i původnímu cíli této strategie realizovat transakční služby, lze říci, že k naplnění tohoto bodu nedošlo. Podrobněji se k závěrečné zprávě vyjadřuje například Peterka (2006).

<u>Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015</u>

Po zrušení Ministerstva informatiky převzalo kompetence v oblasti eGovernmentu Ministerstvo vnitra (Pavlíčková, 2018). Proto další dokument s názvem *„Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015“* (Ministerstvo vnitra, 2007) (dále jen „Strategie Smart Administration“) předložilo Vládě České republiky Ministerstvo vnitra. V úvodu analytické části jsou explicitně vyjmenovány problémy veřejné správy, mimo jiné jsou to: nepropojenost jednotlivých registrů a tím daná neschopnost orgánu vyměňovat si data, nízká počítačová gramotnost, neexistující elektronizace komunikace – povinnost papírové formy (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 10). Dále je uvedeno, že v roce 2006 pouze 3 % občanů využilo aktivní (obousměrnou) komunikaci s úřady (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 24). Tato hodnota představuje polovinu toho, co v ostatních postkomunistických zemích, které se připojily k EU a třikrát méně než tzv. E15 zemích. Pro měření bylo využito seznamu služeb

uvedených v Tabulka 4. Strategie Smart Administration vysvětluje tento stav nejen horší nabídkou služeb, ale hůře dostupným širokopásmovým připojením a celkově horší dostupností výpočetní techniky (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 25). Nabídka služeb eGovernmentu v období 2004-2006 stagnovala na podprůměrných 30 % (ze seznamu viz tabulka 4). Ve strategické části dokumentu je mimo jiné definována zásada: „*obíhají informace, nikoliv občan*“ (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 56). Cílem není přesun administrativní zátěže z občana na úředníka, ale její odstranění, což nelze provést bez změn procesů a bez podpory ICT technologií.

Ve strategických cílech se k ICT vztahuje například cíl zaměřený na zefektivnění činnosti úřadů, konkrétně specifický cíl, jehož naplnění by mělo být zabezpečeno mimo jiné vytvořením centrálních registrů veřejné správy tak, „*aby bylo možné bezpečné sdílení dat orgány veřejné moci a byl umožněn občanům přístup k údajům vedeným v těchto registrech*“ (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 58). Jedná se o dnešní základní registry, o kterých se mluvilo již v dokumentu SIP z roku 1999. Jejich realizace se však reálně posunula až na rok 2012 (Peterka, 2012). S ohledem na ÚEP je rovněž podstatný strategický cíl D1: „*Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu*“ (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 57). Důraz má být kladen na bezpečnost a jednoduchost a dostupnost prostřednictvím internetu. Dále je nutná právní úprava zrovnoprávňující listinnou a elektronickou formu procesů a úkonů. Strategie Smart Administration v tomto cíli dále počítá s vybudováním kontaktních míst veřejné správy, kde: „*bude možné učinit veškerá podání vůči orgánům veřejné správy a získávat ověřené informace o průběhu všech řízení, která jsou s danou osobou či o jejich právech a povinnostech orgány veřejné moci vedena*“ (Ministerstvo vnitra, 2007, str. 79). Strategie Smart Administration nezmiňuje, zda tato kontaktní místa mají být fyzická nebo budou i elektronická, umístěná na webové stránce. V podrobnějším rozvedení strategických cílů se však mluví o síti kontaktních míst veřejné správy Czech POINT.

Celkově lze říci, že se dokument věnuje především nenaplnění předchozích vizí koncepčních dokumentů a s ohledem na efektivitu státní správy znovu potvrzuje nutnost jejich realizace. Novým vyjádřením bylo, že všechna podání bude možné provádět skrze kontaktní místa veřejné správy, i když nebylo explicitně zmíněno, že do těchto míst je započten i Portál veřejné právy. Z hlediska digitalizace je rovněž důležitý akcent na zrovnoprávnění digitální a fyzické formy komunikace.

Vyhodnocením Strategie Smart Administration se zabývá například studie Ministerstva vnitra (2016). Ke strategickému cíli D1 uvádí: „*Můžeme shrnout, že právní úpravy a aktivity realizované v souvislosti s cílem D1 výrazně přispěly ke zlepšení a větší efektivitě fungování celého systému, nicméně stále přetrvávají problémy, které byly zmíněny již v samotném dokumentu strategie SA týkající se nevyužívání vytvořených a nasazených informačních technologií či nevyužívání jejich celého potenciálu*“ (Ministerstvo vnitra, 2016, str. 67). Je vhodné zmínit, že jedním z důležitých projektů podpořených v rámci této strategie bylo vybudování Informačního systému datových schránek (ISDS).

Strategie implementace eGovernmentu do území

Ministerstvo vnitra dále představilo na podzim 2008 *Strategii implementace eGovernmentu do území*. Představilo v ní koncept eGONa, „panáčka“ zobrazujícího

„moderní přátelský a efektivní úřad“ (Ministerstvo vnitra, 2008). eGON je tvořen kontaktními místy veřejné správy Czech POINT, Základními registry, KIVS a zákonem o eGovernmentu (zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů). Dokument řeší především implementaci eGovernmentu do jednotlivých úrovní (obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady, občan) a to včetně popisu typových projektů (Ministerstvo vnitra, 2009). Dokument se nevěnuje službám jako takovým nebo požadavkům na ně.

Digitální Česko a Digitální Česko 2.0

Další dokument, *Státní politika v elektronických komunikacích - Digitální Česko*, z roku 2011, se zaměřuje na technologický aspekt přístupnosti k internetu a odstranění problémů spojených s nerovnoměrným přístupem k moderním komunikačním technologiím v rámci České republiky – tzv. digitální propast (ang. „*digital divide*“) (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2011). Jeho aktualizace *Digitální Česko 2.0 Cesta k digitální ekonomice* z roku 2013 (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2013) se již více věnuje i dalším otázkám souvisejícím s digitální ekonomikou a informační společností, např. osobním údajům nebo dovednostem práce s informačními a komunikačními technologiemi (tzv. e-skills). Dokument se nevěnuje problematice poskytování elektronických služeb veřejné správy směrem k občanům a komerční sféře.

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020

V současnosti stále platným dokumentem je *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020*. Ten představuje čtyři strategické cíle, jimiž má být naplněn globální cíl: „zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost veřejné správy“ (Ministerstvo vnitra, 2016f, str. 9). Strategickým cílem s vazbou na eGovernment je „*Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu*“ (Ministerstvo vnitra, 2106a, str. 9). Strategický cíl je rozvíjen jediným specifickým cílem – Dobudování funkčního rámce eGovernmentu.

Dokument u jednotlivých specifických cílů uvádí „kontext“, přičemž primárně se zaměřuje na definici současného stavu se zaměřením na jeho nedostatky. U specifického cíle 3.1 uvádí zejména minulou nekoncepčnost rozvoje ISVS, která neumožňuje plně využít technologických možnosti současných technologií. Vyzdvihuje projekty, v rámci kterých byly vybudovány základní registry, systém datových schránek, kontaktní místa veřejné správy Czech POINT a Portál veřejné správy.

Jedna z ranných verzí dokumentu, ještě s názvem *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014+,* poprvé v rámci strategických dokumentů uvádí pojem „úplné elektronické podání“ (Ministerstvo vnitra, 2013, str. 11). V popisech cíle Strategického rámce (ve verzi z roku 2014) se uvádí, že je nutné: „*Dokončit elektronickou identifikaci, autentizaci a autorizaci občanů s využitím elektronického občanského průkazu pro všechny klíčové agendy veřejné správy a současně pro tyto agendy umožnit úplné elektronické podání - stav, kdy v rámci správního řízení u většiny agend osoba dokládá pouze údaje, které jsou mimo informační systémy veřejné správy, a to pokud možno samoobslužně přímo v elektronické podobě či asistovaně na vybraném univerzálním kontaktním místě.*“ (Ministerstvo vnitra, 2014a, str. 16). Jedním ze způsobů

realizace má být: *„Základní procesy výkonu veřejné správy budou optimalizovány s využitím digitálních služeb veřejné správy tak, aby umožnily úplné elektronické podání a průběžné měření kvality a efektivity.“* (Ministerstvo vnitra, 2014a, str. 17).

Tyto odstavce konkrétně popisující představu Ministerstva vnitra se ve verzích schválených Vládou České republiky již neobjevují, nicméně princip úplného elektronického podání v dokumentu zůstal. Materiál strategického rámce dále rozpracovávají Implementační plány.

Implementační plány Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020

V rámci Implementačních plánů výše uvedeného strategického rámce jsou uvedeny konkrétní projektové okruhy, které povedou k naplnění stavu úplného elektronického podání. Jeden z projektových okruhů přímo nese toto pojmenování (Ministerstvo vnitra, 2016b). V tabulce 5 je uveden Specifický cíl, které má vztah k systému úplného elektronického podání. Hlavní aktivita 3 a 5 je důležitá pro chod samotného systému. Souvislost hlavních aktivit 3 a 8 ukazuje i fakt, že mají stejné „výstupy/indikátory“, tj. *„Počet elektronických podání podaných prostřednictvím Czech Point, Informačního systému datových schránek, Portálu veřejné správy a agendových portálů.“* (Ministerstvo vnitra, 2016b). Hlavní aktivita 5 rozšiřuje možnosti fungování úplného podání o další agendy.

Tabulka 5 Přehled části hierarchie Specifického cíle 3.1 Dobudování funkčního rámce eGovernmentu s přímou vazbou na úplné elektronické podání (sestavenou autorem dle Ministerstvo vnitra 2016b; 2016c)

Strategický cíl	
3. Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu	
Specifický cíl	
3.1 Dobudování funkčního rámce eGovernmentu	
Hlavní aktivity	Projektový okruh
3. Dobudování eGovernmentu	3.1 Úplné elektronické podání 3.2 Kontaktní místa 3.3-3.12 Elektronizace jednotlivých odvětví
5. Rozšíření, propojení a konsolidace datového fondu veřejné správy a jeho efektivní a bezpečné využívání dle jednotlivých agend	5.1 Rozšíření, propojení a konsolidace datového fondu veřejné správy a jeho efektivní a bezpečné využívání dle jednotlivých agend 5.2 Prostorová data a služby
8. Realizace systému elektronické identifikace, autentizace a autorizace a dalších služeb vytvářejících důvěru	8.1 Elektronická identita 8.2 Elektronické doručování a ekvivalence dokumentů (eIDAS)

Tabulka 5 ukazuje, které hlavní aktivity spadají pod specifický cíl 3. Hlavní aktivity mají Ministerstvem vnitra (2016b) stanoveny vstupy nutné pro realizaci jednotlivých aktivit:

Vstupem hlavní aktivity 3 jsou:

„Referenční a realizační architektonické modely ve stavu AS IS vytvářející Národní architektonický plán eGovernmentu, metodika údržby a rozvoje Národního Architektonického Plánu, rámcová specifikace referenčních modelů pro stav TO BE“;

„Globální specifikace funkcionality úplného elektronického podání v rámci definovaném v implementačním plánu“ (Ministerstvo vnitra, 2016b).

Pro hlavní aktivitu 5 jsou vstupem:

„Implementace kompozitních služeb ZR, zprovoznění Egon Service Bus a CMS 2.0“ (Ministerstvo vnitra, 2016b).

Pro hlavní aktivitu 8:

Globální specifikace národního systému elektronické identifikace, legislativní změny, a Prováděcí předpisy EU eIdas, globální specifikace propojení národních systémů (Ministerstvo vnitra 2016b).

Všechny Projektové okruhy mají harmonogram realizace ledna 2015 – prosince 2020. Jednotlivé projekty realizované pod hlavičkou Implementačních plánů jsou zveřejňovány na stránkách Ministerstva vnitra: https://www.mvcr.cz/clanek/implementacni-plany.aspx Lze říci, že kdyby došlo k realizaci všech zamýšlených aktivit navazující na předchozí vybudování páteřní infrastruktury eGovernmentu, došlo by u části agend ke stavu úplného elektronického podání již v roce 2020.

<u>Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy a její opatření na zefektivnění ITC služeb</u>

Na *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky* navazuje *Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy a její opatření na zefektivnění ITC služeb* (Ministerstvo vnitra, 2015d). Dokument podrobně rozvádí problémy současného stavu, stanovuje osm strategických cílů a k nim opatření k jejich dosažení.

Úplného elektronického podání se konkrétně dotýká strategický cíl 3.4 *„Od specializovaných úředních přepážek k digitální samoobsluze umožněné koordinovanou publikaci uživatelsky přívětivých ICT služeb“* (Ministerstvo vnitra, 2015d, str. 7). Tento cíl má být realizováno pěti opatřeními:

„O12. U agend, u kterých je to smysluplné, popsat a začít realizovat úplné elektronické podání (e-službu) – viz též O10. Formu komunikace e-služeb sjednotit, využívat předvyplněné formuláře daty, které již veřejná správa vlastní.

O13. Zaktualizovat a průběžně udržovat portál veřejné správy, a to v koordinované spolupráci všech resortů a specializovaných portálů (např. BussinessInfo, eAGRI). Portál musí sloužit jako jednotné místo pro poskytování informací o všech službách veřejné správy a místo, ze kterého uživatel (občan, firma) může aktivovat jednotlivé e-služb.

O14. Ve spolupráci s dodavateli ERP systémů zrealizovat projekt povinné e-fakturace vůči státu.

O15. Dokončit projekty eSbírka a eLegislativa.

O16. Pokračovat v projektu eHealth včetně e-preskripce“ (Ministerstvo vnitra, 2015d, str. 14-15).

Mimo tyto konkrétní opatření se ÚEP dotýkají i další opatření zaměřené na standardizaci dat a procesů, propojování datových zdrojů, využívání jednotných identitních systémů a podporu rozvoje současné páteřní infrastruktury eGovernmentu.

V dokumentu se objevuje princip směřování služeb do vládního nebo komerčního cloudu. „*Vládní cloud tvoří sdílené služby provozované státními datovými centry na jejich infrastruktuře. Komerční cloud jsou sdílené služby provozované komerčními subjekty na komerční infrastruktuře. Oba modely mají své katalogy nabízených služeb a související e-shop.*“ (Ministerstvo vnitra, 2015d). Využívání služeb jako sdílených je obecným trendem v oblasti informatiky, lze proto předpokládat, že se nevyhne ani eGovernmentu a v budoucnu i systému ÚEP. Myšlenka využití cloudu se objevila již v roce 2011, kdy Ministerstvo vnitra představilo „Klaudii“, partnerku eGONa (Říha, 2011). Od té doby však nedošlo k praktické realizaci vládního cloudu.

<u>Projekt Ministerstva vnitra Vytvoření metodického rámce pro úplné elektronické podání</u>

Od 1. 5. 2017 do 31. 3. 2021 je realizován projekt *Vytvoření metodického rámce pro úplné elektronické podání*. Tento projekt je realizován v rámci implementace Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020. Financování probíhá z Evropského sociálního fondu, konkrétně z Operačního programu Zaměstnanost. Cílem je: „*Vytvoření metodického, koncepčního a architektonického rámce pro zavádění principu úplného elektronického podání pro podporu další implementace úplného elektronického podání ve veřejné správě ČR. Návrh jednotného přístupu k této implementaci, zajišťujícího jednotný přístup a interoperabilitu napříč informačními systémy veřejné správy a možnost využít modelů a vzorů a analýz vzniklých v rámci projektu pro účely implementace úplného elektronického podání.*“ (Ministerstvo pro místní rozvoj).

V rámci některých klíčových aktivit již byly zveřejněny výstupy:

- Analýza místní příslušnosti v kontextu procesu úplného elektronického podání (Ministerstvo vnitra, 2018a)
- Analýza využívání elektronických formulářů v kontextu úplného elektronického podání (Ministerstvo vnitra, 2018c)
- Analýza správního řádu z pohledu úplného elektronického podání (Ministerstvo vnitra, 2018b)
- Analýza zákona o archivnictví a spisové službě (Ministerstvo vnitra, 2018d)

Tyto dokumenty jsou základní informační bází pro budoucí návrh implementace ÚEP. Shrnují současný stav ale nepopisují, jak konkrétně ÚEP realizovat nebo jak ÚEP ovlivní jednotlivé tematické oblasti. První jmenovaná analýzy Ministerstva vnitra uvádí návaznost kroků realizace celého projektu, přičemž „Návrh řešení ÚEP“ a „Návrh architektury“ mají čísla 10, respektive 14 (2018a, str. 1).

Další koncepční dokumenty publikované Odborem hlavního architekta eGovernmentu

Odbor hlavního architekta eGovernmentu (dále jen „OHA“) zajišťuje koordinaci rozvoje eGovernmentu v rámci této činnosti vydal několik důležitých dokumentů dotýkajících se ÚEP. Jsou jimi například architektonické vzory publikované na: https://www.mvcr.cz/clanek/agenda-odboru-hlavniho-architekta-egovernmentu.aspx?q=Y2hudW09OA%3d%3d Některé vzory jsou nyní (ke dni 20. 6. 2019) ve stavu rozpracovanosti, a to včetně modelu ÚEP. Podrobněji se věnuje publikovaným modelům kapitola 3.5. Dalším důležitým dokumentem jsou Architektonické principy veřejné správy (Ministerstvo vnitra, 2015a). OHA se nyní vyjadřuje ke všem projektům nad stanovenou finanční hranici a v rámci posuzování a schvalování požaduje u těchto projektů soulad s těmito publikovanými architektonickými principy.

1.3.2 Shrnutí historického vývoje v oblasti poskytování online služeb z hlediska strategických dokumentů České republiky

Lze konstatovat, že koncepční dokumenty k eGovernmentu České republiky reflektovaly postupný vývoj ve třech oblastech: vývoj technologií samotných, jejich šíření mezi lidmi, a stále častější využívání internetu. Nejprve byly koncepční dokumenty zaměřeny na informatizaci společnosti a rozvoj infrastruktury. Služby v daném období byly chápány jako informační služby. Později dochází k většímu akcentu na pokročilejší online služby (interaktivní, transakční), začíná se objevovat možnost využívat kontaktních míst veřejné správy a pozornost je věnována tvorbě základní infrastruktury pro fungování těchto online služeb. V posledním období dochází ke konkretizaci dokumentů, objevuje se pojem úplného elektronického podání.

Zajímavým faktem je, že již v prvním dokumentu z roku 1999 se objevuje myšlenka základních infrastrukturně-aplikačních prvků eGovernmentu, potřebných pro budování systému ÚEP. Neméně zajímavým faktem je, že realizace některých z nich od té doby trvala 12 let, přestože se objevovali ve všech strategických dokumentech jako významné prvky dalšího rozvoje.

Páteřní síť eGovernmentu sice byla vybudována, ale systém nyní stále nefunguje podle prvotních představ, neboť rozvoj informačních systémů byl příliš živelný. Přestože již v prvním dokumentu byl kladen důraz na interoperabilitu (tvorba referenčních rozhraní) a tento princip byl zakotven i v zákoně č. 365/2000 Sb., ve skutečnosti stále mnoho systémů není schopno komunikace s jinými systémy. Zmiňování těchto problémů a způsobů jejich řešení je červenou nití koncepčních dokumentů eGovernmentu v České republice.

Pozitivním trendem bylo vytvoření útvaru hlavního architekta eGovernmentu na Ministerstvu vnitra (viz podkapitola 1.3.3), který nyní dohlíží na dodržování architektonických standardů u velkých ICT projektů. Závěrem lze říci, že z dokumentu se také vytratil akcent na otevřené formáty a standardizované technologie, technologicky a platformě neutrální, což je rozdíl oproti jiným vyspělým zemím a oproti snahám na mezinárodní úrovni – například Talinská deklarace (Riigikantselei, 2017).

1.3.3 Současné institucionální zajištění eGovernmentu

V průběhu historického vývoje odpovídalo za eGovernment postupně několik ministerstev a centrálních úřadů. V říjnu 1996 byly převedeny zákonodárné kompetence v oblasti telekomunikací na Ministerstvo dopravy a spojů. Následně 1. listopadu 1996 vznikl Úřad pro Státní informační systém (ÚSIS). V roce 2000 v souvislosti s přijetím zákona č. 365/2000 Sb. byl přejmenován ÚSIS na Úřad pro veřejné informační systémy. Dne 1. 1. 2003 Vzniklo Ministerstvo informatiky a byl zrušen Úřad pro veřejné informační systémy. Toto ministerstvo bylo následně zrušeno k 31. 5. 2007, od té doby je za agendu eGovernmentu odpovědné Ministerstvo vnitra.

Funkci poradního orgánu Vlády České republiky plní odborně zaměřené rady. Jako první fungovala v této pozici Rada vlády ČR pro státní informační politiku (od 19. října 1998 do vzniku Ministerstva informatiky). Následně vznikla Rada vlády pro informační společnost (usnesení vlády č. 293 ze dne 28. března 2007), která byla později přejmenována na základě usnesení vlády č. 183 ze dne 9. března 2011 na Radu vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost. V roce 2014, konkrétně 24. listopadu 2014 usnesením vlády č. 961 došlo k opětovnému zřízení Rady vlády pro informační společnost.

Z hlediska řízení celé agendy eGovernmentu na Ministerstvu vnitra bylo zásadní vytvoření Útvaru hlavního architekta eGovernmentu a následně převedeného na Odbor hlavního architekta eGovernmentu. Hlavními činnostmi OHA jsou:

- *„Stanovování architektonických a dalších standardů pro digitalizaci veřejné správy a podpora zvyšování digitálních schopností jednotlivých orgánů veřejné správy prostřednictvím vyhledávání a sdílení osvědčené praxe.*
- *Působení jako centrum digitálních expertíz včetně podpory objevování nových myšlenek a rozvojových záměrů.*
- *Řízení rozvoje sdílených služeb eGovernmentu a jejich efektivního využívání.*
- *Posuzování a schvalování významných ICT projektů veřejné správy k realizaci zahrnující jejich kontrolu a zajištění oprav ve fázi před vypsáním veřejné zakázky.*
- *Koordinace činností k zavedení Nařízení eIDAS (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. Července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES) do praxe.*
- *Řízení, podpora a koordinace otevřených dat vykonávaná Národním koordinátorem otevřených dat působícím na OHA.*
- *Připomínkování veškeré nové legislativy na soulad s digitálními požadavky a vizí veřejné správy 21. století.“* (Ministerstvo vnitra).

Díky těmto kompetencím může nyní OHA řešit problémy zmíněné například ve Strategickém rámci, tedy zejména nekoordinovanost jednotlivých projektů budování a rozvíjení ISVS bez zajištění technické kompatibility (Ministerstvo vnitra, 2016f, str. 44).

2 Úplné elektronické podání

Primárním cílem této práce je vytvořit model systému (aplikační a bussiness vrstva s využitím jazyka Archimate), který by demonstroval možnou variantu zavedení systému úplného elektronického podání v kontextu České republiky v současných podmínkách. Základem pro model představený v kapitole 3 je rešerše zahraničních zdrojů k tomuto tématu.

Tato kapitola je rozdělena na dvě podkapitoly, vymezení pojmů a příklady ze světa.

Primárním cílem podkapitoly 2.1. bylo získání přehledu v používaných pojmech. Bohužel hned na počátku je nutné konstatovat, že přestože existují snahy o zahraniční koordinaci, v jednotlivých státech dochází k samostatným proudům vývoje a nedošlo zatím k plnému ustálení všech výrazů. Typickým příkladem může být problematika samotného pojmu eGovernment a pojmu eGovernance. Pokud jsou u jednotlivých termínů jsou uváděny i jejich anglické ekvivalenty, je tak učiněno z důvodu, aby si čtenář mohl sám ověřit posun v oblasti poskytování elektronických služeb veřejnou správou a rovněž pro možnost zpětné evaluace uváděných faktů.

Cílem druhé podkapitoly bylo představení systému ÚEP ve světě. S ohledem na pozici České republiky na žebříčcích vyspělosti eGovernmentu (UN DESA, 2018) existoval předpoklad, že budou ve světě již existovat příklady takového systému, nebo alespoň rozpracované teoretické studie na toto téma. Bohužel se ukázalo, že tento koncept je natolik pokročilý, že ani nejpokrokovější země nemají tento systém zavedený zcela. Přesto jsou v kapitole 2.2. uvedeny příklady tří zemí, které již mají zkušenosti s pokročilými transakčními službami a jejichž zkušenosti lze využít i při tvorbě našeho systému úplného elektronického podání.

2.1 Vymezení pojmů

Na počátku podkapitoly je vymezen pojem úplného elektronického podání a v rámci kapitoly jsou rovněž uvedeny základní charakteristiky takovéhoto systému. Mimo to jsou uvedeny některé další pojmy, které s problematikou ÚEP souvisí.

Pojem samotného úplného elektronického podání definuje vládní dokument Ministerstva vnitra následovně: *„Úplné elektronické podání představuje stav, kdy při elektronickém podání dle většiny agend osoba dokládá pouze údaje, které jsou mimo informační systémy veřejné správy a to pokud možno tak opět v elektronické podobě.“* (Ministerstvo vnitra, 2016e, str. 1)

Samotné podání Ministerstvo vnitra definovalo následovně: *„V širším slova smyslu je podání iniciační akt pro zahájení úkonů vedoucích k řízení v určité agendě (nebo agendách) veřejné správy*

- *Definice podání, Správní řád, Předpis č. 500/2004 Sb.:*

  –Podání je úkonem směřujícím vůči správnímu orgánu.

  –Správní řízení je postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má anebo nemá.“ (Urban, 2014).

Jedná se však spíše o užší definici pro podání dle správního řádu, neboť tato definice nezahrnuje některé další typy „podání“ nebo „reportingu“, které občané směrem k veřejné správě činí, a pro které je nutné splnění stejných náležitostí (autorizace, doplnění základních informací), jen na konci procesu zpracování podání nemusí docházet k vydání rozhodnutí nebo se proces nemusí řídit správním řádem. Případem může být reporting dle zákona nebo podávání žádostí o dotaci. Pro potřeby této práce tedy bude využito toto širší vymezení, které zahrnuje veškeré strukturované předávání dat, které má podobu formuláře.

Z hlediska funkcionality se tak dá říci, že se jedná o stav naplňující základní zásadu eGovernment aplikací, jak ji definuje Evropská komise v dokumentu *Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020* (Evropská komise, 2016): tedy zásada „pouze jednou“ (ang. „*Once Only principle*“), zároveň podporuje zásadu „Standardně digitalizované“ (ang. „*Digital by Default*“), tedy že služby jsou primárně nabízeny uživatelům jako digitální a teprve když uživatel nemůže digitální službu využít, je možnost využít jiný způsob řešení.

V souvislosti se vytvářením systému ÚEP by pak mělo dojít k naplnění i dalších zásad uvedených v dokumentu Evropské komise (2016, str. 4), například – přeshraniční přístup jako standard, interoperabilita jako standard, otevřenost a transparentnost. Požadavky naplňující tyto zásady byly začleněny mezi další požadavky v rámci kapitoly 3.

Felix (2015) ve své prezentaci uvádí čtyři klíčové sdílitelné komponenty ÚEP, které de facto umožňují fungování takovéhoto systému.

1) Elektronické formuláře, které jsou „*základním rozhraním pro komunikaci klientů s veřejnou správou – poskytovatelem služby*“ (Felix, 2015), [ang. *eForms* (Lörincz et al., 2012)].

2) Elektronickou identitu [ang. *eID* (Lörincz et al., 2012)] založenou v Registru obyvatelstva (dále jen „ROB“).

3) Propojený datový fond, jako datový zdroj pro předvyplňování formulářů. Pro data z vládou garantovaných zdrojů se používá anglický pojem „*authentic sources*“ (Lörincz et al., 2012).

4) Elektronické podání, tedy důvěryhodnou cestu „*kterou lze učinit elektronické podání a obdržet výsledek ve formě rozhodnutí/autorizovaného výpisu/datové zprávy*“ (Felix, 2015).

Jak již bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, v zahraničních zdrojích jsou využívány pro stejné věci různé pojmy, případně dochází k terminologickým překryvům. Principy úplného

elektronického podání částečně naplňuje anglický pojem „*one-stop shop*“. Ten představuje systém, kdy na jednom místě získáte nebo poskytnete všechny potřebné informace k dané životní situaci [anglicky též „*life event*“ a „*business situation*“ (Wimer, 2002)], kterou uživatel řeší. Tento pojem může zahrnovat i jiné kanály pro kontakt uživatele s orgánem veřejné moci, tedy například kiosek. Wimmer a Tambouris (2002) proto používají pro odlišení pojem „*online one-stop government*“. V rámci dokumentu bude pro tento pojem používán pojem „digitální samoobsluha“.

Hlavní odlišnost pojmu „digitální samoobsluhy“ od ÚEP je v tom, že digitální samoobsluha nemusí automaticky naplňovat všechny charakteristiky ÚEP. Zejména může chybět automatické předvyplňování dokumentů [ang. „*pre-filled forms*“ (European Commission, 2018b) nebo „*electronic filling*“ (Hagen a Kubicek, 2000)].

Digitální samoobsluhy lze podle uživatelské zkušenosti klasifikovat následovně (Umarova, Johns a Kunicova, 2017, str. 13):

- „*first-stop shops*“ – poskytují pouze informace o vybraných službách,
- „*convenience stores*“ – sdružují několik transakčních služeb v rámci jednoho portálu,
- „*true one-stop shop*“ – komplexní personalizované služby, například řešení životních situací.

I když byla tato klasifikace primárně používána pro fyzické *one-stop shops*, je možné ji aplikovat i na digitální samoobsluhy.

Dalším podobným pojmem jako ÚEP je *e-Submission* (European Medicines Agency, 2013) [případně *eSubmission* (Inland Revenue Authority of Singapore, 2017)]. Tento pojem však může vyjadřovat širokou škálu poskytovaných služeb, od jednoduchého elektronického podání, přes předvyplňování formulářů, až po komplexní služby zaměřené například na personalizaci rozhraní nebo transparentnost.

Specifickým pojmem je *Point of Single Contact* (European Commission, 2015) česky „jednotné kontaktní místo“. Tato fyzická místa, nebo též portály, jsou určeny pro pomoc podnikatelům v orientaci na vnitřním trhu EU a případně pro pomoc se zahájením podnikání v České republice (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2017). Česká verze elektronického kontaktního místa používá zkratku „eJKM“ a funguje na www.businessinfo.cz. Přestože tato místa mohou někdy nabízet elektronické služby, včetně transakčních, jako například v Rakousku (Scholta et al., 2019), jedná se z věcného hlediska o jiný pojem, jiný typ služby, s jiným finálním cílem.

Jaké by tedy měly být základní charakteristiky ideálního systému naplňujícího úplného elektronického podání? Z dostupných zdrojů byly vybrány následující základní charakteristiky:

1. Systém je zaměřený na konkrétního uživatele (ang. *customer centric*). To snižuje informační náročnost ovládání a jednak naplňuje očekávání uživatelů s ohledem na komfort, který od online služeb očekávají díky svým zkušenostem například s elektronickým bankovnictvím (PricewaterhouseCoopers, 2012). Zároveň tento princip

odstraňuje nutnost, aby uživatel znal všechny kroky v rámci zpracování a všechny orgány veřejné moci zahrnuté do procesu (Wimmer a Tambouris, 2002). Systém zaměřený na uživatele by měl být rovněž připravený na poskytování služeb občanům s nějakým omezením (tzv. eInclusion).

2. Systém funguje jako jeden přístupový bod pro vyřízení celé agendy, ve finálním řešení pro všechny agendy. Vnitřní tematické členění je provedeno například pomocí zaměření na podobné nebo související životní situace (Scholta et al., 2019).

3. Systém je schopen vyžádat si data ze všech potenciálních datových zdrojů, kde mohou být uložena. Dokáže ověřit jejich platnost a v případě vyhovujících parametrů data znovu po uživateli nepožadovat nebo je přímo předvyplnit do formuláře. Předvyplnění navíc umožní dodatečnou kontrolu a zajistí informovanost uživatele o tom, jaká data jsou pro zpracování používána. Data jsou tak veřejné správě poskytována pouze jednou.

4. Státní správa by se měla jevit jako homogenní, uživatel by neměl být zatěžován tím, komu je nutné data doručit, případně od koho je nutné si data vyžádat. Bez ohledu na resortní příslušnost by například rozhraní jednotlivých formulářů mělo mít stejný grafický styl.

5. Systém by měl poskytovat online webové rozhraní, které bude platformně neutrální a bude mít responzivní design. Toto rozhraní by mělo být dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce.

6. Při odeslání má uživatel možnost zvolit si způsob doručení, např. odeslání s využitím systému ÚEP, odeslání datovou schránkou, nebo vytištění a následné osobní podání.

7. Systém je transparentní a umožňuje uživateli sledovat stav vlastních podání, kontrolovat, jaká data jsou uchovávána, včetně možnosti volby, zda mohou být data sdílena pro potřeby jiných agend.

PricewaterhouseCoopers (2012) nad výše uvedený rámec uvádí potřebu neustálého zlepšování systému skrze zpětnou vazbou uživatelů, kterou je ovšem možné chápat jako obecný požadavek na všechny informační systémy.

Protože občané prostřednictvím takového systému nejen data poskytují, ale i získávají, a v rámci zpracování podání může docházet ke spolupráci několika informačních systémů mezi několika organizacemi, můžeme celý systém označit za transakční. Tyto transakce probíhají mezi subjekty vládou a občany, nebo firmami, proto se jedná o model G2C „*Govenrment to Citizens*“ nebo G2B (*Government to Business*) nebo G2N (*Government to Non-Governmental Organization*). Transakce v rámci takového systému Drigas a Koukianakis (2013) označují jako *e-transaction*.

Nejnovějším trendem v této oblasti je proaktivní a prediktivní poskytování služeb. Scholta et al. (2019) popisují model přechodu z *one-stop shop* modelu do *no-stop shop* modelu fungování, kdy veřejná správa nabízí služby sama. Spouštěč aktivity může být spojen s dosažením určitého věku (vystavení občanského průkazu) nebo data (konec platnosti řidičského průkazu), může mít vazbu na jinou osobu (partner, dítě atd.), věc (např. automobil) nebo místo (např. pozemek, budova) se kterým je občan ve vztahu.

2.2 Příklady ze světa

Cílem této kapitoly je poskytnout několik příkladů ze světa, kde zavedli pokročilé online služby veřejné správy. V kapitole je věnována pozornost vývoji v dané zemi v oblasti poskytování online služeb veřejné správy a jsou zmíněna specifika jednotlivých zemí. Výběr zemí vycházel ze dvou faktorů. Zaprvé to byla pokročilost online služeb veřejné správy vyjádřená indexem OSI, kdy dle reportu UN DPEPA (2018) byly na prvním a druhém místě Dánsko a Austrálie. Třetí vybranou zemí je Estonsko, které rovněž dosahuje vynikajících výsledků ve srovnání indexu OSI a navíc je považované za jednu z nejvíce progresivních zemí v oblasti eGovernmentu. Jako první se zde například konaly elektronické volby, jejich middleware řešení se používá v několika státech světa, jako první nabízejí eResidency a zabývají se úlohou státu v digitální době – country-as-a-service (Paul, 2016). U těchto zemí dle jejich výsledků v mezinárodních srovnáních a dle jejich pokrokovosti bylo možné očekávat, že při implementaci principů úplného elektronického podání došli nejdále.

2.2.1 Austrálie

Rannou historii eGovernmentu v Austrálii rozebírají Burgess a Houghton (2006). Dle nich se Australská vláda začala zabývat eGovernmentem na počátku devadesátých let. Následně bylo postupně vydáno několik strategií, z nichž důležité byla zejména „*Government Online - The Commonwealth Government's Strategy*“ z roku 2000, která byla zaměřena na šíření informací v rámci státní správy s cílem pomoci úřadům, jak mají doručovat kvalitní online služeb (Chugh a Grandhi, 2013), a dále dokument „*Better Services, Better Government*“ (NOIE, 2002), který definoval osm principů, kterými by měly úřady naplňovat při poskytování elektronických služeb.

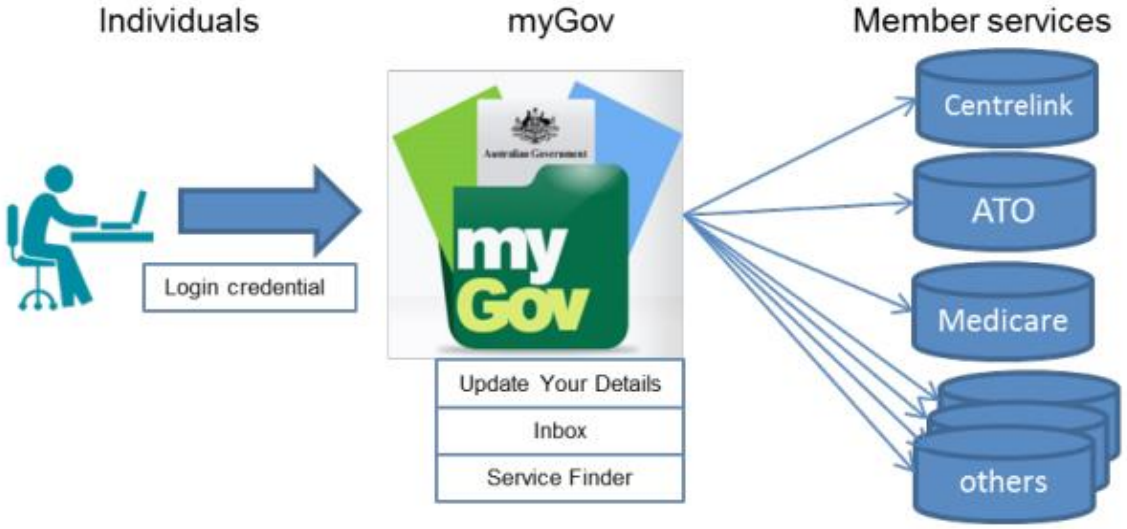
Systém veřejné správy v Austrálii má tři úrovně stání, federální a lokální. Pro co nejlepšího fungování eGovernmentu z hlediska poskytovatele i konzumenta služeb prosazuje vláda princip „whole-of-government“, tedy že vládní agentury a úřady by měly uvažovat nad vývojem veřejných služeb takovým způsobem, aby umožnily dosahovat společných cílů a poskytovat integrovanou reakci v případě řešení otázek prostupujících napříč několika úřady. Aby došlo k co největší podpoře tohoto směřování, byla vydána série dokumentů zaměřena na interoperabilitu, např.: *Technical Interoperability Framewok* (AGIMO, 2005), *Information Interoperability Framework* (AGIMO, 2006), *Business Process Interoperability Framework* (AGIMO, 2007b).

Přestože důraz na *whole-of-government* byl kladen od začátku, jednotlivé federální vlády a úřady často vytvářely své portály specificky zaměřené na nějakou agendu nebo geografickou oblast (Burgess a Houghton, 2006). Podle článku Hanson, Ott a Krenjova (2018) jeden z hlavních problémů Austrálie v této oblasti je, že se více nesoustředila na integrované služby. Hodnocení UN DPEPA Survey (2016, str. 110) uvádí, že australská vláda byla jedna z prvních, která zavedla národní portál, kde po jednom přihlášení (tzv. *Single Sign-on*) bylo možné využít celé řady služeb: rodné listy, vyřízení přídavků na děti, vyřízení daňové povinnosti a další. Jednalo se však jen o izolované aktivity a řešení. Nyní neexistuje jednotný národní portál na úrovní federální vlády, kde by občan mohl vyřizovat svoje životní situace bez znalosti toho, která součást státní správy ho bude řešit.

Existuje několik jednotlivých řešení, kde dochází k integraci mezi úřady – např. Centrelink (patřící pod Department of Human Services) zaměřený na sociální oblast a zdravotnictví nebo systém Australian Taxation Office (ATO), která umožňuje řešit problematiku daní, studentských půjček, ale také třeba aktualizovat údaje o jménu a datu narození (https://www.ato.gov.au/General/Online-services/Individuals-and-sole-traders/). I ty jsou však spíše založeny na využívání společného rozhraní pro uživatele než na integraci na aplikační nebo technologické úrovni (Hanson, Ott a Krenjova, 2018). Vlastní národní portály mají například státy Victoria a New South Wales, tato řešení spolu ale nekomunikují.

Jednotným přihlašovacím portálem pro několik agend je myGov vytvořený v roce 2013 (Australian Government Department of Human Services, 2017) využívající vlastní systém identit – myGovID. Toto řešení dnes funguje jako přístupový bod k Centrelinku i ATO nebo portálu zaměřeném na zdravotnictví Medicare. Systém fungování myGov ilustruje obrázek 2. MyGov obsahuje i schránku, kde jednotlivé úřady napojené na tento systém mohou nechat uživateli zprávu. MyGov je dostupný i přes mobilní aplikaci. (Australian Government Department of Human Services).

Kromě roztříštěnosti je překážkou pro poskytování online služeb velká fragmentace poskytovatelů identit. V Austrálii se v současné době používá až 30 různých loginů k přístupu k různým elektronickým službám veřejné správy (Taylor, 2017). Dvě nejrozšířenější identity jsou Digital iD od Australské pošty a myGovID (Hanson, 2018). V minulosti se několikrát objevila snaha zavést identitní kartu. První karta tzv. „*Australia Card*“ byla navrhována již v osmdesátých letech, byla však odmítnuta. V roce 2006 ministr John Howard navrhoval vznik „*Access Card*“, v následujícím roce byl ale projekt uzavřen (Hanson, Ott a Krenjova, 2018). Nyní je v běhu projekt s názvem *The Trusted Digital Identity Framework* – cílem je vytvořit infrastrukturu, která podpoří elektronické identity, pilotní služby by měly být spuštěny v červnu 2019 (Hanson, Ott a Krenjova, 2018). Objevuje se i kritika celého projektu, například duplicita s používanou identitou australské pošty Digital iD nebo že ani jedna z digitální identit (stávající ani nově vznikající) není podpořena dostatečnou legislativou (Hanson, 2018).



Obrázek 2 Schéma fungování portálu myGov (zdroj: ANAO, 2017)

2.2.2 Dánsko

Dánsko je dnes jednou z předních zemí v oblasti eGovernmentu a zejména v oblasti online služeb. Hodnocení indexu OSI za rok 2018, dává Dánsku hodnotu indexu 1,000. Dánsko tak bylo v roce 2018 vůbec nejrozvinutější zemí na světě z hlediska online služeb (UN DESA, 2018). Andersen et al. (2006) uvádějí, že příčinou úspěchu Dánska v této oblasti je dlouhodobý zájem o rozvoj IT v oblasti státní správy, který přišel ještě před vlnou zájmu o eGovernment. Dánsko se tak již v osmdesátých letech zabývalo sémantickými problémy a digitalizací registrů (Andersen et al., 2006, str. 103) a již v roce 1988 dánský úřad odpovědný za daňovou problematiku začal zasílat data pro daňové přiznání předvyplněná na formulářích občanům (Andersen et al., 2006, str. 113).

V roce 2001 byly vytvořeny *e-Boks*, tedy digitální archiv a poštovní schránka. Ta je nyní používána k doručování pošty. V Dánsku jsou rovněž používány unikátní identifikátory pro odlišení občanů zaznamenané v centrálním registru občanů, což umožňuje provázat služby a data napříč státní správou. Pro přihlášení se je využíváno „NemID“, které bylo uvedeno v roce 2010 a sjednotilo tak vývoj několika identitních systémů, který probíhal v Dánsku již dvacet let (Hoff a Hoff, 2010). Následně NemID v roce 2014 vylepšeno a byla spuštěna i mobilní verze (Joinup, 2015). NemID bude v roce 2021 nahrazeno modernizovaným MitID (Ellemann, 2019).

Hlavním vstupním bodem pro využívání služeb je národní portál borger.dk, spuštěný v roce v roce 2010, který nyní funguje jako digitální samoobsluha. K přihlášení se používá NemID (Observatory of Public Sector Innovation).

Přístup dánské vlády a úřadů je odlišný od australského přístupu. Dánský parlament schválil v letech 2012, 2013, 2014 a 2015 sérii zákonů, jejichž cílem bylo zavedení povinnosti některé služby vyřizovat podle principu „*digital by default*“. Teprve ve specifických podmínkách, kdy osoba nemůže vyřizovat životní situaci digitálně, má možnost využít asistovaných služeb (Digitaliseringsstyrelsen). Rovněž zřízení eBoks bylo provedeno plošně a od roku 2014 je jejich používání mandatorní pro obyvatele starší 15 let. Díky tomu je rozšíření elektronické komunikace se státní správou mnohem větší než v jiných státech.

Aby tento systém mohl fungovat, je nutné dbát na interoperabilitu řešení. Jak bylo zmíněno výše, Dánsko se již dlouho dobu zabývá interoperabilitou a standardizací. Za tímto účelem bylo vydáno několik specifikací, kterými se rozvoj eGovernmentu nyní řídí. Například na stránce https://data.gov.dk/catalogue/models/xml/modelkatalog.rdf.xml je možné najít modely a dokumentaci k jednotlivým komponentám. Jsou vydány standardy pro oblast zdravotnictví (Sundhedsdatastyrelsen), nebo třeba referenční model pro samoobslužný portál (Digitaliseringsstyrelsen, 2018). Vice modelů je možné nalézt na stránce https://arkitektur.digst.dk/.

Jak již bylo řečeno, Dánsko se dlouhodobě zabývá interoperabilitou, i přesto došlo při budování IT systémů [cca 4000 samostatných systémů (Steering committee for data and architecture, 2017)] k samostatnému vývoji jednotlivých systémů a pokud už nějaká integrace byla mezi systémy řešena, jednalo se o „špagetovou integraci“. Nepřímo se tak dá odvodit, že ani v Dánsku není dosaženo ÚEP ve všech agendách. Existuje množství digitálních služeb a některé z nich umožňují i předvyplňování dat. V roce 2017 existovalo

více než 100 služeb, které Dánové mandatorně musí vyřizovat elektronicky (Agency for Digitisation, 2016, str. 6). Existují však stále služby, kde tohoto stavu není dosaženo (Steering committee for data and architecture, 2017).

2.2.3 Estonsko

Estonsko na sebe upozornilo již v devadesátých letech, kdy díky silné podpoře vlády vykročilo na cestu reorganizace státní správy následně ještě podpořenou zaváděním prvků eGovernmentu (Ernsdorf a Berbec, 2006). V dubnu 1998 byla vydaná informační politika, jejímž cílem bylo zvýšit spolupráci v rozvíjející se informační společnosti. Akční plán zahrnující jednotlivé projekty byl potom obnovován na roční bázi. V říjnu 1998 byla spuštěna páteřní síť spojující všechny vládní úřady (anglicky „EEBone“, estonsky „PaeTee“) (Ernsdorf a Berbec, 2006). Dne 8. března 2000 byl schválen zákon o digitálním podpisu, který zrovnoprávnil elektronický a fyzická podpis. Krátce potom byl spuštěnportál pro elektronickou platbu daní. V roce 2004 bylo již 76 % všech daňových přiznání vyplněno online (Ernsdorf a Berbec, 2006).

Z hlediska pokroku v eGovernmentu byly podle Pappel a Vanker (2015) důležité tři projekty:

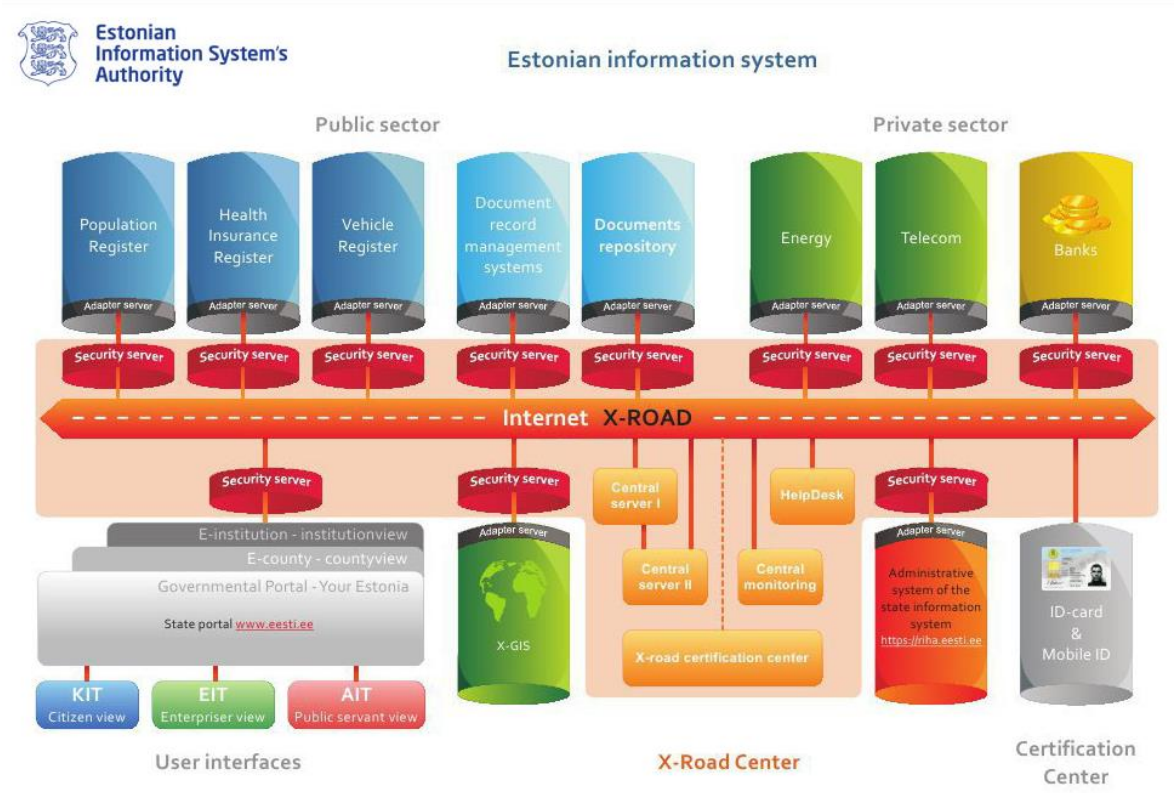
- Digitální identita (tzv. ID-card);
- Digitalizované informační systémy a databáze;
- X-Road (estonsky X-tee) poskytující prostředí pro výměnu dat.

V prosinci 2001, byla spuštěna X-Road, komunikační mezivrstva umožňující sdílet data napříč státní správou, umožňující také publikovat a zpřístupňovat data pro občany na internetu (Ernsdorf a Berbec, 2006). Zpřístupnění dat veřejnosti a poskytování elektronických služeb je provedeno skrze portál eesti.ee, přístup vyžaduje autentizaci pomoci karty s elektronickou identitou, nebo přístupových údajů do elektronického bankovnictví. Dalšími, novějšími, možnostmi jsou Mobile ID (speciální typ SIM karty) a Smart ID (aplikace do chytrého telefonu) (sk.ee, 2018). X-Road pro zasílání dat mohou využívat i soukromé subjekty jako banky nebo vývojáři aplikací pro tvorbu vlastních řešení pracujících s osobními daty (Zijlstra, 2015).

Technologie X-Road je dnes implementována ve Finsku, Kyrgyzstánu, Faerských ostrovech a Ukrajině (e-estonia.com), což zvyšuje potenciál rozvoje přeshraničních e-služeb. Poslední, kdo vyjádřil zájem se k této technologii připojit, byl Island (Whyte, 2019). Od loňského roku (Vahtla, 2018) je Estonsko technicky připraveno vyměňovat si data s Finskem, neboť došlo k propojení X-Road obou států. V letošním roce došlo k podpisu dohody o výměně dat z obchodního rejstříku, výměna dat týkající se daní již funguje (Cavegn, 2019). Tato skutečnost představuje nový potenciál pro rozvoj přeshraničních e-služeb, a tedy možnost v rámci digitální samoobsluhy řešit nové agendy nebo zjednodušit řešení stávajících.

Posledním klíčovým prvkem, jak ho uvádí Pappel a Vanker (2015), jsou občanské průkazy s digitální identitou. Ty jsou vydávány od ledna 2002 (Ernsdorf a Berbec, 2006). V roce 2012 mělo již 90 % občanů tento průkaz. Karta obsahuje dva certifikáty – první je určen k prokázání identity a druhý k digitálnímu podepisování (Õunapuu, 2012, str. 9).

Pappel a Vanker (2015) uvádí, že existuje několik modelů popisujících implementaci eGovernmentu v Estonsku, jeden z nich se nazývá „*e-Government Model*“. Tento model ukazuje celkový pohled na eGovernment (viz Obrázek 3 Celkový pohled na eGovernment v Estonsku (zdroj: Õunapuu, 2012Obrázek 3).



Obrázek 3 Celkový pohled na eGovernment v Estonsku (zdroj: Õunapuu, 2012)

Pro efektivní fungování takovéhoto systému je nutné věnovat pozornost interoperabilitě. Estonsko vydalo několik dokumentů s touto tématikou, například *Interoperability Framework of the State Information System* (RISO, 2011), který shrnuje komplexně požadavky na tvorbu informačních systémů. Zvláštní důraz je kladen na princip *once-only*, tento princip je zakotven i v legislativě (Mäggi, 2019).

V roce 2017 se estonská vláda rozhodla věnovat více pozornosti omezení byrokracie (e-estonia, 2017). Cílem projektu „Reporting 3.0“ je zrušit nutnost řešit jednotlivé separátní služby a procesy, ty by měly fungovat orchestrovaně a automaticky, tak aby občan nemusel zadávat své data několikrát, tzv. „*invisible services*“ (e-estonia, 2017). Legislativní úprava vyžadující, aby veřejná správa začala využívat data, která již obdržela, začne platit 1. července 2019 (e-estonia, 2017).

2.2.4 Shrnutí zahraničních zkušeností

Z výše uvedeného přehledu vyplývá, že nejblíže realizování ÚEP je Estonsko. Estonsko kombinuje jednak velký důraz na elektronizaci státní správy, přičemž tento směr má širokou

podporu napříč politickým spektrem, a jednak technický rozvoj infrastruktury eGovernmentu. Existuje zde zavedený občanský průkaz, který umožňuje přístup ke státnímu portálu a byla také vybudována komunikační mezivrstva, která umožňuje komunikaci napříč státní správou.

Společným poznatkem je, že všechny státy řeší fakt, že došlo v průběhu vývoje k vytváření ostrovních řešení bez možnosti komunikovat s ostatními informačními systémy nebo organizacemi. Přestože již od počátku dbají na interoperabilitu (Dánsko), nebo již dlouho vyznávají myšlenku veřejné správy fungující bez hranic daných organizační strukturou (Austrálie). V případě Austrálie navíc z hlediska zavedení ÚEP hraje negativní roli roztříštěnost zodpovědností a nezavedení jednotného identifikátoru osob typu rodného čísla.

Dalším zjištěním bylo, že hodnocení OSI není tím nejlepším parametrem porovnání. Ukázalo se, že Estonsko je na tom nyní z hlediska ÚEP lépe než dva nejrozvinutější státy dle hodnocení OSI. Toto zjištění podporuje kritiku tvorby indexů rozvoje eGovernmentu uvedenou v Andersen et al., (2006, str. 110). S ohledem na historii indexu OSI je možné očekávat, že do budoucna by mohlo dojít k úpravě tohoto indexu s tím, že bude lépe reflektovat zavedení transakčních služeb, princip *once-only* nebo řešení komplexních životních situací.

Přestože Česká republika v indexu OSI značně zaostává za většinou Evropských států, ukazuje se, že máme vybudovány všechny základní komponenty potřebné pro zprovoznění systému ÚEP. Česká republika má dlouhou historii občanských průkazů a již nyní je možné získat občanský průkaz s certifikátem. Máme vybudovány a legislativně zakotveny základní registry. Jejich propojení a propojení s dalšími registry veřejné správy může zajišťovat eGON Service Bus (eGSB), Centrální místo služeb (CMS) a Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS). Dále máme vybudovaný jednotný přístupový bod ke službám, kterým je Portál veřejné správy, a rovněž fungují datové schránky, které mohou sloužit pro elektronické doručování zpráv a dokumentů. Budoucí rozvoj ISVS směrem ke stavu ÚEP podporuje i zřízení koordinačního orgánu, který zajišťuje dodržování architektonických principů.

3 Návrh modelu ÚEP v kontextu České republiky

Na začátku, před tvorbou modelu, je důležité si stanovit, pro jaké časové období a z jakého pohledu je výsledný model zpracováván. Model totiž může vycházet ze současné situace, nebo zahrnovat i technologie a komponenty, které se v současné době ještě nepoužívají. Budoucnost eGovernmentu jistě přinese velké změny v možnostech rozvoje. Velkým posunem s velkým dopadem na architekturu může být například zprovoznění státního cloudu nebo využití blockchain technologií. Protože vývoj není možné úplně stoprocentně předvídat, například neexistuje žádný pevně stanovený plán implementace jednotlivých inovací, bylo rozhodnuto zpracovat model tak, aby vycházel ze současného stavu a představoval stav, jakého by se dalo dosáhnout v krátké budoucnosti zhruba dvou až tří let.

Co to konkrétněji znamená? EGovernment je v současné době tvořen na jedné straně komponentami, které poskytují služby všem orgánům veřejné moci (OVM), např. Informační systém základních registrů (ISZR), a na druhé straně agendovými informačními systémy (AIS) a provozními informačními systémy jednotlivých OVM. Výsledný model ukazuje, jak by mohl vypadat systém úplného elektronického podání při jeho realizaci na modelovém ústředním orgánu veřejné správy s použitím stávajících „sdílených“ komponent eGovernmentu a komponent eGovernmentu, jejichž provoz zajišťuje přímo dané OVM.

Z věcného hlediska model představuje všechny komponenty, které jsou nutné pro fungování úplného elektronického podání od identifikace a autorizace uživatele, přes výběr agendy nebo životní situace, předvyplnění formuláře daty, doplnění dalšími údaji ze strany uživatele a odeslání formuláře. Model rovněž zahrnuje služby související s obsluhou vlastního účtu. Z hlediska OVM model ukazuje komponenty k výkonu řídících, dohledových a analytických funkcí a služeb.

3.1 Metodologie zpracování modelu

Práci na modelu je možné shrnout do několika navazujících kroků. Protože model systému musí vždy v první řade vycházet z požadavků na systém kladených, byla v první části věnována pozornost požadavkům kladeným na úplné elektronické podání a obecněji na informační systémy v rámci eGovernmentu.

Nejprve byla provedena excerpce požadavků na systém úplného elektronického podání vycházející z dostupné literatury, zahrnující jak obecné požadavky na budování informačních systémů, tak specifické požadavky na informační systémy v oblasti eGovernmentu a rovněž konkrétní požadavky na systém úplného elektronického podání.

Tyto požadavky byly následně rozčleněny do hierarchických tříd, které jsou prezentovány v podkapitole 3.2. Členění požadavků vycházelo z metodiky BABOK v. 3 (IIBA, 2015).

Následně byla provedena rekapitulace základních architektonických komponent současného českého eGovernmentu, zároveň byly zváženy jejich současné vlastnosti a poskytované služby. Dále bylo provedeno srovnání mezi nabízenými službami a funkcemi a požadavky na systém prezentovanými v podkapitole 3.2.

Identifikace nezajištěných požadavků v rámci současného systému vedla k návrhu nových architektonických komponent systému, které by tyto požadavky zajistily. Zároveň byl doplněn popis jejich předpokládané funkcionality. Dílčí úpravy a rozšíření funkcionality byly navrženy také u stávajících systémů.

Na podkladě dostupných informací z rešerše literatury, znalosti fungování současných komponent eGovernmentu a dostupných modelů prezentovaných na stránkách Útvaru hl. architekta, byl vytvořen přehledový model fungování ÚEP doplněný o nové architektonické prvky. V dalším kroku byl rovněž vytvořen podrobnější model celého systému zaměřený především na nové komponenty a funkce.

3.2 Požadavky na systém zajišťující ÚEP

Pro třídění požadavků byla využita metodika BABOK v3, která třídí požadavky do čtyř kategorií a dvou podkategorií [pro překlad do češtiny byl využit slovník TOGAF (2013)]:

- Business požadavky (*Business requirements*) – představují nejvyšší úroveň, která popisuje cílový stav a hlavní výstupy.
- Požadavky zainteresovaných subjektů (*Stakeholder requirements*) – definují potřeby konkrétní skupiny zainteresovaných subjektů, navazující na business požadavky. Naplněním požadavků zainteresovaných subjektů dochází i k naplnění business požadavku. Mohou sloužit jako můstek mezi business požadavky a požadavky na řešení (IIBA, 2015, str. 453).
- Požadavky na řešení (*Solution requirements*) – popisují jaké charakteristiky by řešení mělo splňovat, aby byly naplněny požadavky zainteresovaných subjektů. Je možné je rozdělit na dvě kategorie (IIBA, 2015, str. 453):
    - Funkční požadavky (*Functional requirements*) – popisují chování systému.
    - Nefunkční požadavky (*Non-functional requirements*) – zahrnují kvalitativní požadavky na řešení a podmínky v jakých bude fungovat (např. požadavek na architekturu).
- Požadavky na přechod (*Transition requirements*) – jsou dočasné požadavky, které výsledné řešení musí splňovat, aby mohlo dojít k hladkému přechodu ze současného stavu do budoucího stavu (IIBA, 2015, str. 455).

Z výše popsané struktury požadavků byly pro tuto práci zvoleny první tři. Business požadavky a požadavky zainteresovaných subjektů byly zpracovány s důrazem na úplnost. Požadavky na řešení jsou uvedeny především takové, které mají nějaký dopad na architekturu řešení. Důvodem je neustále narůstající počet požadavků mezi jednotlivými úrovněmi. Požadavků na řešení u jednoho systému může být až několik set. Vzhledem k tomu, že systém zajišťující fungování úplného elektronického podání bude zajišťovat více informačních systémů, včetně několika nových, bylo by definování všech požadavků na řešení mimo rámec této práce.

Požadavky na systém zajišťující fungování ÚEP vycházely z dokumentů OSN (UN DPEPA a ASPA, 2002), a dále vládních dokumentů Austrálie (AGIMO, 2005; AGIMO, 2006; AGIMO, 2007a; AGIMO, 2007b), Dánska (Digitaliseringsstyrelsen, 2018) a Estonska (RISO, 2011). Základní požadavky na systém orientovaný na uživatele uvádí článek Gupta (2006). Na problematiku *one-stop shops* se zaměřili Wimmer (2002), Wimmer a Tambouris (2002) a PricewaterhouseCoopers (2012). Zdrojem důležitých požadavků na ÚEP a Mandátní registr (viz níže) byl Felix (2015) a podstatou roli při definici požadavků hráli všechny dokumenty Ministerstva vnitra citované v této práci, zaměřené na rozvoj a architekturu eGovernmentu.

3.2.1 Business požadavky

Nejvyšší úroveň požadavků představují business požadavky. Po vytvoření prvotního seznamu vyplynulo, že mezi těmito požadavky je možné najít jistou hierarchickou strukturu a že požadavky nejvyšší úrovně jsou vlastně obecnými požadavky na fungování eGovernmentu. Business požadavky tak byly vymezeny ve dvou hierarchických úrovních. Vyšší hierarchická úroveň je označována jako „základní požadavky“. Definice základních požadavků vychází zejména z UN DPEPA a ASPA (2002, str. 6), kde je vyjmenováno pět principů eGovernmentu:

- vytvářet služby uživatelsky orientované;
- zvyšovat dostupnost služeb a veřejné správy;
- zprostředkovat sociální inkluzi;
- poskytovat důvěryhodné informace;
- používat veřejné zdroje efektivně a účinně.

Tři principy nakonec byly sloučeny dohromady, neboť vazba mezi nimi byla ve většině zastoupených business požadavků. Těmito sloučenými byly – podpora uživatelsky orientovaných služeb, zvyšování dostupnosti a zprostředkování sociální inkluze. Výsledným základním požadavkem bylo poskytování uživatelsky orientovaných služeb veřejné správy. Požadavky z UN DPEPA a ASPA (2002, str. 6) byly doplněny jedním základním požadavkem – zvýšením transparentnosti výkonu veřejné správy.

V následujících tabulkách jsou uvedeny business požadavky seskupené do těchto čtyř skupin. Základními požadavky tedy jsou:

I. Poskytovat uživatelsky orientované služby veřejné správy

II. Poskytovat důvěryhodné služby veřejné správy

III. Poskytovat transparentní služby veřejné správy

IV. Zvýšit efektivitu veřejné správy

Tabulka 6 Business požadavky začleněné pod základní požadavek – poskytovat uživatelsky orientované služby veřejné správy

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
I.1	Služby musí být srozumitelné s ohledem na svůj obsah, kontext a způsob reprezentace	
I.2	Systém nebude po uživateli požadovat data, která jsou již v systému obsažena	
I.3	Poskytování služeb musí zohledňovat stav nebo potenciální situaci, ve které se uživatel může nacházet	I.5
I.4	Systém musí podporovat multiplatformní přístup, včetně mobilních platforem	
I.5	Systém bude vykazovat vysokou úroveň dostupnosti (technické, demografické, geografické, časové)	I.3, IV.2
I.6	Při poskytování služeb musí být umožněno poskytnutí zpětné vazby na jejich reálnou použitelnost, služby by dále měly být navrhovány a rozvíjeny s ohledem na takto získávané informace	
I.7	Umožnit přeshraniční využívání elektronických služeb veřejné správy	
I.8	Umožnit placení skrze platební bránu	

Poměrně obsáhlý je požadavek I.3, který se zaměřuje především na stránku zobrazení dat a funkcionalitu uživatelského rozhraní. Systém by měl být nastaven takovým způsobem, aby uživatelé se speciálními potřebami (např. důchodci, barvoslepí atd.) měli možnost využívat takové služby, které budou jejich stav reflektovat. V odůvodněných případech daných zejména efektivností úprav, tj. v případě, že skupina potenciálně využívající tuto úpravu je příliš malá nebo úpravy příliš nákladné, tento požadavek nemusí být realizován.

Požadavek I.3 rovněž zahrnuje řešení situace, kdy mnozí uživatelé již nyní mají přiděleny přístupové údaje do různých systémů veřejné správy a dále například do systémů bank a pojišťoven, kde již byli pro vydání přístupových údajů ztotožněni. V případě využití různých identit k přístupu musí být možnost využití služeb klasifikována dle úrovně důvěryhodnosti této autentizace.

Tabulka 7 Business požadavky začleněné pod základní požadavek – poskytovat důvěryhodné služby veřejné správy

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
II.1	Systém bude poskytovat aktuální a správné údaje	
II.2	Systém bude odpovídat za správné doručení, tj. bez kompromitací a správnému adresátovi	
II.3	Za fungování jednotlivých komponent i celého systému bude stanovena jednoznačná odpovědnost	
II.4	Systém umožní sledovat a kontrolovat data a stav zpracování odeslaných dat	III.1
II.5	Systém zajistí, že nedojde k neautorizovanému a neoprávněnému náhledu na data jejich využití	
II.6	Profilování uživatelů a statistické vyhodnocování dat nesmí být natolik detailní, aby umožnilo identifikaci konkrétního subjektu	
II.7	Systém umožní, aby uživatel mohl ovlivnit další nakládání s poskytnutými daty	
II.8	Systém bude sledovat plnění zákonných lhůt	

Požadavek II.3 je organizačním opatřením, které nemá další návaznost na požadavky zainteresovaných subjektů a požadavky na řešení. S ohledem na důvěryhodnost se však jedná o důležitý požadavek, zajišťující uživatelům jistotu, že v případě problémů se budou mít na koho obrátit a v případě chyby systémů za ni někdo ponese odpovědnost.

Tabulka 8 Business požadavky začleněné pod základní požadavek – poskytovat transparentní služby veřejné správy

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
III.1	Systém umožní uživateli sledovat stav zpracování a nahlížet na odeslané podání ve všech částech procesu zpracování.	II.4
III.2	Systém umožní sledovat dostupnost služeb	
III.3	V případě odmítnutí poskytnutí služeb systém poskytne informaci s odůvodněním	
III.4	Systém bude umožňovat plnou auditovatelnost (systém a jeho provoz a data je jich zpracovaní)	
Poskytování transparentních služeb veřejné správy podporuje rovněž požadavek II.3		

Požadavek III.4 je zaměřený jak na podání, tak na systém jako celek. V prvním případě jde o kontrolu, zda nedochází k pozměnění dat, nebo neoprávněným/nestandardním operacím s daty. Ve druhém případě se jedná o kontrolu ze strany pověřených zaměstnanců OVM, zda provoz běží standardně a jsou dodržovány standardy a metodiky rozvoje a provozu.

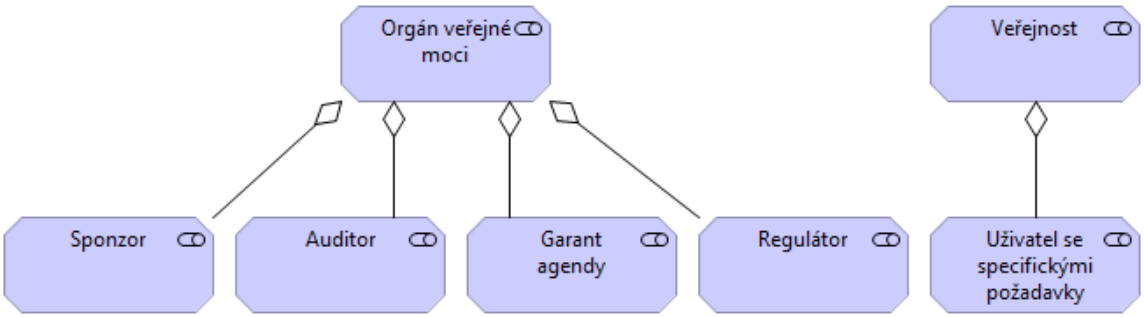
Tabulka 9 Business požadavky začleněné pod základní požadavek – zvýšit efektivitu veřejné správy

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
IV.1	Při budování systémů využívat současnou infrastrukturu – pokud je to možné, efektivní a nekompromituje to kybernetickou bezpečnost	
IV.2	Při budování systému využívat otevřené standardy	I.5
IV.3	Odstranit komunikační překážky mezi zainteresovanými osobami	
IV.4	Opakovaně využívat již získaná data	
IV.5	Služby a naprogramované části kódu (definice formulářů například) využívat jako sdílené	
IV.6	Rozvíjet systém úplného elektronického podání na základě vyhodnocení efektivity a zpětné vazby uživatelů	

3.2.2 Požadavky zainteresovaných subjektů

Druhou úroveň požadavků představují požadavky zainteresovaných subjektů. Tyto požadavky představují pouze informaci o tom, co je potřeba, aby řešení obsahovalo, nespecifikují, jak mají být vlastnosti nebo funkcionality implementovány.

Pro systém úplného elektronického podání bylo vymezeno několik zainteresovaných subjektů. Úroveň jejich dekompozice odpovídá úrovni zpracovávaného modelu. Orgány veřejné správy tak například nebyly rozděleny na jednotlivé úrovně a veřejnost nebyla rozdělena na právnické osoby a fyzické osoby, případně další.



Obrázek 4 Zainteresované subjekty v systému ÚEP

Orgán veřejné moci

V tomto diagramu představuje Orgán veřejné moci nejvyšší hierarchickou úroveň zainteresovaného subjektu, zastřešující jak všechny role v rámci státní správy, tak samotné zájmy úřadu.

Sponzor
V každém orgánu veřejné moci je zastoupena role, která má na starosti schvalování a kontrolu vynakládání finančních prostředků. Role sponzora v tomto diagramu představuje zaměstnance veřejné správy, který má na starosti tuto kontrolu a jehož primárním zájmem je vynakládání finančních prostředků v souladu se schváleným strategickým výhledem rozvoje. Pro výkon své role potřebuje informace o použití systému, o vynaložených prostředcích a další provozní údaje sloužící primárně k hodnocení efektivity investic a provozu.

Auditor
Jedná se o zaměstnance orgánu veřejné moci, který má ve svých pracovních povinnostech řešení sporných případů – sporných ze strany veřejnosti nebo vzešlých z interního šetření. Nebo je tento zaměstnanec odpovědný za kontrolu výkonu státní správy v dané agendě a svoje kompetence v systému využívá k metodickému řízení a dozoru. Takový zaměstnanec musí mít přístup k auditním záznamům o chování uživatelů v systému a musí být schopen z dat rekonstruovat průběh procesu zpracování.

Garant agendy
Garant agendy má na starosti výkon samotné agendy a zpracování dat. V rámci výkonu své role přistupuje k údajům, které jsou nutné pro zpracování v daném procesním kroku. Pro jednoduchost jsou pod garanta agendy zahrnuti i zaměstnanci OVM zpracovávající data v rámci dané agendy.

Regulátor
Specifická role představující zainteresovaný subjekt ovlivňující rozvoj eGovernmentu vydáváním metodických a regulatorních ustanovení. Zaměstnanec OVM v této roli rovněž může provádět analýzy systému a jeho částí pro ověření deklarovaných skutečností a pro zajištění dostatku informací pro strategické nasměrování svého působení (například hodnocení efektivity přijatých opatření).

Veřejnost
Stejně jako role „Orgán veřejné správy“ zastřešuje požadavky veřejné správy. Zainteresovaný subjekt „Veřejnost“ zastřešuje očekávání fyzických a právnických osob v oblasti služeb veřejné správy.

Uživatel se specifickými požadavky
Vzhledem k tomu, že jedním z hlavních přínosů eGovernmentu a zároveň požadavků na fungování eGovernmentu je inkluze (UN DPEPA a ASPA, 2002), byl v rámci diagramu vymezen stakeholder, který je původcem specifických požadavků. Při inkluzi je potřeba odstraňovat bariéry, které mohou být kulturní, jazykové, technologické dostupnosti nebo vyplývat z postižení uživatele (New South Wales Government).

V tabulce 10 níže je uveden seznam požadavků s ohledem na zainteresovaný subjekt a s informací o vazbě na business požadavky. Zainteresované subjekty jsou uvedeny v ostré závorce.

Tabulka 10 Požadavky zainteresovaných subjektů spolu s vazbou na business požadavky

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
1	<Veřejnost> Bude moci učinit podání veřejné správě plně elektronicky	I.4, I.5,
2	<Veřejnost> Při vyplňování elektronického formuláře bude moci využít předvyplnění již známými daty	I.2, IV.3, IV.4
3	<Veřejnost> Při odhalení nesrovnalosti bude moci nahlásit problém skrze rozhraní systému *Poznámka: V tomto případě je myšleno, že bude moci nahlásit problém jednak po předvyplnění dat a jednak v rámci zpracování. Například když dojde ke změně údajů na straně klienta, klient odhalí chybu v datech nebo neočekávanou změnu v datech při průchodu podání systémem.*	II.2, II.4
4	<Veřejnost> Bude mít zachovánu možnost provedení elektronické podání více způsoby	I.3
5	<Veřejnost> Bude moci procházet katalog všech možných životních situací nebo agend a k nim příslušejících formulářů	I.1
6	<Veřejnost> Při vyplňování formuláře může rozpracovaný formulář průběžně uložit *Poznámka: V tomto přídě je na myšlena jednak situace, když uživatel vyplňuje formulář v rámci jedné „session“, ale i možnost formulář načíst a dopracovat například následující den.*	I.3
7	<Veřejnost> Bude moci exportovat formulář pro doručení jiným způsobem než přímým odesláním z Formulářového serveru	I.3
8	<Garant agendy> V případě doručení podání jiným způsobem, než přímo skrze systém může využít služby pro ověření integrity a validity dat doručeného podání	I.3
9	<Garant agendy> Při tvorbě formuláře agendy bude moci využít kontrolu dostupnosti dat v rámci veřejné správy automatizovaně	I.2, II.1, IV.4
10	<Garant agendy> Při vytváření definice formuláře bude moci zvolit jednoho nebo více příjemců údajů z podání	II.2
11	<Garant agendy> Při vytváření formuláře může využít definic polí případně celých částí formuláře ze sdíleného repozitáře *Poznámka: Realizace tohoto požadavku předpokládá vznik sdíleného repozitáře využitelného pro formulářové servery. Protože se informace o podobném systému budovaném na centrální úrovni v dostupných materiálech neobjevuje, je tato komponenta zatím uvažována jako součást formulářového systému OVM. Lze uvažovat, že v budoucnu budou tyto formuláře sdíleny napříč veřejnou správou a umístěny například ve státním cloudu.*	IV.5
12	<Veřejnost, Garant agendy> Bude mít možnost sledovat stav podání	II.4, II.5, II.8

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
13	<Veřejnost, Sponzor, Garant agendy> Bude v systému pracovat s aktuálními a správnými daty	II.1, II.3, II.7
14	<Veřejnost, Garant agendy, Auditor> Bude mít možnost v systému rekonstruovat stav podání v každém kroku procesu zpracování	II.4, III.1, III.4
15	<Auditor> Bude mít možnost sledovat definované operace nad daty a přílohami podání – zejména typu vytvoř, čti, aktualizuj a smaž	III.4
16	<Garant agendy> Bude mít možnost nahlížet na data jen v případě, že se podání nachází ve stavu, kdy je mu dle jeho specifické role náhled umožněn	II.5
17	<Auditor, Garant agendy, Sponzor> Mohou kontrolovat stav provozu příslušných komponent systému skrze dohledové systémy OVM	III.4
18	<Veřejnost> Bude mít možnost využít při identifikaci a autentizaci některý ze současných způsobů	I.3
19	<Veřejnost> Bude mít možnost po autorizaci provádět úkony za jiný subjekt – plná moc, jednatel firmy, zaměstnanec na základě pověření zaměstnavatele	I.3
20	<Veřejnost> Bude moci stanovit, zda budou moci být data znovu využita v jiných agendách *Poznámka: Tento požadavek vychází z obecného požadavku, že uživatel by měl mít kontrolu nad svými daty. Požadavek se dá aplikovat v různém stupni intenzity. Je možné se rozhodnout, jestli umožnit sdílení všech dat, nebo konkrétních dat, a dále jestli obecně pro potřeby veřejné správy, nebo pro potřeby vybraných agend. V každém případě se jedná o požadavek komplikující výsledné řešení, protože je vždy nutné ověřit, jestli daná agenda smí sdílet, nebo nesmí sdílet údaje. Tento požadavek jde taky přímo proti požadavku na to, aby se státní správa chovala jako celek. Pro naplnění požadavku „mít kontrolu nad svými daty“ a pro současné naplnění požadavku na efektivitu celého řešení, je navrženo, aby bylo možné v profilu určit, zda budou data sdílena nebo ne, a podrobnější implementaci nerealizovat.*	II.7
21	<Veřejnost> Bude moci být notifikována v případě končících lhůt pro daný procesní krok zpracování podání – vlastních i ze strany OVM	II.8
22	Návrh systému a jeho komponent projde schvalováním <Sponzor, Regulátor>, jednou z posuzovaných skutečností bude, zda je v maximální možné míře využita stávající infrastruktura	IV.1
23	<Veřejnost, Garant agendy, Auditor> Budou moci využívat služeb veřejné správy bez ohledu na úřední hodiny *Poznámka: U zaměstnanců OVM jsou to minimálně pracovní hodiny, u veřejnosti jsou to hodiny, kdy jsou aktivní uživatelé, tj. včetně večerních hodin a víkendů.*	I.5

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
24	<Orgán veřejné moci, Veřejnost> Budou moci ověřit si stav systému a dostupnost poskytovaných služeb bez nutnosti přihlášení	III.2, III.3
25	<Veřejnost> Bude mít možnost (v případě, že systém odmítne poskytnout službu) získat oficiální odůvodnění (zaslání na email nebo prostřednictvím datové schránky), proč služba v daném momentu byla odmítnuta	III.3
26	<Veřejnost> Prezentace nabídky služeb bude zohledňovat relevantnost pro daný subjekt (pořadí služeb, nebo zařazení do „rychlého výběru“, nikoliv omezení zvolit si službu) *Poznámka: Viz požadavek na řešení č. 2 v příloze A*	I.3, II.6
27	<Uživatel se specifickými požadavky> bude moci zvolit specifické zobrazení a přizpůsobené uživatelské rozhraní *Poznámka: Pro početné skupiny uživatelů se specifickými požadavky bude systém nabízet přizpůsobené uživatelské rozhraní. Volba, které skupiny budou vymezeny, bude vycházet z analýzy efektivity, tj. velikosti potenciální skupiny osob a náročnosti implementace úpravy. Těmito skupinami mohou být například důchodci a uživatelé s poruchou barvocitu. V případě, že nebude efektivní upravit přímo rozhraní, budou tito uživatelé stále moci využít asistované podání, nebo zajít na přepážku.*	I.1, I.3
28	<Garant agendy, Sponzor, Regulátor> Využívat výsledků monitoringu a vyhodnocení kvality služeb	II.5, IV.6
29	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat, jaké organizace jsou zahrnuty v rámci zpracování požadavku	I.1, II.7, III.1,
30	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat koho kontaktovat, pro podání dodatečných informací	I.1, II.3
31	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat, jak postupovat při dodávaní doplňujících specifických dat	I.1
32	<Veřejnost> Bude schopen pracovat se systémem i na mobilním zařízení *Poznámka: Pro upřesnění tento požadavek počítá s prací uživatelů na mobilních zařízeních, zejména v případě Portálu veřejné správy, agendových portálů a formulářových serverů.*	I.4
33	<Veřejnost> Bude mít možnost zaznamenat zpětnou vazbu týkající se poskytovaných služeb	IV.6
34	<Veřejnost> Může zvolit, zda data mají být vymazána (anonymizována) z AIS (např. neúspěšná žádost dotace)	II.7
35	<Veřejnost> Bude moci učinit podání i ze zahraničí, zahraniční identitou se prokázat, případně při vyřizování své životní situace v zahraničí tamější OVM bude moci využít data z České republiky	I.7

ID	Požadavek	Vazba na jiný požadavek
36	<Veřejnost, Orgán veřejné moci> Bude moci využít stávajících přihlašovacích údajů, vydaných například pro přístup do agendových informačních systémů	I.3
37	<Veřejnost> Bude moci pro práci se systémem zvolit jeden z cizích jazyků	I.3, I.5
38	<Veřejnost> Bude schopna přistoupit na Portál veřejné správy a přihlásit se do něj i ze zahraničí	I.3, I.5
39	<Veřejnost> Bude schopná zaplatit správní poplatky a jiné své závazky vůči státní správě skrze platební bránu	I.8

3.2.3 Požadavky na řešení (solution requirements)

Nejnižší úroveň požadavků přestavují požadavky na řešení, které mohou být rozčleněny na funkční a nefunkční. Tyto požadavky poskytují informaci o tom, jak mají být požadavky zainteresovaných subjektů implementovány. Obsahují například požadavky na vlastní funkce, na procesy, požadavky na rozhraní (uživatelské, softwarové, HW, komunikační) atd. Vzhledem k počtu požadavků na řešení byly tyto požadavky umístěny do přílohy jako příloha A. Jejich výčet není úplný a pro implementační použití by bylo nutné je dále rozšířit. Jsou uvedeny zejména ty, které by nějakým způsobem ovlivnily modelovanou architekturu řešení nebo které rozvíjejí výše uvedené požadavky zainteresovaných subjektů a upřesňují je.

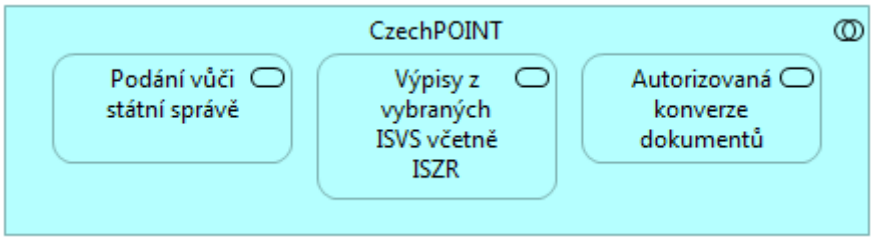
3.3 Základní architektonické komponenty současného českého eGovernmentu

Od vytvoření prvního koncepčního dokumentu komplexně pojímajícího problematiku eGovernmentu v České republice uplynulo dvacet let. Od té doby se eGovernment neustále rozvíjí a je tedy zjevné, že v rámci tohoto vývoje již byly vytvořeny systémy, které fungování eGovernmentu podporují. Z hlediska efektivnosti je nutné zvážit využití těchto prvků při tvorbě systému zajišťující funkce úplného elektronického podání. V následujícím výčtu jsou uvedeny komponenty relevantní pro návrh modelu ÚEP a je doplněn stručný popis funkcí, které poskytují. V případě, že je navržena úprava stávajícího systému, je popsán důvod pro tuto úpravu a na obrázku je daná funkcionalita vyznačena tmavě modrou barvou v souladu s označením TO-BE architektonických prvků v materiálech Ministerstva vnitra (Ministerstvo vnitra, 2015c). Informační systémy jsou řazeny abecedně.

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál (Czech POINT)

Ostrý provoz „kontaktních míst veřejné správy“ byl zahájen 1. října 2007. Hlavně díky zapojení poboček České pošty a obcí dosahuje počet poboček řádu tisíců. Ke dni 9.6. 2019

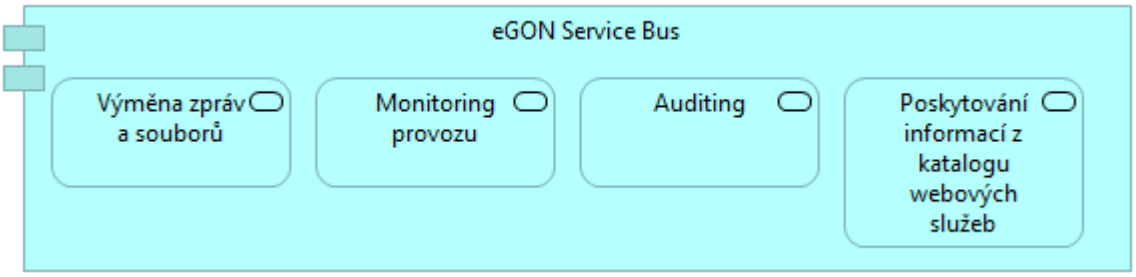
fungovalo celkem 7399 poboček (Ministerstvo vnitra, 2019). Czech POINT obecně nabízí zejména pořizování různých typů výpisů a například autorizovanou konverzi dokumentů. S ohledem na fungování systému ÚEP je důležitá možnost učinit podání vůči státní správě. Tato možnost je zakotvena v zákoně č. 365/2000 Sb., ten v §8a definuje, že: *„Podání správním orgánům lze činit v rozsahu a za podmínek stanovených jinými právními předpisy prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy (Českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu – Czech POINT). Kontaktní místo veřejné správy může dále doručovat dokumenty veřejných orgánů.“* Kontaktní místa veřejné správy jsou tak jedním z možných vstupů podání do systému ÚEP v případě, že si uživatel vyexportuje elektronické podání a přinese ho na kontaktní místo veřejné správy, kde následně provede podání. Přehled základních služeb ukazuje obrázek 5.



Obrázek 5 Hlavní aplikační služby Czech POINT ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem na základě zákona č. 365/2000 Sb.)

eGON service Bus (eGSB)

Ministerstvo vnitra (2015b, str. 13) uvádí, že: *„eGON Service Bus je specializovaný software určený k propojování aplikací pomocí zasílání datových zpráv. K eGSB se na jedné straně připojují aplikace, které nabízejí prostřednictvím eGSB aplikační služby a data a z druhé strany se připojují klientské aplikace, které… … data… …využívají“*. eGSB tedy slouží jako klasická midleware platforma, která kromě vlastního přeposílání zpráv funguje jako integrační komponenta. Přehled základních služeb eGSB představuje obrázek 6.



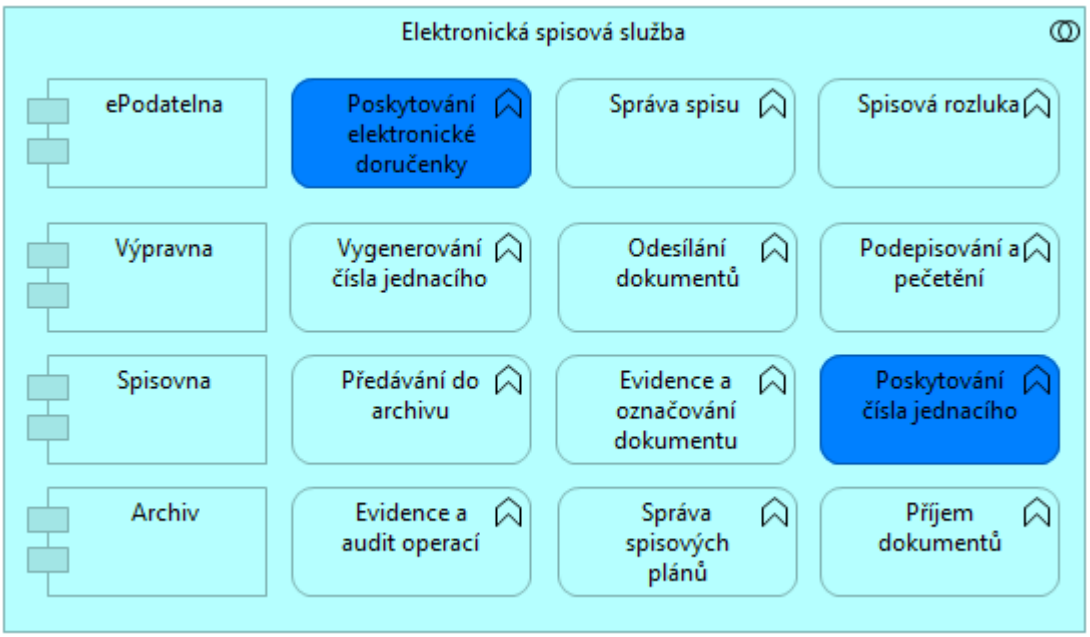
Obrázek 6 Hlavní aplikační funkce eGON Service Bus ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle Ministerstvo vnitra, 2015c)

Elektronický systém spisové služby (eSSL)

Zákon č. 499/2004 Sb., Zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, stanoví, kdo má povinnost vést spisovou službu a dále kdo má povinnost vykonávat spisovou

službu v elektronické podobě. Pro realizaci povinnosti vyplývajících ze zákona se nyní používají nástroje mnoha firem. Sjednocení funkcionality přináší Národní standard pro elektronické systémy spisových služeb, který publikuje Ministerstvo vnitra na svých stránkách. Základní služby systému souvisí se správou dokumentů a správou spisů.

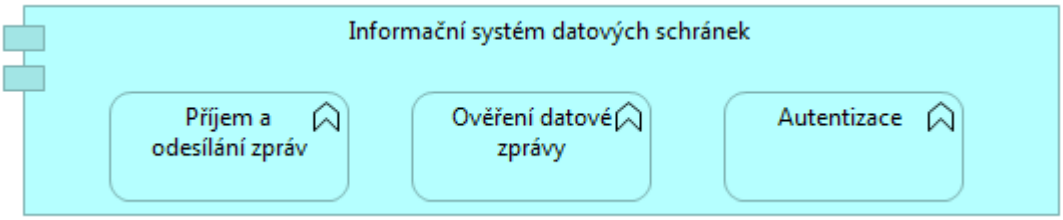
Pro potřeby fungování ÚEP jsou navrženy dvě nové funkcionality (viz obrázek 7). První by umožnila, aby systém eSSL poskytoval webovou službou informaci o čísle jednacím. V případě, že uživatel provede podání skrze navržený systém, je toto podání evidováno ve spisové službě. Data z formuláře ovšem bývají evidována v agendových informačních systémech. Předpokládáme, že toto příchozí podání bude doplněno o číslo jednací vygenerované ve spisové službě a následně budou data přeposlána do příslušného AIS. Aby tuto funkcionalitu „řízení toku dat“ nemusela zajišťovat samotná spisová služba, je vhodné využít nějakou middleware komponentu disponujícího schopnosti orchestrace procesů. Druhou navrženou funkcionalitou je možnost vystavit elektronickou doručenku a tím potvrdit doručení formuláře v případě, že uživatel využije odeslání přímo z Formulářového serveru. Tato doručenka by mohlo být dostupná přes Digitální samoobsluhu nebo by mohla být zaslána do datové schránky.



Obrázek 7 Hlavní aplikační služby elektronického systému spisové služby ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle Ministerstvo vnitra, 2016g)

Informační systém datových schránek (ISDS)

Tento informační systém byl spuštěn 1.7.2009 na základě zákona č 300/2008 Sb. Primárním účelem je doručování elektronických dokumentů mezi orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami. Další možnou službou, kterou ISDS nabízí, je autentizační služba. Po zadání jména a hesla skrze rozhraní datových schránek poskytne systém token potvrzující identitu uživatele. Přehled funkcí ukazuje obrázek 8.

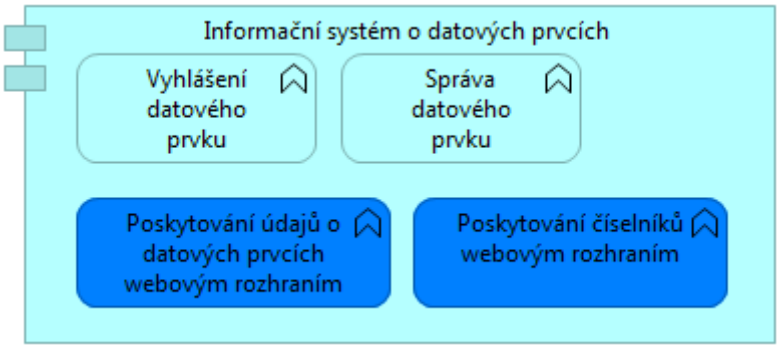


Obrázek 8 Hlavní aplikační funkce Informačnímu systému datových schránek ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle Ministerstvo vnitra, 2015c)

Informační systém o datových prvcích (ISDP)

Tento systém je provozován od 1. 1. 2007, správcem je Ministerstvo vnitra. Slouží k vyhlašování datových prvků a zveřejňování číselníků. Po vyhlášení jsou datové prvky pro orgány veřejné správy závazné. Tento systém podporující interoperabilitu ve veřejné správě je vytvořen na základě zákona č. 365/2000 Sb.

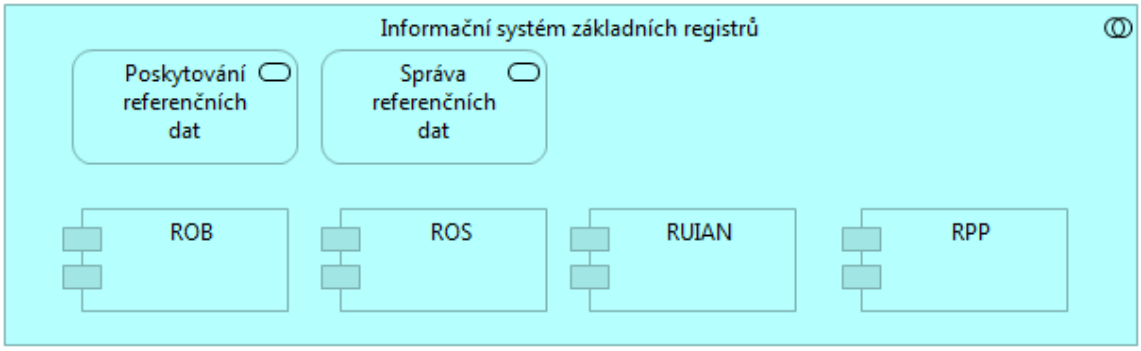
Systém v současné době plní spíše evidenční funkce. Pro jeho využití v rámci systému podporujícího ÚEP (např. pro tvorbu formulářů, validaci dostupnosti datových prvků ve státní správě nebo synchronizaci číselníků) by bylo nutné rozšířit ho o novou funkcionalitu (viz obrázek 9). Zejména by bylo potřeba zajistit, aby byl schopný komunikovat pomocí webových služeb, přijímat, validovat, poskytovat číselníky a definice datových prvků.



Obrázek 9 Hlavní aplikační funkce Informačního systému o datových prvcích ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: autor)

Informační systém základní registrů (ISZR)

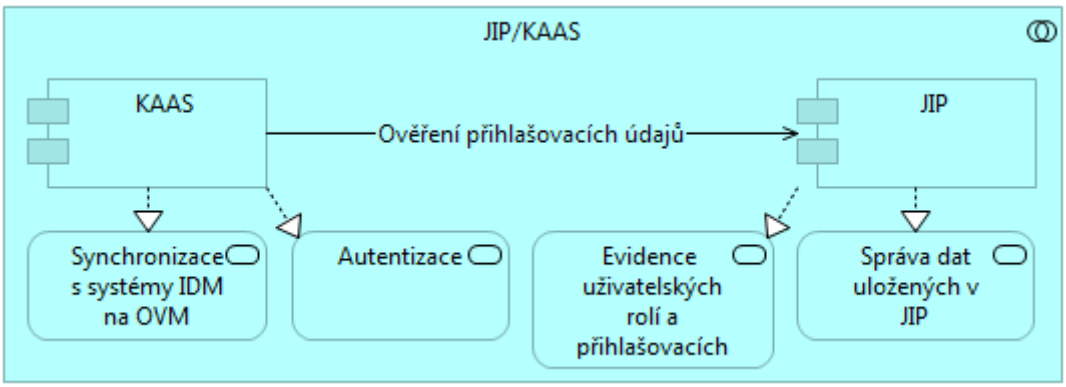
ISZR je v produkčním provozu od 1.7.2012 a je nyní spravován Správou základních registrů. Ta na svých stránkách doslova uvádí, že: „slouží k ověření a čištění dat“ (http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru) Celkem systém tvoří čtyři základní registry: Registr osob (ROS), Registr obyvatel (ROB), Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN) a Registr práv a povinností (RPP), v nichž jsou uložena referenční data definovaná zákonem č. 111/2009, Zákon o základních registrech (viz obrázek 10). Pro podrobnější popis je možné odkázat na webové stránky Správy základních registrů www.szcr.cz.



Obrázek 10 Hlavní aplikační služby Informačnímu systému základních registrů ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle Ministerstvo vnitra, 2015c)

Jednotný identitní prostor/ Katalog autentizačních a autorizačních služeb (JIP/KAAS)

Jak už z názvu vyplývá, tento systém je tvořen dvěma základními aplikačními komponentami. Jednotný identitní prostor představuje zabezpečený adresář informací o orgánech veřejné moci a uživatelských účtech úředníků. U nich eviduje jednak přihlašovací údaje a jednak uživatelské role pro přístup do ISVS. Katalog autentizačních a autorizačních služeb tvoří sada webových služeb, které umožňují autentizaci uživatelů přistupujících do AIS či ISVS pomocí přihlašovacích údajů v JIP, a dále umožňují editaci údajů subjektů a uživatelských účtů v JIP. Model systému je ukázán na obrázku 11 níže.



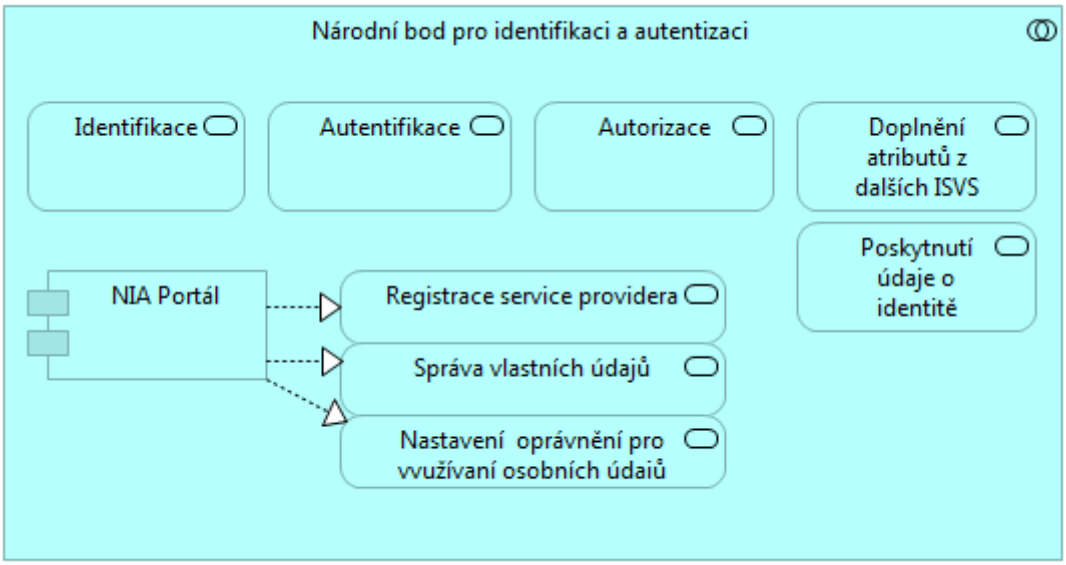
Obrázek 11 Hlavní aplikační služby JIP/KAAS ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle Řemelka, 2011)

Národní bod pro identifikaci a autentizaci (NIA)

Systém NIA, který je zkráceně označován též Národní identitní autorita, vyvíjí Správa základních registrů. NIA: *„slouží jako nástroj pro bezpečné a zaručené ověření totožnosti uživatele online služeb veřejné správy.“* (eidentita.cz) Totožnost předává dále poskytovatelům online služeb v podobě tokenu. Jinými slovy lze říci, že NIA zprostředkovává služby autentizace mezi poskytovateli identit (tzv. *Identity provider*) a poskytovateli služeb (tzv. *Service Provider*) (NAKIT, 2017).

Občané mohou využívat služby tohoto systému především na základě přihlášení pomocí elektronického občanského průkazu (eOP), vydaným po 1. červenci 2018 s aktivovaným čipem, s využitím datových schránek nebo s MojeID od NIC.CZ. Přihlášení je možné provést na portálu www.eidentita.cz

Prostřednictvím portálu NIA může uživatel vystupující v roli občana provést správu vlastních údajů, včetně správy souhlasů pro výdej atributů vybranému poskytovateli služeb. (eidentita.cz). Tato správa ale zahrnuje pouze údaje, které jsou v rámci komunikace s NIA přenášeny. Poskytovatel služeb zase může provést registraci služby, aby mohl využívat NIA pro ověřování. Přehled základních aplikačních služeb představuje obrázek 12.



Obrázek 12 Hlavní aplikační služby NIA ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: vytvořeno autorem dle eidentita.cz a NAKIT, 2017.)

Portál veřejné správy (PVS) a Portál občana

Jedním z publikačních míst veřejné správy je Portál veřejné správy. Přestože cílem bylo usnadnění orientace a komunikace pro občany a firmy s úřady veřejné správy (ISVS.cz, 2007), tohoto cíle Portál dodnes nedosahuje.

Portál více méně od počátku obsahuje následující kategorie (stav k 4.6.2019):

- Životní situace – pouhý popis životní situace ve strukturované podobě.
- Věstníky – cílem této části webu je publikovat sbírky předpisů a metodických pokynů vydaných ústředními správními orgány, zapojeny jsou: tři ministerstva, jedna obec, jeden kraj, Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad a Nejvyšší kontrolní úřad.
- Povinně zveřejňované informace – jedná se o informace, které jsou zveřejňovány jednotlivými orgány veřejné správy na základě různých legislativních předpisů. Seznam obsahuje záznam s nejvyšším ID 88270, nicméně v seznamu je celkem 511

záznamů. Záznamy nelze filtrovat. Vzhledem k počtu lze předpokládat, že ne všechny subjekty povinné zveřejňovat své údaje tak činní na PVS.

- Formuláře – lze vyplnit celkem 27 formulářů. Autentizaci je možné provést ve většině případů pomocí datové schránky.
- Seznam datových schránek – po kliknutí na odkaz je uživatel přesměrován na stránku https://www.mojedatovaschranka.cz.
- Otevřená data – stránka obsahuje jen informaci, jak o otevřená data žádat a externí odkaz na Národní katalog otevřených dat data.gov.cz.

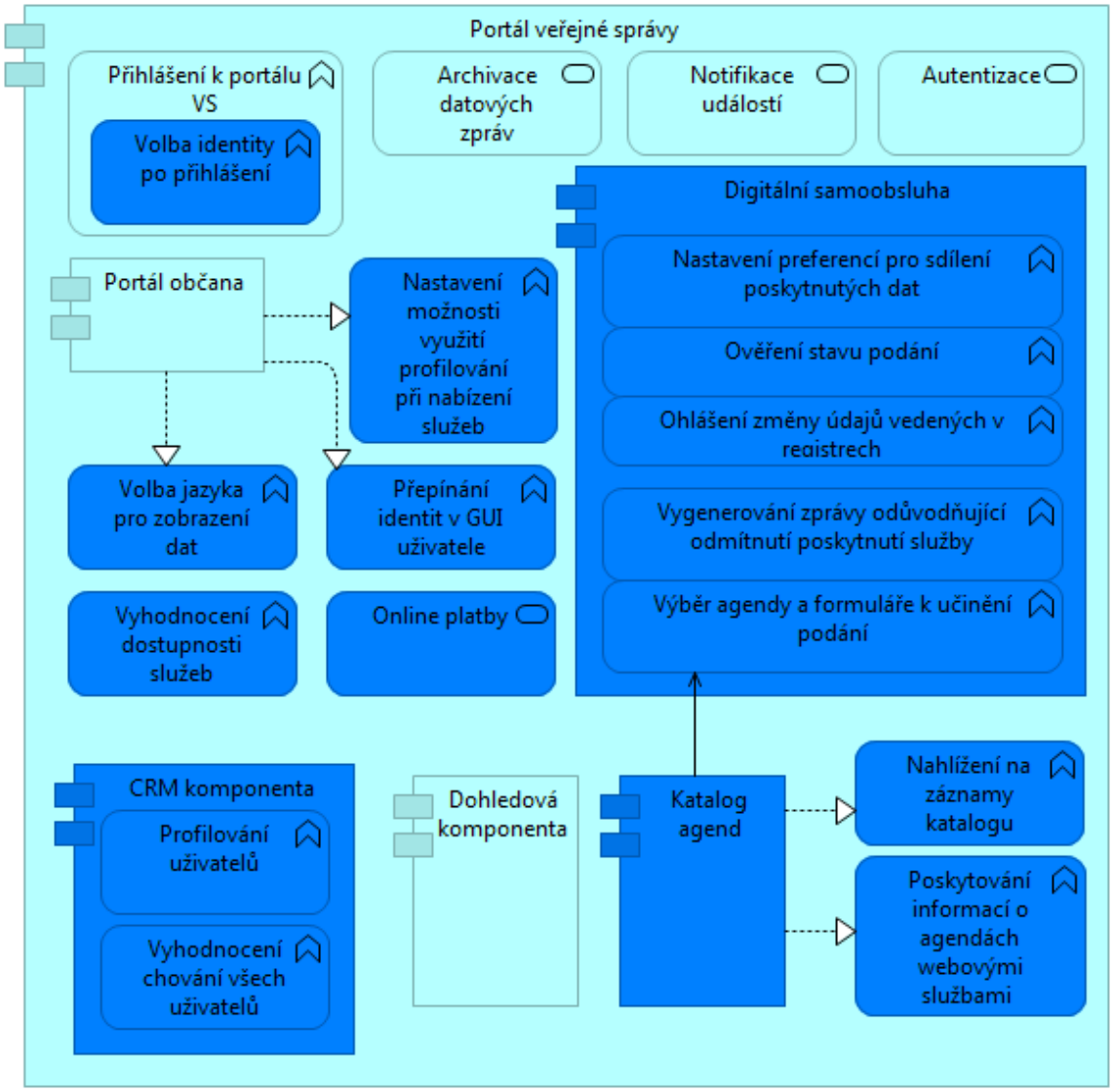
S ohledem na ÚEP je relevantní možnost podávat formuláře elektronickou formou. V současné době je však množství formulářů minimální a funkcionalita rudimentální.

Součástí Portálu veřejné správy je Portál občana, který byl spuštěn v roce 2018. Ten rozvíjí možnosti využívání elektronických služeb veřejné správy. Projekt, na základě kterého byl Portál občana vybudován, vychází z projektového okruhu *3.1 Úplné elektronické podání* (viz str. 28). Projekt by doslova měl být jednou z „aktivit vedoucí k úplnému elektronickému podání“. Dle studie proveditelnosti k projektu by měla umožňovat integraci platební brány (Ministerstvo vnitra, 2018, str. 29), což by byl významný prvek pro zjednodušení plnění některých povinností uživatelů vůči veřejné správě.

Jak název Portálu občana napovídá, jeho funkcionality jsou zaměřeny především na fyzické osoby. Pro podnikatele je zprovozněna služba nahlížení do živnostenského rejstříku (Pěknicová, 2019). V červnu 2018 bylo na Portálu občana aktivních 37 služeb, z nichž pouze tři měly formu podání. Zbývající měly formu nahlížení nebo pořízení výpisu.

Portál občana nyní nabízí přes 60 elektronických služeb (ČTK, 2018), ovšem nikde na oficiálních stránkách nebylo možné najít seznam dostupných služeb. Z dostupných zdrojů vyplývá, že rozšíření bylo provedeno opět směrem ke službám poskytujícím informace, nikoliv směrem ke službám typu „podání“ (Cibulka, 2019; Peterka, 2018; Pěknicová, 2019). Avizované elektronické podání daňového přiznání (Vitnerová, 2018) je nakonec realizováno pouhým přesměrováním na stránky Finanční správy (Peterka, 2018). Zajímavými službami s ohledem na realizaci ÚEP, kromě výše zmíněné platební brány, která ještě není realizována, je možnost zasílání notifikačních SMS a možnost zálohovat si datové zprávy až do objemu 500 MB.

Z popisu výše je patrné, že pro fungování systému ÚEP ve smyslu požadavků definovaných v kapitole 3.2 by bylo nutné rozšíření o další funkcionality. Pro fungování úplného elektronického podání jsou proto navrženy úpravy a rozšíření Portálu veřejné správy (viz obrázek 13), které vzhledem ke svému rozsahu jsou podrobněji popsány v následující kapitole.



Obrázek 13 Hlavní aplikační služby a funkce Portálu veřejné správy ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: autor)

3.4 Návrhy na zajištění realizace identifikovaných požadavků

Na základě průniku poskytovaných služeb a požadavků definovaných v kapitole 3.2 byl proveden návrh rozvoje současného systému. V příloze B jsou uvedeny informace o tom, které komponenty modelu zajišťují naplnění konkrétních požadavků zainteresovaných subjektů. Pro zajištění všech požadavků bylo navrženo rozšíření funkcionalit tří stávajících systémů. Ty byly již zakomponovány do obrázků 5-13 a jsou dále podrobněji rozepsány níže. Dále byl navržen vznik dvou nových informačních systémů. Jejich popis je rovněž uveden níže.

Rozšíření funkcionality stávajících informačních systémů

Informační systém o datových prvcích – V rámci modelu jsou navrženy dvě změny oproti současnému stavu, přičemž obě souvisí se zavedením komunikace webovými službami

(poskytování číselníků webovým rozhraním, poskytování údajů o datových prvcích webovým rozhraním). Důvodem pro zavedení těchto funkcí je například situace, kdy tvůrce formuláře (viz popis Formulářového serveru) potřebuje ověřit, zda již existuje daný prvek, jaké jsou jeho definice a kdo je správcem onoho datového prvku.

Elektronická spisová služba úřadu – V modelu na obrázku 7 je navrženo rozšíření o aplikační funkcionalitu zajišťující, že spisová služba bude schopná poskytovat webovou službou číslo jednací (např. jako odpověď na doručené podání). Tato funkcionalita je důležitá například při orchestraci procesu zpracování podání, aby bylo možné data napsat do agendového informačního systému spolu s tímto identifikátorem. Číslo jednací by bylo rovněž vhodné zobrazovat na přehledu podání v Digitální samoobsluze. Je pravděpodobné, že některé používané systémy spisových služeb budou podobné funkcionality schopné již dnes.

Portál veřejné správy a Portál občana – Tento systém je základním rozhraním, přes který by měli uživatelé přistupovat k veřejné správě. Rozšíření jeho funkcionalit je nezbytné pro systémové zajištění některých funkcí, které by bylo nutné implementovat pro každou službu zvlášť. Další rozšíření vedou ke zvýšení transparentnosti a přiblížení funkcionalit uživateli.

Navržené změny pro Portál veřejné správy jsou následující:

- Digitální samoobsluha – Nad rámec současných funkcionalit Portálu občana je navržen vznik samostatného prostředí pro tvorbu a správu podání. V modelu je tato aplikační komponenta nazvána „Digitální samoobsluha“. Cílem je poskytnout uživateli specializovaný „prostor“, kde by mohl spravovat nastavení svých preferencí (např. nastavení preferencí pro sdílení dat, možnost volby jazyka), mohl ověřovat stav podání náležející zvolené identitě, hlásit skrze toto rozhraní změny a rozpory v datech podání atd.
- Katalog agend – Dále je navržen vznik interaktivního katalogu agend, který by umožňoval procházet agendy, životní situace a obchodní situace. Přímo z katalogu by umožňoval výběr patřičného formuláře. Katalog by měl rovněž zajišťovat poskytování metadat a informací o nastavení agendy (kdo může učinit podání v rámci této agendy a za jakých podmínek, platnost agendy, proces zpracování jednotlivých typů podání, zodpovědnost za jednotlivé kroky atd.). Tyto informace by měl Katalog rovněž poskytovat webovými službami, minimálně pro potřeby dalších komponent systému zajišťujícího fungování ÚEP. Oproti současnému stavu by taky bylo vhodné rozšířit množství životních situací, které jsou na PVS nabízeny.
- CRM komponenta – Pro sofistikovanější zobrazení přehledu agend a pro další analytické vyhodnocení fungování PVS je navržen vznik CRM komponenty, která bude shromažďovat data o chování uživatelů. Profilování uživatelů by mělo v CRM probíhat anonymizovaně a mělo by být využito toliko k úpravě seznamu nabízených životních situací a formulářů tak, aby byly co nejrelevantnější. Tato komponenta bude nabývat na významu spolu se zvyšujícím se množstvím implementovaných podání.
- Možnost volby identity – Důležitou funkcionalitou, kterou by měl být PVS vybaven, je možnost přepnout si pod jakou identitou chce uživatel pracovat – jako fyzická

osoba, jako jednatel nějaké firmy, nebo např. jako osoba s plnou mocí. Tato možnost „přepnutí“ role je důležitá z hlediska předvyplňování dat v číselnících a vůbec dostupnosti formulářů.

Vytvoření Formulářového serveru

Základní komponentou pro tvorbu podání by měl být Formulářový server. Takový server dnes neexistuje na centrální úrovni a neexistuje ani žádné standardizované řešení na jednotlivých OVM. Kromě rozhraní pro vytvoření podání by taková komponenta systému zajišťujícího fungování ÚEP měla obsahovat i rozhraní pro tvůrce formulářů. Orgány veřejné moci by měly být schopné prostřednictvím uživatelského rozhraní vytvořit elektronický formulář a následně ho publikovat veřejnosti. Aby bylo fungování Formulářového serveru možné a podporovalo systém ÚEP, musí být systém připravený využívat integrace, a to v rámci celého životního cyklu vzniku a používání formulářů. Při vytváření formulářů jsou to například kontroly dostupnosti dat ve veřejné správě, při vyplňování podání je to kontrola oprávnění, kontrola dostupnosti dat, předvyplnění známými daty a následně odeslání.

Vytvoření a správa jednoho všeobjímajícího formulářového řešení by přinesla řadu komplikací, např.:

1. větší rozsah řešení by prodloužil dobu nutnou pro definování požadavků, přičemž je známo, že objem a složitost veřejné zakázky negativně ovlivňuje délku soutěže u následné implementace;

2. jeden národní formulářový server by znamenal komplikovanou správu – uživatelé a provozovatel by měli k sobě „daleko“, provozovatel by neměl takový zájem na tom, aby konkrétní služby fungovaly a zároveň by vznikala kompetice mezi jednotlivými uživateli;

3. by bylo nutné vyřešit zodpovědnosti za provoz a fungování služeb;

4. realizace rozvojových požadavků (zejména jejich priority) by musely být řešeny napříč celou státní správou, což by opět mohlo narážet na kompetici mezi OVM;

5. všechny integrace by bylo nutné realizovat přes eGSB, což by mohlo přinést velkou zátěž pro tuto konkrétní komponentu. Naopak v případě budování formulářových serverů na OVM by mohly být využity jejich integrační middleware platformy, protože lze předpokládat, že velká část doplňovaných dat by byla ze zdrojů gesci daného OVM.

6. Celkově by byla komplikovaná kalkulace nákladů na služby dodavatele a peníze na provoz by musel zajistit jeden konkrétní resort. Z osobní zkušenosti autora vyplývá, že komplikace způsobuje, když jeden uživatel klade požadavky na systém, ale finanční stránku řeší jiný zainteresovaný subjekt. Uživatel vznášející požadavky obvykle neklade dostatečný důraz na efektivitu řešení.

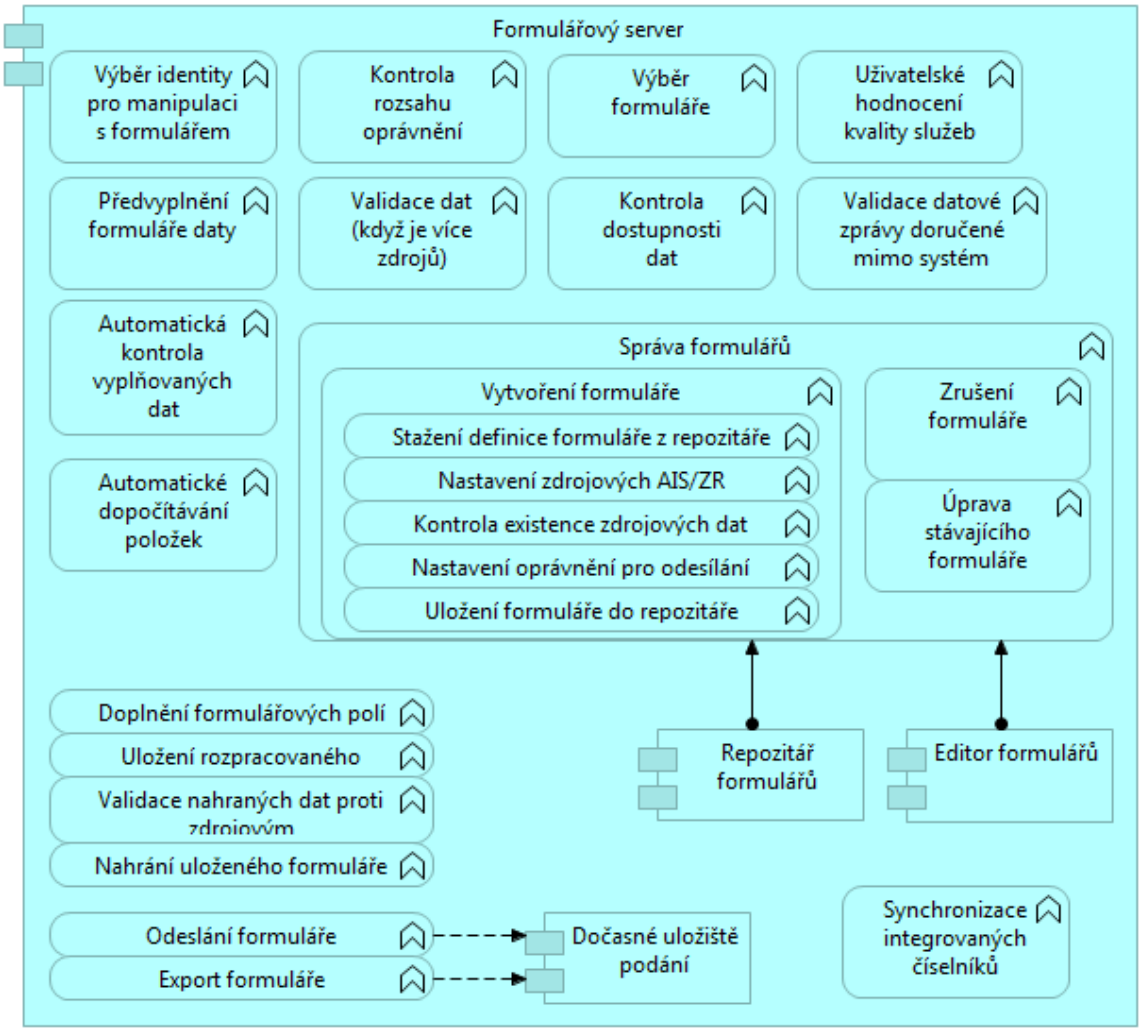
Z tohoto důvodu je řešení navrženo tak, že každé OVM bude provozovat vlastní Formulářový server umístěn v perimetru OVM. Předpokladem je, že regulátor – v tomto případě MV prostřednictvím Odboru hlavního architekta – vytvoří standard pro budování formulářových serverů a jednotlivé OVM si provedou soutěž na implementaci sami.

Pro menší OVM by mohlo Formulářový server provozovat Ministerstvo vnitra nebo příslušný ústřední orgán veřejné správy. Standard pro budování Formulářových serverů by měl klást důraz na otevřenost řešení, extenzivní využívání webových služeb pro komunikaci a měl by stanovit výčet základních rozhraní. I když to v České státní správě zatím není zvykem, měl by být rovněž přijat jednotný grafický standard pro celou veřejnou správu, který by zajistil, že se uživatel bude snadno orientovat v rozhraní bez ohledu na resortní příslušnost vybraného formuláře.

Základními funkcionalitami Formulářového serveru by měly být:

- Výběr identity pro manipulaci s formulářem – Řešení předpokládá, že přístup k Formulářovému serveru bude možný prostřednictvím PVS, které přesměruje uživatele na příslušný Formulářový server. V takovém případě volba identity proběhne již při přihlášení do PVS. Druhou cestou přístupu k Formulářovému serveru by mohly být resortní portály. V tom případě bude identita zvolena přístupu k Formulářovému serveru. Po výběru identity bude možné se v rámci svého profilu přepnout na jinou identitu bez nutnosti nové autorizace. S možností přepínat mezi identitami souvisí i funkcionalita „Kontrola rozsahu oprávnění".
- Kontrola dostupnosti – Jednou ze základních funkcionality by mělo být předvyplnění formuláře daty. Před tímto krokem musí dojít ke kontrole dostupnosti dat – jednak data nemusí existovat v žádném jiném informačním systému a jednak zdrojový systém může být například v odstávce.
- Validace dat – V případě že Formulářový server připravuje data pro předvyplnění a není určen jeden referenční správce dat, může nastat situace, že dva informační systémy disponují stejným datovým prvkem. Systém pak musí na základě metadat vyhodnotit, který datový prvek je aktuálnější.
- Synchronizace integrovaných číselníků – Protože základem celého systému je interoperabilita, musí všechny spolupracující segmenty využívat stejné číselníky. Tyto číselníky by měly být spravovány v ISDP (viz výše str. 55)
- Validace datové zprávy doručené mimo systém – Protože podání je možné učinit několika způsoby, lze očekávat, že někteří uživatelé provedou export formuláře ve formátu PDF nebo XML, který následně doručí na podací místo, nebo ho doručí prostřednictvím ISDS. Aby se zrychlilo zpracování podání, bude každé podání opatřeno jednoznačným identifikátorem. Po jeho zadání do systému bude možné z dočasného úložiště podání získat toto exportované podání bez nutnosti přepisovat data do systému. Validace je nutná z důvodu, že v mezidobí mezi exportem a doručením podání mohlo dojít ke změně údajů v registrech.
- Správa formulářů – Jedná se funkcionalitu, která zastřešuje sadu dalších funkcionalit nezbytných pro tvorbu formulářů, jejich údržbu a rušení. Přístup k těmto funkcionalitám bude mít pouze osoba pověřená OVM (zaměstnanec nebo externí dodavatel služeb).
- Zbývající funkcionality jsou určeny pro uživatele, který chce vytvořit podání. Doplnění zaslouží funkcionalita „Validace nahraných dat proti zdrojovým", který je analogickou funkcionalitou jako „Validace dat". V případě, že uživatel provede export formuláře ve formátu XML pro pozdější dopracování, bude nutné po zpětném nahrání provést kontrolu, zda v mezidobí nedošlo ke změně dat.

Obrázek 14 představuje kompletní navrženou funkcionalitu Formulářového serveru ve vztahu k úplnému elektronickému podání.



Obrázek 14 Hlavní aplikační funkcionality Formulářového serveru ve vztahu k úplnému elektronickému podání (zdroj: autor)

Vytvoření Mandátního registru

Informace o podobném informačním systému/aplikační komponentě se objevují například v *Příloze 2 k implementačnímu plánu Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020*. Zde se uvádí, že takový registr je: *„nezbytnou součástí infrastruktury eGovernmentu“* (Ministerstvo vnitra, 2014b, str. 11). Hlavním cílem je získat registr obsahující zplnomocnění fyzické nebo právnické osoby jinou fyzickou nebo právnickou osobou ke konání právních úkonů, a to jak ze zákona, tak pověřením plnou mocí.

Felix (2015) uvádí tři základní funkcionality mandátního serveru:

- *„udržování mandátních vazeb vytvořených na základě prokázané vůle obou stran (poskytovatel mandátu, příjemce mandátu);*

- *získávání zákonem definovaných mandátů ze zákonných rejstříků (např. zákonný zástupce občana z Evidence obyvatel, jednatel firmy z Registru osob atd.);*
- *být referenčním bodem pro číselník mandátů s výkladem vůči Českému právnímu řádu.“*

Obrázek 15 Hlavní aplikační služby Mandátního registru (zdroj: vytvořeno autorem dle Felix, 2015)

Jak je patrné z obrázku 15, Mandátní server by měl nabízet jednak funkcionalitu automatickou, tj. získávání zákonných mandátních vazeb ze zákonných registrů a jednak by měl umožňovat, aby si občané spravovali svá oprávnění v rámci systému. Komplikací je otázka, kdo v případě projevení vůle obou stran záznam v systému provede. Jedna z možností je doručení plné moci na Czech POINT, které by v mandátním registru údaj vyznačilo. Druhou možností je přímý přístup uživatelů do systému skrze portál. Uživatel by mohl vyznačit osobu, agendu a mandát, který chce udělit druhé osobě. Té by potom bylo doručeno oznámení, prostřednictvím kterého by udělení mandátu schválila. Zavedení těchto funkcionalit by zřejmě musela doprovázet legislativní úprava. Vzhledem ke složitosti možných vazeb by systém nemusel nabízet veškeré možné zmocnění a pověření, ale pouze sadu vybraných (např. na základě předchozího analytického posouzení).

Další změny v informačních systémech veřejné správy

Ministerstvo vnitra si uvědomuje nutnost zabezpečení sdílení jejich dat mezi systémy a podporuje vznik tzv. „propojeného datového fondu“ (Ministerstvo vnitra, 2015c) - viz tabulka 5. Tento sdílený datový fond je nutný i pro fungování ÚEP. Pro jeho zajištění bude nutné některé informační systémy rozšířit o funkcionality související s možností poskytování dat, stejně jako je tomu v případě ISDP. Přestože již v zákon č. 365/2000 Sb. je definována povinnost, aby ISVS sdílely data prostřednictvím referenčních rozhraní, ne všechny ISVS jsou dnes schopny komunikovat pomocí webových služeb. Vzhledem k nutnosti výměny dat skrze eGSB je schopnost využívat webové služby mandatorní.

Nové i stávající systémy (pokud tomu tak zatím u některých OVM není) by bylo vhodné napojit na dohledové systémy za účelem monitoringu provozních statistik. Ty by měly později sloužit k vyhodnocení efektivnosti celého systému a stanovení směřování strategického rozvoje ICT i agend samotných. Z provozního hlediska je vhodné údaje z monitoringu využít pro sledování plnění smluv o úrovni poskytovaných služeb uzavřených s externími dodavateli.

3.5 Model ÚEP v kontextu České republiky

Posledním krokem praktické části bylo vypracování modelu systému podporujícího fungování ÚEP v kontextu České republiky. Nakonec byly vytvořeny dva modely. Jeden přehledový, schematický, prezentující základní umístění jednotlivých komponent a jejich vzájemnou provázanost. Druhý podrobnější a obsahující i některé funkce a služby související s ÚEP. Pro modelování byl využit jazyk Archimate. Vzhledem k velikosti obou modelů jsou tyto modely umístěny v příloze C a D.

Je třeba říci, že Ministerstvo vnitra prostřednictvím odboru hlavního architekta publikovalo na svých stránkách modely úplného elektronického podání ve dvou dokumentech.

1) V roce 2015 v dokumentu Projekt: Architektonické vzory sdílených služeb eGovernmentu (Ministerstvo vnitra, 2015c) publikovalo čtyři modely. Současný (AS-IS) a budoucí stav (TO-BE) z pohledu provozovatele centrálních systémů ISVS, který by měl sloužit především pro získání celkového přehledu nad sdílenými službami eGovernmentu. A dále modely (opět AS-IS a TO-BE) z pohledu správců AIS, aby OVM spravující AIS měly představu o tom, co jejich systém bude muset splňovat v budoucnu. Modely současného stavu jsou řazeny do roku 2014, modely budoucího stavu do roku 2020. Modely jsou zjednodušené a slouží především jako přehledový materiál.
2) V 23. listopadu 2016 Ministerstvo vnitra vytvořilo dokument Projekt: Úplné elektronické podání (Ministerstvo vnitra, 2016d). Ten obsahuje jeden celkový model, dále model napojení ÚEP na eSSL a čtyři dílčí modely procesních kroků:
    1. Výběr služby, identifikace, autentizace;
    2. příprava podání;
    3. podání;
    4. uložení a potvrzení.

Jak je patrné, modely ve druhém dokumentu se zaměřují na procesní stránku úplného elektronického podání. V hloubce detailu jsou srovnatelné se staršími modely. Modely odlišuje právě různé zaměření. Pro tvorbu přehledového i podrobného modelu byl využit především starší model Ministerstva vnitra (2015c), neboť je více zaměřen na strukturu systému. Odlišnosti modelů Ministerstva vnitra (2015c a 2016d) jsou uvedeny v popisu v podkapitolách 3.5.1 a 3.5.2.

3.5.1 Přehledový model

Jak již bylo naznačeno výše, přehledový model vychází z dokumentu Ministerstva vnitra (2015c), konkrétněji z modelů TO-BE architektury. Dva publikované modely TO-BE architektury se příliš neliší. Model pro správce AIS je podrobnější v části „Perimetr AIS“ a popisuje detailněji služby agendových informačních systémů. V modelu pro správce centrálních ISVS je větší podrobnost věnována vzniku a odeslání podání na OVM.

Vytvořený model, prezentovaný v příloze C si klade za cíl prezentovat kompletní pohled na ÚEP, zahrnuje tedy jak komponenty související s tvorbou a podáním ÚEP, tak jeho zpracování. Nad rámec informací publikovaných v dokumentu Ministerstva vnitra (2015c)

se vytvořený model snaží zahrnout požadavky všech zainteresovaných subjektů a jejich požadavků prezentovaných v kapitole 3.3. Nad rámec modelu prezentovaného Ministerstvem vnitra proto obsahuje vazby související se správou formulářů a monitoringem systému.

Vzhledem k tomu, že model prezentuje rovněž architektonické komponenty, které dnes ještě neexistují, je možné ho označit za TO-BE model architektury.

Architektonickou odlišností ve struktuře modelu od modelů Ministerstva vnitra je začlenění Formulářového serveru do perimetru orgánu veřejné moci. Druhou odlišností je posílení role Informačního systému o datových prvcích. Přehledové modely, jak ten prezentovaný Ministerstvem vnitra (2015c), tak navržený v příloze C, neobsahují middleware platformu a její rozhraní. Modely předpokládají, že middlewave platforma, v tomto případě eGSB, bude implicitně využívána ve všech případech, kdy systémy s některým z centrálních systému poskytujících sdílené služby eGovernmentu nebo kdy systémy komunikují mimo perimetr daného OVM se systémy jiného OVM. V případech, kdy komunikují interní nebo resortní systémy OVM, může komunikaci zajišťovat middleware platforma daného úřadu.

3.5.2 Podrobný model

Druhý vytvořený model (viz příloha D) představuje podrobnější pohled na systém zajišťující fungování úplného elektronického podání. Strukturálně vychází z přehledového modelu, do kterého byly doplněny jednotlivé komponenty představené v kapitolách 3.3 a 3.4. Jednotlivé aplikační komponenty, aplikační funkce nebo aplikační služby byly propojeny s business úrovní. Jednotlivé business služby a funkce vycházejí zejména z požadavků zainteresovaných subjektů představených v kapitole 3.2.2. Stejně jako v přehledovém modelu nebyla zaznamenána middleware platforma eGSB pro komunikaci se sdílenými komponentami eGovernmentu a ani případná middleware platforma samotného úřadu pro vnitřní integraci. U systému JIP/KAAS nebyla modelována vazba na jednotlivé systémy, pro které zajišťuje autorizační a autentizační služby, neboť by bylo nutné tuto vazbu modelovat ke všem systémům. Model se zaměřuje na TO-BE architekturu, jednotlivé nové prvky v modelu byly zabarveny standardní barvou pro aplikační vrstvu. V případě zájmu o to, které konkrétní komponenty jsou v modelu nové oproti současnému stavu, je možné odkázat na kapitolu 3.3 a 3.4.

4 Vybrané problémy implementace

V rámci této kapitoly jsou podrobněji diskutovány dva věcné problémy týkající se implementace konceptu úplného elektronického podání v České republice. Celý systém, jehož model byl představen v podkapitole 3.4, předpokládá funkčnost sdílených prvků infrastruktury eGovernmentu, jejich obohacení o některé funkcionality a vytvoření dvou nových komponent. To však samo osobě nemusí pro spuštění úplného elektronického podání dostačovat.

Jedním ze způsobů, jak vymezit podání, je definice Ministerstva vnitra, kterou v roce 2014 prezentoval Urban (2014): *„V širším slova smyslu je podání iniciační akt pro zahájení úkonů vedoucích k řízení v určité agendě (nebo agendách) veřejné správy“*. Na podání se lze však dívat ještě šířeji a zahrnout do něj i různé informační povinnosti nebo třeba žádosti o dotaci. Z hlediska funkcionality lze stejný systém využít jak pro fungování ÚEP v užším smyslu dle definice Ministerstva vnitra, tak i v širším vymezení používaném v této práci. Při využití systému pro všechny typy podání stoupne využitelnost celkového řešení. Širší pojetí bude nejspíše zahrnovat jednu úpravu evidence, která v současné době již částečně existuje. Jedná se o systém RPP nebo Katalog agend, který by měl vzniknout. Takový katalog se nemůže omezovat na zákonné agendy, ale měl by zahrnout i agendy tak, jak je chápou uživatelé. Co je tím myšleno? Agendy, jak je používá např. RPP, v sobě mohou obsahovat mnoho jednotlivých životních situací a mohou zaštiťovat mnoho potenciálních interakcí mezi veřejností a státní správou, kterou by uživatelé pravděpodobně označili za samostatnou agendu. Příkladem budiž zákon č. 252/1997 Sb., Zákon o zemědělství. Ten v sobě zahrnuje například problematiku zemědělského podnikatele, programy rozvoje venkova, podporu rybářství, národní dotace do zemědělství, evidenci využití půdy, evidence ovocných sadů atd. Z uživatelského hlediska jsou však toto jednotlivé agendy, které mají samostatné procesy a formuláře. Pro snadnější orientace uživatele by bylo možným řešením zavést dva pojmy, jednak „zákonná agenda“ nebo „agenda dle zákona“ a jako druhý pojem „agenda“, která by představovala tematicky homogenní oblast „zákonné agendy“ a více by odpovídala uživatelskému pohledu.

Aby mohl Katalog agend sloužit jako referenční místo, ze kterého bude Formulářový server a jiné systémy čerpat data, musí obsahovat zejména informaci o tom, kdo je garant agendy a kontaktní údaje na něj, jakým procesem zpracování podání probíhá, jaké jsou lhůty na zpracování v jednotlivých krocích a kdo za ně odpovídá, jakých výsledků může být v jednotlivých stavech dosaženo, jaká data a z jakých zdrojů může Formulářový server využít, jaká je minimální úroveň důvěryhodnosti dat, jak probíhá řízení stížností atd. Současný přehled životních situací na PVS dané informace nepokrývá a v Registru práv a povinností tyto informace také nejsou obsaženy. Problémem katalogu životních situací na Portálu veřejné správy je rovněž jejich nekompletnost. Příkladem může být například oblast „Příroda a zemědělství“, kdy namátkově lze zjistit, že v podkategorii „Les, stromy“ chybí životní situace související s reprodukčním materiálem lesních dřevin, v podkategorii „Myslivost“ chybí životní situace související s loveckými psi, v podkategorii „Vodní hospodářství“ chybí životní situace související s budováním studní a vrtů. Aby systém

úplného elektronického podání fungoval, budou muset OVM zodpovědně doplnit všechny příslušné informace.

Dalším problematickým bodem fungování úplného elektronického podání jsou datové zdroje. Česká republika od 1. 7. 2012 provozuje v ostrém provozu Základní registry, kromě toho jsou data udržována v několika dalších rejstřících a dále agendových systémech veřejné správy. V případě plného zavedení konceptu úplného elektronického podání by musely některé agendové informační systémy začít poskytovat data pro Formulářový server. Problémem by se mohlo stát několik skutečností:

1. Zda je daný AIS technicky schopen poskytovat data;

2. jestli data, která jsou v něm uložena, jsou na takovém stupni důvěry, a tak kvalitní, aby je mohl využívat systém pro předvyplňování daty;

3. zda jsou všechny datové záznamy opatřeny dostatečným množstvím metadat.

První problém měl vyřešit již zákon č. 365/2000 Sb. definováním referenčního rozhraní. V praxi jsou však stále v provozu systémy, které data přes referenční rozhraní schopny posílat nejsou. Druhý problém souvisí s režimem, v jakém se s daty AIS pracuje. V některých agendách nemusí dojít k aktualizaci dat okamžitě, když se o chybě nebo neaktuálnosti správce dozví, protože to jeho dosavadní agendu nijak neovlivňuje. V reálu někdy dochází k případům, kdy přestože se správce o rozporu v datech dozví, změna není provedena. Toto může nastávat u agend, kde je zpracování dat vázáno na nějaké období a po jeho uplynutí už není pro správce relevantní data opravovat. V případě sdíleného datového fondu se to ovšem stává problémem všech. Takovýto režim by nebylo možné v rámci ÚEP tolerovat. Dále ověřování zdrojů dat při jejich přijímání může v současné době být na nižší úrovni důvěryhodnosti, než v jakém by referenční data byla potřeba. Třetím zmíněným problémem je fakt, že v rámci ÚEP mohou být podávány formuláře široké škály agend a potřeba doprovodných informací může být v různých případech odlišná. Např. v některých případech dochází k vyplňování informací, které jsou specificky časově ohraničené (jaké bylo vaše bydliště v roce 2018). Pro sdělení této informace by všechny systémy, uchovávající tento datový prvek bydliště, musely obsahovat informaci od kdy do kdy je jejich záznam platný a relevantní, aby systém následně mohl posoudit, jestli daná data pro předvyplnění může použít. To samé se týká informace o tom, jaká je důvěryhodnost zdroje dat. Pro vyplnění formuláře, který vyžaduje vyšší úroveň důvěryhodnosti, by pak data s nižší důvěryhodností neměla být využita.

V některých případech může nastat situace, že informace bude držena ve více zdrojových systémech se stejnou důvěryhodností. V takovém případě musí systém vyhodnotit, ze kterého zdroje jsou data převzata z důvodu například auditovatelnosti. Nejjednodušším řešením by bylo, kdyby pro každý datový prvek byl určen správce datového prvku (tak jak definuje zákon č. 365/2000 Sb.) a ten by fungoval jako referenční zdroj dat. Systém by potom mohl fungovat tak, že AIS by při přijetí datového prvku provedl kontrolu vůči systému správce datového prvku. V případě, že by data ve správcovském AIS nebyla obsažena, došlo by k zápisu. To by zjednodušilo množství vazeb v systému a nutnost implementace kontrolních mechanismů.

5 Diskuze

Cílem této kapitoly je kriticky rozebrat zjištění z metodické části a dále postup a dosažené výsledky praktické části. V souladu se strukturou práce je nejprve věnována pozornost provedené rešerši, následně analýze požadavků, a nakonec návrhům na rozvoj prezentovaným v kapitole 3.4.

Metodická část se nejprve zaměřila na definování pojmu. Pojem „úplné elektronické podání“ není běžně používaným pojmem v anglicky psané literatuře. Nejblíže tomuto pojmu byl pojem *digital one-stop shop* nebo *electonic submission* nebo *prefilled forms*. Ani jeden z anglických pojmů však úplně přesně nevystihuje podstatu ÚEP. Vzhledem k významovému posunu mezi definicí ÚEP a jednotlivými pojmy v angličtině, mohlo dojít k tomu, že nebyly nalezeny všechny relevantní zdroje informací. To mohlo způsobit, že byl opomenut nějaký požadavek na systém nebo nějaká podnětná zkušenost z budování obdobného systému. Zlepšení rešeršní části by mohlo přinést například rozšíření o další jazyk. Na druhou stranu nutno říci, že angličtina je nejdůležitějším jazykem jak pro IT, tak pro publikování vědeckých publikací obecně (Van Weijen, 2012) a tedy existuje silný předpoklad, že pokud by informace byla publikována, objevila by se právě v anglickém jazyce.

Hledání informací o projektech eGovernmentu znesnadňuje (kromě neustálenosti pojmů) také fakt, že veřejný sektor není standardním autorem a vydavatelem vědeckých publikací. Informace k nějakému tématu tak nemusí mít jednotnou formu, často jsou roztříštěny na různých místech, nemusí být konzistentní z hlediska úplnosti a citace zdrojů. Často také není udržována historie těchto informací. Stává se, že poté, co informace zastará, je prostě nahrazena novou, pokud dojde ke zrušení webu jsou informace ztraceny úplně. Příkladem z České republiky mohou být stránky Ministerstva informatiky. Některé starší webové stránky lze naštěstí dohledat pomocí stránky https://archive.org/web/.

Jedním kroků, který měl zmírnit negativní vliv výše uvedených faktů týkajících se rešerše, byl výběr tří zemí, kterým byla věnována detailní pozornost. Bohužel jak se ukázalo, žádný stát nyní nemá vybudován systém, který by odpovídal všem vlastnostem a principům ÚEP uvedeným v kapitole 2. Přestože při analýze zdrojů mohlo dojít k opomenutí některých informací díky neznalosti mateřského jazyka (Dánsko, Estonsko) nebo díky velké roztříštěnosti státní správy (Austrálie), z nepřímých zdrojů, popisujících problematiku eGovernmentu v daných zemích (Hanson, Ott a Krenjova (2018); UN DPEPA Survey (2016); UN DESA, (2018); Steering committee for data and architecture, 2017; e-estonia, 2017) vyplynulo, že podobný systém skutečně zatím vybudován není. Z vybraných zemí je tomu nyní nejblíže Estonsko, které v roce 2019 chce dokončit projekt nazvaný Reporting 3.0.

Vzhledem k tomu, že se nepodařilo nalézt přesný obraz plného elektronického podání v zahraničním zdroji, nemohly být využity ani požadavky přímo sestavné pro úplné elektronické podání. Definované požadavky v kapitole 3.4 proto vycházejí ze systémů definovaných jako *one-stop shop* a obecně pro informační systémy v oblasti eGovernmentu.

Tyto požadavky bylo nutné dále upřesnit pro jejich aplikovatelnost pro systém ÚEP. Zmírnění dopadu tohoto postupu, který mohl způsobit opomenutí některých požadavků, přináší fakt, že bylo při stanovení požadavků postupováno shora dolů, přičemž požadavky na obecnější charakteristiky eGovernmentu a požadavky na poskytování služeb eGovernmentu byly ve zdrojích poměrně homogenní.

Ověření validnosti požadavků zainteresovaných subjektů by nyní mohlo být doplněno šetřením. Problémem sběru požadavků před jejich vlastní definicí je ten, že klade velké nároky na dotazovaného, aby požadavky sám vymyslel. Zvlášť u nejdůležitějšího zainteresovaného subjektu – veřejnosti – by se mohlo stát, že pro pojem úplné elektronické podání nebudou schopni své požadavky definovat. V současnosti, když jsou požadavky definovány, by mohlo být provedeno šetření například formou dotazníku. Úspěšnost sběru informací by mohla podpořit například komunikace se zájmovými sdruženími. Ověření požadavků by mohlo být provedeno také osobním setkáním s lidmi, kteří mají s implementaci online služeb veřejné správy zkušenosti ze zahraničí.

Požadavky na systém byly využity ke stanovení nutného rozvoje současných komponent a vytvoření dvou nových komponent systémů pro zajištění komplexního naplnění požadavků na systém podporující fungování ÚEP. Možnou připomínkou k výslednému modelu je fakt, že nezohledňuje současný stav legislativy. Cílem práce však bylo pouze definovat požadavky na systém a vytvořit model budoucího funkčního systému, legislativní zakotvení tak bylo mimo záběr této práce. Ze všech potenciálních problematických míst je možné vypíchnout zejména možnost učinit přímé podání z rozhraní Formulářového serveru a využívání dat Mandátního registru. Prvně jmenovaný problém by mohlo vyřešit například zakotvení možnosti učinit podání skrze Formulářový server OVM stejně jako je tomu v případě Czech POINTu v §8a zákona č. 365/2000 Sb.

Závěr

Potenciální směřování vývoje eGovernmentu nám mohou ukázat tzv. modely vývoje eGovernmentu. Většina z nich ukazuje, že finálním stavem je taková veřejná správa, kdy jsou služby poskytované online, transakčním způsobem a státní správa vystupuje vůči občanovy jako jeden celek. Všechny tyto parametry v sobě snoubí pojem „úplné elektronické podání“.

V rámci předložené práce byla nejprve provedena rešerše českých strategických vládních dokumentů. Cílem bylo jednak zdokumentovat změny ve směřování eGovernmentu jako celku, a jednak zjistit, jaký byl vývoj v přístupu k elektronickým službám veřejné správy a úplnému elektronickému podání. Z rešerše vyplynulo, že celkové směřování českého eGovernmentu je poměrně ustálené. Nedochází k popření vývoje směrem k informační společnosti nebo redefinici hlavních cílů eGovernmentu. Je nutné podotknout, že velkou mírou se na stabilitě podílí dlouhá časová období pro realizaci klíčových projektů (viz základní registry ve Státní informační politice z roku 1999, reálně spuštěné 2012). Zajímavým faktem bylo vymizení akcentu využívat otevřených technologií, který se v SIP 1999 objevil a dále již nebyl zmiňován. Z hlediska ÚEP jako pojmu byl důležitý Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020, kde byl tento koncept poprvé zmíněn.

V rámci úvodní části byla rovněž věnována pozornost zahraničním zkušenostem v oblasti eGovernmentu. Byl analyzován stav v Austrálii, Dánsku a Estonsku. Původní předpoklad, že tyto země, považované za jedny z nejpokrokovějších z hlediska eGovernmentu, jsou v implementaci ÚEP dále než Česká republika, se nenaplnil. Nejdále je nyní Estonsko, které v tomto roce realizuje projekt s názvem Reporting 3.0. Ten je spojen s nabytím účinnosti legislativního opatření zamezujícího, aby vláda vyžadovala od občanů data, která již vlastní, tedy legislativní zakotvení principu *once only*.

Ze zahraničních zkušeností vyplynulo, že Česká republika, byť je v mezinárodním hodnocení Spojených národů podle indexu *Online Service Index* hodnocena poměrně nelichotivě, je na tom z hlediska infrastruktury nutné pro fungování úplného elektronického podání poměrně dobře. Výhodu České republice dává nejen skutečnost, že máme zavedeny osobní čísla a identitních karty, ale máme též vybudovány základní registry poskytující referenční data, infrastrukturní prvky podporující vzájemnou komunikaci informačních systémů veřejné správy, a ustanoveného národního koordinátora, který dohlíží na dodržování standardů.

Na základě vlastních zkušeností autora a na základě studia literatury byla sestavena sada požadavků na systém podporující fungování ÚEP. Celkem bylo identifikováno 26 business požadavků, 39 požadavků zainteresovaných subjektů, které byly dále upřesněny 60 požadavky na řešení. Na základě srovnání schopnosti současných architektonických prvků českého eGovernmentu bylo identifikováno několik potenciálních míst pro rozvoj. Celkem u tří systémů byl navržen rozvoj, přičemž nejrozsáhlejší změny byly navrženy v případě Portálu veřejné správy. Dva systémy jsou navrženy jako kompletně nové.

Ve finále byly vytvořeny dva modely systému v jazyce Archimate, které architekturu celého systému demonstrují. Přehledový model zejména ukazuje, které komponenty systému zajišťujícího fungování ÚEP by měly být součástí sdílených služeb eGovernmentu a které by měly zajišťovat OVM. Podrobný model zase ukazuje, které služby by měly být realizovány kterými komponentami v rámci systému.

S ohledem na výše zmíněné údaje lze konstatovat, že se podařilo naplnit všechny stanovené cíle. Tak jako modely Ministerstva vnitra (2015c a 2016d) slouží k provozovatelům centrálních ISVS a správců AIS k tomu, aby se lépe zorientovali v oblasti ÚEP, mohou zde představené modely sloužit k upřesnění představy o tom, jaké služby by ÚEP mělo poskytovat a jakými funkcionalitami by měly jednotlivé komponenty disponovat.

Použitá literatura

Agency for Digitisation, 2016. *A stronger and more secure digital Denmark: Digital Strategy 2016-2020*. Copenhagen: Agency for Digitisation. ISBN 978-87-8735389-2.

ANDERSEN, Kim Viborg; HENRIKSEN, Helle Zinner; RASMUSSEN, Eva Born, 2006. Re-organising government using IT: The Danish model. In: NIXON, Paul a KOUTRAKOU, Vassiliki N. (Eds.). *E-government in Europe : re-booting the state*. New York: Routledge. ISBN: 978-0-203-96238-1.

ANO, 2017. *TEĎ NEBO NIKDY: TEN JEDINÝ PROGRAM, KTERÝ POTŘEBUJETE* [online]. ANO 2011, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.anobudelip.cz/file/edee/2017/09/program-hnuti-ano-pro-volby-do-poslanecke-snemovny.pdf

Australian Government Department of Human Services, [2017]. *Digital Delivery of Government Services. Submission to the Finance and Public Administration References Committee*. Forrest: Australian Government Department of Human Services.

Australian Government Department of Human Services, (bez udání data). *About myGov* [online]. Forrest Australian Government Department of Human Services, Poslední aktualizace 19. února 2019 [cit. dne 2019-04-15]. Dostupné z: https://www.humanservices.gov.au/individuals/subjects/about-mygov

Australian Government Information Management Office (AGIMO), 2005. *Australian Government Technical Interoperability Framework*. Canberra: Australian Government Information Management Office.

Australian Government Information Management Office (AGIMO), 2006. *The Australian Government Information Interoperability Framework*. Canberra: Australian Government Information Management Office, duben 2006. ISBN: 1-92-1182-10-5.

Australian Government Information Management Office (AGIMO), 2007a. *The Australian Government Architecture Reference Models*. Canberra: Australian Government Information Management Office. ISBN: 1-92-1182-42-3

Australian Government Information Management Office (AGIMO), 2007b. *The Australian Government Business Process Interoperability Framework*. Canberra: Australian Government Information Management Office. ISBN: 1-92-1182-466.

Australian National Audit Office (ANAO), 2017. *myGov Digital Services*. Australian National Audit Office. ISBN 978-1-76033-267-9.

BERNHARD, Irene, 2013. E-government and E-governance - Swedish Case Studies with Focus on the Local Level. In: *Research Gate* [online]. Říjen 2013 [cit. dne 2019-02-17]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/264548028_E-government_and_E-governance__Swedish_Case_Studies_with_Focus_on_the_Local_Level

BURGESS, Sue. a HOUGHTON, Jan, 2006. E-government in Australia. In: HERNON Peter., CULLEN Rowena, RELYEA, Harold. (Eds.) *Comparative Perspectives on E-government*. Lanham (Maryland): Scarecrow Press, pp. 84-101.

CAVEGN, Dario, 2019. Commercial registres of Estonia, Finland sign agreement on data Exchange. In: *Eesti Rahvusringhääling* [online]. 27. února 2019 [cit. dne 2019-04-04]. Dostupné z: https://news.err.ee/914797/commercial-registers-of-estonia-finland-sign-agreement-on-data-exchange

CIBULKA, Jan, 2019. Stačí kliknout. Stát vám obratem řekne, kde všude vás eviduje, firem se musíte ptát. In: *iRozhlas* [online]. 10. dubna 2019 [cit. dne 2019-06-06]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/veda-technologie/technologie/osobni-udaje-vypis-portal-obcana_1904100635_cib

Commission of the European Communities, 2002. *eEurope 2005: An information society for all* [online]. Brussels: Commision of the European Communities, 28. května 2002 [cit. dne 2019-03-27]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EN:PDF

COURSEY, David; NORRIS, Donald F., 2008. Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public administration review*, 68(3), pp. 523-536.

Česká tisková kancelář, 2018. Přes Portál občana do katastru nemovitostí. Hamáček představil novinku. In: *iDNES.cz* [online]. Praha: MAFRA, a.s., 14. prosince 2018 [cit. dne 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/hamacek-strouhal-tiskova-konference-egovernment-katastr-nemovitosti-portal-obcana.A181214_143920_domaci_ evam

ČSSD, 2017. *Dobrá země pro život: Volební program ČSSD pro volby 2017* [online]. ČSSD, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.cssd.cz/data/files/program-210x210-seda.pdf

DELOITE Research, 2000. *At the Dawn of E-government. The Citizen as Customer* [online]. New York: Deloite and Touche. ISBN 1-892383-58-6. Dostupné z: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?rep=rep1&type=pdf&doi=10.1.1.196.7298

Digitaliseringsstyrelsen, 2018. *Fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening*. København: Digitaliseringsstyrelsen, 1. únor 2018.

Digitaliseringsstyrelsen (bez udání data). *Lvgivning om obligatorisk digital selvbetjening* [online]. Digitaliseringsstyrelsen [cit. dne 2019-04-08]. Dostupné z: https://www.borger.dk/internet-og-sikkerhed/Sikker-selvbetjening/Obligatorisk-selvbetjening

DRIGAS, Athanasios S. a KOUKIANAKIS, Lefteris, 2013. E-Government Applications for the Information Society [online]. *IJCSI International Journal of Computer Science*, leden 2013, 10(2). ISSN: 1694-0784. Dostupné z: http://imm.demokritos.gr/publi cations/E-Government_Applications_InfoSociety.pdf

eidentita.cz, (bez udání data). *Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci* [online]. [cit. dne 2019-06-08]. Dostupné z: https://www.eidentita.cz/Home

ELLEMANN, Andreas, 2019. MitID afløser NemID i 2021. In: *Newz.dk* [online]. 15. března 2019 [cit. dne 2019-04-15]. Dostupné z: https://newz.dk/mitid-afloeser-nemid-i-2021

ERNSDORFF, Marc a BERBEC, Adriana, 2006. Estonia: the short road to e-government and e-democracy. In: NIXON, Paul a KOUTRAKOU, Vassiliki N. (Eds.): *E-government in Europe : re-booting the state*. New York: Routledge. ISBN: 978-0-203-96238-1.

European Commission, 2015. *The Performance of the Points of Single Contact – an assessment against PSC Charter* [online]. 29. června 2015 [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/growth/content/performance-points-single-contact-%E2%80%93-assessment-against-psc-charter-0_en

European Commission, 2018a. *Digital Economy and Society Index 2018 Report* [online]. European Commission, 14. května 2018 [cit. dne 2019-04-22]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-2018-report

European Commission, 2018b. *The Digital Public Services* [online]. European Commission, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-scoreboard

European Medicines Agency, 2013. *eSubmission gateway release II and eSubmission Web Client now live for all applications for human medicines* [online]. European Medicines Agency. 14. ledna 2013 [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: http://esubmission.ema.europa.eu/gateway/Gateway%20release%20II%20announcement.pdf

Evropská Komise, 2016. *Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů. Akční plán EU pro „eGovernment" na období 2016–2020. Urychlování digitální transformace veřejné správy* [online]. Evropská komise, 19.4.2016 [cit. dne 2019-04-02]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/soubor/akcni-plan-eu-pro-egovernment-na-obdobi-2016-2020.aspx

e-estonia.com, 2017. All Estonian public e-services to function „invisibly". In: *e-estonia* [online]. Červen 2017 [cit. dne 2019-04-18]. Dostupné z: https://e-estonia.com/all-estonian-public-e-services-to-function-invisibly/

e-estonia.com, (bez udání data). x-road. In: *e-estonia* [online]. [cit. dne 2019-04-13]. Dostupné z: https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/

FELIX, Ondřej, 2015. *SR 2014+ IP 3 Projektové okruhy Úplné elektronické podání, Elektronická identita* [online]. Telč: Autocont, 29. 7. 2015 [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: http://www.prazdninyvtelci.cz/internet/2015

GORE, Albert Arnold, 1993. Creating a government that works better and costs less: Reengineering through information technology. *Report of National Performance Review*. Washington DC: Government Printing Office.

GRÖNLUND, Åke a RANERUP, Agneta, 2001. *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati : Visioner, verklighet, vidareutveckling*. Lund: Studentlitteratur. ISBN: 978-9144020273

GRÖNLUND, Åke, 2004. Introduction to e-Gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, pp. 713-729

Gupta, Devendra Nath, 2006. Citizen-centric Approach for e-Governance [online]. [cit. dne 2019-05-04]. Dostupné z: https://www.csi-sigegov.org/1/5_392.pdf

HAGEN, Martin a KUBICEK, Herbert, 2000. One-Stop-Government in Europe: Results of 11 national surveys. In: *ResearchGate* [online]. Leden 2000 [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/240155798_One-Stop-Government_in_Europe_Results_of_11_national_surveys

HANSON, Fergus, 2018. *Unlocking the potential of digital identity* [online]. Australian Strategic Policy Institute, 18. října 2018 [cit. dne 2019-04-10]. Dostupné z: https://www.aspi.org.au/report/preventing-another-australia-card-fail

HANSON, Fergus, OTT, Arvo, KRENJOVA, Jelizaveta, 2018. *Introducion integrated E-Government in Australia* [online]. Australian Strategic Policy Institute, 30. listopadu 2018 [cit. dne 2019-04-11]. Dostupné z: https://www.aspi.org.au/report/introducing-integrated-e-government-australia

HOFF, Jens Villiam a HOFF, Frederic Viliam, 2010. The Danish eID case: twenty years of delay. Springer Netherlands, *Identity in the Information Society*, 3(1), pp. 155-174.

Hospodářská komora, 2014. *90/14 Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky 2014+; T: 24.6.2014* [online]. [cit. dne 2019-03-29]. Dostupné z: https://www.komora.cz/legislation/9014-strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-ceske-republiky-2014-t-24-6-2014/

CHUGH, Ritesh, GRANDHI Srimannarayana, 2013. E-government in Australia: A Usability Study of Australian City Council Websites. In: GIL-GARCIA, J.R. (ed.) *E-Government Success around the World: Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations*. Hershey: IGI Global, pp. 216-235.

IBM, 2001. *Creating an infrastructure for e-government: enabling government Innovation*. IBM Corporation.

IIBA, 2015. *BABOK v3. A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge*. Toronto: International Institute of Business Analysis. ISBN-13: 978-1-927584-03-3.

Inland Revenue Authority of Singapore, 2017. *Registration Form for e-Submission of Commision* [online]. Singapore: Inland Revenue Authority of Singapore, 4. srpna 2017 [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.iras.gov.sg/irashome/Quick-Links/Forms/Other-taxes-and-services/e-Submission/

ISVS.cz, 2007. Portál veřejné správy – k čemu je nebo může být? (1. díl). In: *ISVS.cz* [online]. 8. června 2007 [cit. dne 2019-06-04]. Dostupné na http://2011-2015.isvs.cz/portal-verejne-spravy-k-cemu-je-nebo-muze-byt-1-dil/

Joinup, 2015. *eGovernment in Denmark* [online]. European Commission, Issue 17th, leden 2015 [cit. dne 2019-06-06]. Dostupné z https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf

KDU-ČSL, 2017. *Volební program KDU-ČSL pro sněmovní volby v roce 2017: Zodpovědně pro společný domov: Řešení pro tři generace a jednu společnou budoucnost České republiky* [online]. KDU-ČSL, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.kdu.cz/getattachment/f3c301fb-b96a-4915-87e4-6ad5713164a3/Volebni-program-2017-2021.aspx

KMD, 2016. *Unlocking the potential of eGovernment in Europe. Citizen Services. White Paper on the Digital Single Market, Digitization of Citizen Services in Denmark and KMD Deliverables*. KMD.

KSČM, 2017. *Volební program KSČM pro volby do Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky 2017* [online]. KSČM [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.kscm.cz/sites/default/files/soubory/Program%20KS%C4%8CM/volebni_program_kscm_pro_volby_do_ps_pcr_2017.pdf

LÖRINCZ, Barbara, TINHOLT Dinand, VAN DER LINDEN Niels, OUDMAIJER Sander, LAURENT Jacquet, KERSCHOT Hugo, STEYAERT Jo, CATTANEO Gabriella, LIFONTI Rosanna, SCHINDLER Rebecca, MILLARD Jeremy, CARPENTER Gwendolyn, 2012. *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015: Method paper*. Brussels: European Commission, DG Communications Network, Content and Technology.

MÄGGI, Janek, 2019. *Digital identity, once-only-principle and reducing administrative burden* [online]. Athens: Ministry of Finance, Republic of Estonia, 20.3.2019 [cit. dne 2019-04-21]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/economy-finance/digital_identity_ once-only-principle_and_reducing_administrative_burden.pdf

MÁCHOVÁ, Renáta, 2015. An Analytical Hierarchy Process Model for the Evaluation of the E-Government Development. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, Series D, 34, pp. 88-100.

MÁCHOVÁ, Renáta a LNĚNIČKA Martin, 2015. Vývoj struktury hodnotících rámců pro měření rozvoje e-governmentu ve světě. *Acta academica karviniensia*, 15, s. 105-118.

Masarykova univerzita, 2018. Masarykova univerzita řeší, jak zdokonalit boj s plagiáty. In. *Zprávy z MUNI* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 1. srpna 2018 [cit. dne 2019-01-03]. Dostupné z: https://www.online.muni.cz/udalosti/10816-masarykova-univerzita-resi-jak-zdokonalit-boj-s-plagiaty

Ministerstvo informatiky, 2002. *Akční plán realizace státní informační politiky* [online]. Praha: Ministerstvo informatiky, [cit. dne 2019-03-22]. Dostupné z: https://web.archive.org/web/20060827055943/http://www.micr.cz/scripts/detail.php?id=295

Ministerstvo informatiky, 2004. *Státní informační a komunikační politika: e-Česko 2006*. Praha: Ministerstvo informatiky.

Ministerstvo informatiky, 2006. *Zpráva o stavu plnění Státní informační a komunikační politiky*. Praha: Ministerstvo informatiky.

Ministerstvo pro místní rozvoj, (bez udání data). Vytvoření metodického rámce pro úplné elektronické podání. In: *Regionální informační servis* [online]. [cit. dne 2019-06-07]. Dostupné z: http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/projekty-eu/detail?id=I111461063

Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2011. *Státní politika v elektronických komunikacích - Digitální Česko* [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, [cit. dne 2019-03-16]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/dokumenty/43273/48548/573486/příloha 001.pdf

Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2013. *Digitální Česko 2.0 Cesta k digitální ekonomice* [online]. Ministerstvo průmyslu a obchodu, [cit. dne 2019-04-16]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Digitalni-Cesko-v--2-0_120320.pdf

Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2017. *Přehlednější portál s informacemi pro podnikatele* [online]. Ministerstvo průmyslu a obchodu [cit. dne 2019-04-18]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/cz/zahranicni-obchod/podnikani-v-eu/sluzby-pro-podnikatele-na-vnitrnim-trhu-eu/jednotna-kontaktni-mista/prehlednejsi-portal-s-informacemi-pro-podnikatele--228231/

Ministerstvo vnitra, 2007. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2008. *Strategie implementace eGovernmentu do území*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2009. *Technologické centrum obce s rozšířenou působností (Koncept a východiska)*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2010. *Základní registry: Finanční náročnost – plán x skutečnost* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. dne 2019-06-05]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/ zpravodajstvi-dokumenty-prezentace.aspx

Ministerstvo vnitra, 2011. *CMS 2.0 Koncepce řešení a služeb*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2013. *Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+. Posilování institucionální kapacity účinné veřejné správy. Integrace akcí pro zjednodušení a racionalizaci postupů ve veřejné správě*. Praha: Ministerstvo vnitra, verze 1.7, 12. července 2013.

Ministerstvo vnitra, 2014a. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR v letech 2014+* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. dne 2019-03-15]. Dostupné z: https://www.komora.cz/files/uploads/att/files/12856/ma_KORN9L8CD8YF.docx

Ministerstvo vnitra, 2014b. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR v letech 2014 – 2020: Příloha 2 – doplňující informace k IMPLEMENTAČNÍMU PLÁNU PRO STRATEGICKÝ CÍL 3*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2015a. *Architektonické principy VS ČR. Aktuální draft 19.11.2015, převzato z pracovního materiálu MV ČR* [online]. Praha: Minsiterstvo vnitra, 19.11.2015 [cit. 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/architektonicke-principy-vs-cr.aspx

Ministerstvo vnitra, 2015b. *Centrální místo služeb: Manuál CMS 2.0*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2015c. *Projekt:Architektonické vzory sdílených služeb eGovernmentu*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2015d. *Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy a její opatření na zefektivnění ITC služeb* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/strategie-rozvoje-ict-sluzeb-verejne-spravy-pdf.aspx

Ministerstvo vnitra, 2016a. *Dopadová Ex-Post Evaluace Strategie Realizace Smart Administration v období 2007–2015: Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2016b. *Hierarchická struktura prací pro cíl 3* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/ip-3-priloha-1-hierarchicka-struktura-praci-pro-cil-3.aspx

Ministerstvo vnitra, 2016c. *Implementační plán – cíl 3* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/implementacni-plany-od-xi-2016--ip-3-implementacni-plan-cil-3.aspx

Ministerstvo vnitra, 2016d. *Projekt:Úplné elektronické podání*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2016e. *Příloha č. 3 Soubor indikátorů pro cíl 3* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/implementacni-plany-od-xi-2016--ip-3-priloha-3-soubor-indikatoru-pro-cil-3.aspx

Ministerstvo vnitra, 2016f. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy 2014-2020* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-v-cr-pro-obdobi-2014-2020.aspx

Ministerstvo vnitra, 2016g. *Zdrojový soubor budoucích architektonických vzorů eGov pro nástroj Archi* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, vytvořeno dne 9. 11. 2016 [cit. dne 2019-06-09]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/architektonicke-vzory-sdilenych-sluzeb-egov-v16-20161109-sorted-archimate.aspx

Ministerstvo vnitra, 2017. *Studie proveditelnosti: Portál veřejné správy 2.0 – Portál občana*. Praha: Ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra, 2018a. *Analýza místní příslušnosti v kontextu procesu úplného elektronického podání*. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. dne 2019-06-07]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-mistni-prislusnosti-v-kontextu-procesu-uplneho-elektronickeho-podani.aspx

Ministerstvo vnitra, 2018b. *Analýza správního řádu z pohledu úplného elektronického podání*. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-06-07]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-spravniho-radu-z-pohledu-uplneho-elektronickeho-podani.aspx

Ministerstvo vnitra, 2018c. *Analýza využívání elektronických formulářů v kontextu úplného elektronického podání*. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-06-07]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-vyuzivani-elektronickych-formularu-v-kontextu-uplneho-elektronickeho-podani.aspx

Ministerstvo vnitra, 2018d. *Analýza zákona o archivnictví a spisové službě*. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-06-07]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-zakona-o-archivnictvi-a-spisove-sluzbe-final-pdf.aspx

Ministerstvo vnitra, 2019. *Statistiky Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. dne 2019-06-09]. Dostupné z: https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/

Ministerstvo vnitra (bez udání data). *Agenda odboru Hlavního architekta eGovernmentu* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-03-30]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/agenda-odboru-hlavniho-architekta-egovernmentu.aspx

NAKIT, 2017. *Příručka k využití služeb národní identitní autority pro poskytovatele služeb veřejné správy*. Praha: Správa základních registrů.

National Office for the Information Economy (NOIE), 2002. *Better Services, Better Government: The Federal Government's E-govenrment Strategy*. Canberra: National Office for the Information Economy. ISBN 1 74082 002 7.

New South Wales Government, (bez udání data). *Design with users, for users*. In: *Digital.nsw* [online]. New South Wales Government, [cit. dne 2019-05-20]. Dostupné z: https://www.digital.nsw.gov.au/digital-design-system/digital-design-standard/design-users-users

Observatory of Public Sector Innovation (bez udání data). *Borger.dk* [online]. OECD, [cit. dne 2019-04-07]. Dostupné z: https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/innovations/page/borgerdk.htm

ODS, 2017. *SILNÝ PROGRAM PRO SILNÉ ČESKO: 190 kroků pro lepší život. Duben 2017* [online]. ODS, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.ods.cz/docs/volby2017/Program-ODS-2017-web.pdf

ÕUNAPUU, Enn, 2012. Model of e-government: Estonian experience. In: STANOVSKI, V. a PETCU, D. (Eds.). *PROCEEDINGS 4th International Workshop on Software Services, WoSS 2012*. 4th International Workshop on Software Services, 25 October 2012 Bled (Slovenia): Univerza v Ljubljani, Fakulteta za gradbeništvo in geodezijo, Komisija za informatiko, knjižničarstvo in založništvo.

PALVIA, Shailendra, C. J., a SHARMA, Sushil. K., 2007. E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In: AGARWAL, Ashok a RAMANA, Venkata V. (Eds.). *Foundation of E-government* [online]. Computer Society of India-Special Interest Group on E-governance, IECG 5th International Conference on E-governance, 28.-30. December 2007, pp. 1-12. Dostupné z: http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf

PAPPEL, Ingrid a VANKER, Evelin, 2015. *An Overview of Estonian E-Government Development and Projects* [online]. Talin: Tallinn University of Technology. Publikováno dne 8. dubna 2015 [cit. dne 2019-04-01]. Dostupné z: https://web.archive.org/web/20170715142750/http://egov2.eu/knowledge-base/an-overview-of-estonian-e%E2%80%91government-development-and-projects/

PAUL, Frederic, 2016. Are you ready for the Country-as-a-Service? Estonia offers 'e-residence' In: *Networkworld* [online]. Publikováno dne 9. května 2016. [cit. dne 2019-04-10]. Dostupné z: https://www.networkworld.com/article/3067794/are-you-ready-for-country-as-a-service-estonia-offers-e-residence.html

PAVLÍČKOVÁ, Klára, 2018. *Elektronizace veřejné správy v ČR – e-government*. Diplomová práce. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni.

PETERKA, Jiří, 2006. Jaké bylo eČesko 2006 [online]. [cit. dne 2019-04-24]. Dostupné z: https://www.earchiv.cz/b06/b0711001.php3

PETERKA, Jiří, 2012. *Základní registry: nastupují krizové scénáře?* [online]. Publikováno dne 11.6.2012 [cit. dne 2019-04-24]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/clanky/zakladni-registry-nastupuji-krizove-scenare/

PETERKA, Jiří, 2018. Přes Portál občana se můžete přihlásit i k Daňovému portálu. Kolik práce to reálně ušetří? In: *Lupa.cz* [online]. Publikováno dne 4. září 2018 [cit. dne 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/clanky/pres-portal-obcana-se-muzete-prihlasit-i-k-danovemu-portalu-kolik-prace-to-realne-usetri/

PĚKNICOVÁ, Klára, 2019. *Portál občana zásadně rozšiřuje služby. Nově umožňuje využívat informace z registru řidičů* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana-zasadne-rozsiruje-sluzby-nove-umoznuje-vyuzivat-informace-z-registru-ridicu.aspx

Piráti, 2017. *Informatika* [online]. Piráti, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.pirati.cz/program/psp2017/informatika/

PricewaterhouseCoopers, 2012. *Transforming the citizen experience: One Stop Shop for public services* [online]. PricewaterhouseCoopers, únor 2012 [cit. dne 2019-03-09]. Dostupné z: https://www.pwc.com/gx/en/government-public-sector-research/pdf/one-stop-shop-2016.pdf

Rada vlády ČR pro státní informační politiku, 2000. Akční plán realizace státní informační politiky pro období do konce roku 2002. In.: *Usnesení vlády č. 527 ze dne 31. května 2000*, Praha: Rada vlády ČR pro státní informační politiku.

Riigikantselei, 2017. Tallinn Declaration on eGovernment at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017. In: *eu2017.ee* [online]. 6. října 2017 [cit. dne 2019-05-10]. Dostupné z: https://www.eu2017.ee/news/insights/tallinn-declaration-egovernment-ministerial-meeting-during-estonian-presidency

RISO, 2011. *Interoperability Framework of the State Information System*. Riigi infosüsteemide osakond, Version 3.0, 22. prosince 2011

ŘEMELKA, Tomáš, 2011. *JIP a KAAS : Co umí. A co nabízí ve vztahu k základním registrům* [online]. Naposledy upraveno 12. ledna 2012 [cit. dne 2019-06-09]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/prezentace/Nupaky/TREMELKA_20120112_13_NUPAKY.ppt

ŘÍHA, Petr, 2011. *eGON si bere Klaudii aneb svatba z lásky i rozumu* [online]. Konference ISSS 2011 - Internet ve státní správě a samosprávě, 4.-5.4. 2011, Hradec Králové [cit. dne 2019-04-10]. Dostupné z: http://www.isss.cz/archiv/2011/download/prezentace/riha_mvcr_klaudie.pdf

SCHOLTA, Hendrik, MERTENS, Willem, KOWALKIEWICZ, Marek, BECKER, Jörg, 2019. From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 31(1), pp. 11-26. doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010.

SCHWARE, R (ed.), 2005. *E-Development: From Excitement to Effectivness*. Washington D.C.: The World Bank Group. ISBN 978-0-8213-6442-0.

sk.ee, 2018. *Smart-ID's security was recognized on the highest possible level* [online]. Publikováno dne 8. listopadu 2018 [cit. dne 2019-04-19]. Dostupné z: https://sk.ee/en/News/smart-ids-security-was-recognized-on-the-highest-possible-level/

Správa základních registrů, (bez udání data). *Centrální místo služeb (CMS)* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. dne 2019-06-03]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/centralni-misto-sluzeb-cms

Starostové a nezávislý, 2017. *PROGRAM STAN 2017: Chceme vrátit stát zodpovědným občanům* [online]. Starostové a nezávislý, [cit. dne 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.starostove-nezavisli.cz/fmfile/0/files/volby17/STAN_program_17_final.pdf

Steering committee for data and architecture, 2017. *The digitally coherent public sector: White Paper on a common public-sector digital architecture* [online]. Steering committee for data and architecture, Version 1.0, červen 2017 [cit. dne 2019-03-09]. Dostupné z:

https://arkitektur.digst.dk/sites/default/files/white_paper_on_a_common_public-sector_digital_architecture_pdfa.pdf

Sundhedsdatastyrelsen, 2019. *Referencearkitekturer* [online]. Poslední aktualizace 7. března 2019 [cit. dne 2019-04-20]. Dostupné z: https://sundhedsdatastyrelsen.dk/da/rammer-og-retningslinjer/om-referencearkitektur-og-standarder/referencearkitekturer

TAYLOR, Hon Angus, 2017. *What a Govpass digital ID would look like for Australians* [online]. Australian Government, Department of the Prime Minister and Cabinet, publikováno dne 17. října 2017 [cit. dne 2019-04-12]. Dostupné z: https://ministers.pmc.gov.au/taylor/2017/what-govpass-digital-id-would-look-australians

TOGAF, 2013. *TOGAF® 9.1 Translation Glossary: English – Czech*. Reading (United Kingdom): The Open Group. ISBN 1-937218-33-1.

UMAROVA, Aziza, JOHNS, Kimberly D., KUNICOVA, Jana, 2017. *Re-inventing service delivery through one-stop shops*. Washington, D.C. : World Bank Group, Proceedings from an international workshop - 3 to 5 May, 2017, Singapore-Johor Bahru, Malaysia (English). [cit. dne 2019-04-19.]. Dostupné z: http://documents.worldbank.org/curated/en/141471507703727123/Re-inventing-service-delivery-through-one-stop-shops-proceedings-from-an-international-workshop-3-to-5-May-2017-Singapore-Johor-Bahru-Malaysia

United Nations Division for Public Economics and Public Administration (UN DPEPA) a American Society for Public Administration (ASPA), 2002. *Benchmarking E-government: A Global Perspective* [online]. United Nations Division for Public Economics and Public Administration, poslední aktualizace 23. prosince 2013 [cit. dne 2019-01-11]. Dostupné z: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English. pdf

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2003. *UN Global E-government Survey 2003*. New York: United Nations,

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2004. *United Nations Global e-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*. New York: United Nations.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2005. *United Nations Global e-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*. New York: United Nations.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2008. *UN e-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*. New York: United Nations. ISBN: 978-92-1-123174-8.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2010. *United Nations e-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: United Nations. ISBN: 978-92-1-123183-0.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2016. *United Nations e-Government Survey 2016: E-Government in Supoprt of Sustainable Development*. New York: United Nations. ISBN 978-92-1-123205-9.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2018. *United Nations e-Government Survey 2018: Gearing e-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societes*, New York: United Nations. ISBN 978-92-1-123208-0.

URBAN, Bohdan, 2014. *Úplné elektronické podání* [online]. Prezentace na konferenci Internet ve státní správě a samosprávě: 17. ročník ISSS, 7.-8. dubna 2014, Hradec Králové [cit. dne 2019-04-14]. Dostupné z: https://www.isss.cz/archiv/2014/download/prezentace/mvcr_urban2.pdf

ÚSIS, 1999a. *Státní informační politika – Cesta k informační společnosti* [online]. [Praha: Úřad pro státní informační systém] [cit. dne 2019-03-15]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/

ÚSIS, 1999b. *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [online]. Praha: Úřad pro státní informační systém, [cit. dne 2019-03-15]. Dostupné z: https://www.fi.muni.cz/~smid/ISVS.htm

VAHTLA, Aili, 2018. *Estonia technically ready to begin exchanging data with Finland via X-Road* [online]. Eesti Rahvusringhääling, 10. února 2018 12:23 [cit. dne 2019-04-04]. Dostupné z: https://news.err.ee/682167/estonia-technically-ready-to-begin-exchanging-data-with-finland-via-x-road

VAN WEIJEN, Daphne, 2012. The Language of (Future) Scientific Communication. In. *Research Trends* [online]. Research Trends, 31, listopad 2012 [cit. dne 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.researchtrends.com/issue-31-november-2012/the-language-of-future-scientific-communication/

VITNEROVÁ, Marik, 2018. *Přes Portál občana zjistíte stav bodového konta řidiče a jednoduše podáte i daňové přiznání* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, [cit. dne 2019-06-10]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/pres-portal-obcana-zjistite-stav-bodoveho-konta-ridice-a-jednoduse-podate-i-danove-priznani.aspx

Vláda České republiky, 2002. *Usnesení vlády České republiky ze dne 18. března 2002 č. 262 k aktualizovanému Akčnímu plánu realizace státní informační politiky* [online]. Praha: Vláda České republiky, 18. března 2002 [cit. dne 2019-03-15]. Dostupné z: https://albatros.odok.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/6E5741FF5565055AC12571B6006CDE54

VISSER, Wikus a TWINOMURINZI, Hossana, 2001. E-Government and Public Service Delivery: Enabling ICT to put "People First" – A Case Study from South Africa. *Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics*, vol. 6(6), pp. 36-41.

WHYTE, Andrew, 2019. *Iceland latest nation to adopst Estonia's X-Road platform* [online]. Eesti Rahvusringhääling, publikováno dne 28. února 2019 [cit. dne 2019-04-04]. Dostupné z: https://news.err.ee/915067/iceland-latest-nation-to-adopt-estonia-s-x-road-platform

WIMMER, Maria A., 2002. Integrated Service Modelling for Online One-stop Government. *Electronic Markets*, vol. 12(3), pp. 149-156.

WIMMER, Maria A. a TAMBOURIS Efthimios, 2002. Online One-Stop Government: A working framework and requirements. In: TRAUNMÜLLER, Roland (Ed.). *Proceedings of the IFIP 17th World Computer Congress - TC8 Stream on Information Systems: The e-Business Challenge*. Deventer. (Netherlands): Kluwer, 2002, pp. 117-130. ISBN: 1-4020-7174-4.

ZIJLSTRA, Ton, 2015. I Applied For Estonian E-Residency. In: *Independent Thoughts* [online]. Publikováno dne 6. srpna 2015 [cit. dne 2019-04-13]. Dostupné z: https://www.zylstra.org/blog/2015/08/i-applied-for-estonian-e-residency/

Přílohy

Závěrečná část této práce obsahuje čtyři přílohy, které nebylo možné vzhledem k rozsahu umístit přímo do textu. První příloha shrnuje identifikované požadavky na řešení, druhá příloha ukazuje, kterými komponentami modelu byly zajištěny konkrétní požadavky zainteresovaných subjektů, a poslední dvě přílohy představují samotné modely systému.

Příloha A: Seznam identifikovaných požadavků na řešení (solution requirements)

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
1	V případě, že má uživatel možnost vystupovat ve více rolích – soukromá osoba, jednatel právnické osoby, zmocněnec – musí pro spuštění předvyplňování dat zvolit, v jaké roli chce vystupovat	19
2	Systém bude provádět profilování zákazníků (CRM komponenta) na základě základních údajů, které má systém o uživateli. Na základě rozřazení do skupin upraví nabídku nabízených agend	26
3	CRM komponenta bude vyhodnocovat chování zákazníků na Portálu veřejné správy s cílem optimalizace rozhraní a funkcionalit a hodnocení efektivity	26
4	Profilování uživatelů bude možné vypnout v nastavení účtu na portálu veřejné správy	26
5	Výběr formuláře k vyplnění spustí proces ověřující dostupnost a validitu dat	2
6	Systém bude zajišťovat synchronizaci číselníků	1, 2, 13
7	Identifikace a autentizace bude možná pomocí datové schránky	36
8	Identifikace a autentizace bude možná pomocí eOP	36
9	Identifikace a autentizace bude možná pomocí současných identit OVM	36
10	Identifikace a autentizace zaměstnanců OVM bude možná s využitím JIP/KAAS	36

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
11	Provedení podání v různých agendách bude vyžadovat různou úroveň autentizace	19
12	Část systému zajišťující fungování uživatelského rozhraní dokáže detekovat zařízení, kterým se uživatel přihlašuje	32
13	Část systému zajišťující fungování uživatelského rozhraní dokáže upravit vzhled grafického uživatelského rozhraní tak, aby odpovídalo zobrazovacímu zařízení	32
14	Grafické uživatelské rozhraní systému bude optimalizováno s ohledem na minimalizaci nároků na přenos dat	32
15	V nastavení digitální samoobsluhy bude možné v profilu zvolit výchozí jazyk, který se uživateli zobrazí při přihlášení. Přepnutí bude možné i v horní části obrazovky. Toto nastavení bude pouze dočasné.	37
16	Služby systému budou dostupné i ze zahraničí	38
17	Systém bude mít nastaveny timeouty pro zpracování dat v souladu s přenosovou kapacitou sítí v méně rozvinutých částech České republiky	1
18	Systém bude umožňovat export podání ve formě PDF	4, 7
19	Systém bude umožňovat export podání ve formě XML	4, 6, 7
20	Exportované podání bude obsahovat jednoznačný identifikátor, pomocí kterého bude zaměstnanec OVM provést validaci a načíst data z dočasného úložiště formulářového serveru	4
21	Formulářový server bude obsahovat dočasné úložiště podání, které bude sloužit pro dokončení rozpracovaných podání *Poznámka: Formulářový server by měl ukládat rozpracovaná podání po dobu, kdy je uživatel edituje. V systému by mohla být např. po dobu 3 dnů (konkrétní dobu není možné stanovit bez analýzy a znalosti stavu kapacit úložiště). V případě, že by uživatel potřeboval delší pauzu, mohl by využít XML export a data si zpětně načíst.*	4, 6, 8

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
22	Formulářový server bude obsahovat dočasné úložiště dokončených podání, tj. takových u kterých došlo k vyplnění všech nutných polí a ve lhůtě tří dnů (viz požadavek na řešení 21) došlo k exportu dat *Poznámka: U takových podání lze předpokládat, že je uživatel následně podá datovou schránkou nebo na přepážce podatelny. Takové exportované podání bude označeno jednoznačným identifikátorem, který bude možné využít pro načtení do systému. Podání by mohla být v systému uložena například po dobu 1 měsíce. Stejně jako v předchozím případě nelze dobu uložení rozhodnout bez provedení analýzy.*	4
23	Data využívaná pro statistické hodnocení a analýzy budou využívána jako anonymizovaná	16, 28
24	Nastavení specifického zobrazení dat bude možné zapnout, měnit a případně vypnout bez trvalých změn	27
25	Systém bude umožňovat, aby osoba oprávněná jednat za právnickou osobu delegovala některé výkon své role na další fyzické osoby nebo právnické osoby. Toto nastavení se bude provádět skrze grafické uživatelské rozhraní Mandátního registru.	19
26	Identifikaci a autentizaci nejvyšší úrovně důvěryhodnosti bude v budoucnu provádět jedna centrální komponenta (NIA). Stávající systémy se budou v tom případě muset napojit.	
27	Webové stránky budou vybudovány v souladu s pokyny pro fungování Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0	
28	Popisy a formuláře budou připraveny minimálně ve dvou jazykových verzích (česky a anglicky)	I.5
29	Komunikace bude probíhat šifrovanou formou	II.2
30	Formulářový server bude zajišťovat grafické uživatelské rozhraní pro zaměstnance OVM, kteří budou mít na starosti správu formulářů	9, 10, 11
31	Formulářová komponenta bude obsahovat repozitář polí, částí formulářů a celých formulářů, pro jejich opětovné použití	11
32	Formulářová komponenta bude napojená na Informační systém o datových prvcích, ze kterého bude schopná získat informaci o tom, zda referenční data potřebná pro předvyplňování formulářů již nejsou nyní sbírána jiným OVM	9
33	Formuláře prezentované veřejnosti budou vycházet ze stejného grafického stylu a budou mít stejné umístění a logiku základních ovládacích prvků	I.1

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
34	Před nabídnutím dat uživateli bude provedena kontrola dostupnosti a validnosti dat	2, 13
35	Pokud je jeden údaj dostupný ve více systémech (a nebude určen jeden správce datového prvku), bude provedeno vyhodnocení aktuálnosti na základě metadat. Cílem je získat předvyplnit údaj, který bude nejaktuálnější vzhledem k datu, kterého se podání týká	2
36	Na Portálu veřejné správy v profilu uživatele bude moci uživatel nahlížet na svá podání (aktuální i historická) včetně jejich atributů	3, 12
37	Zaměstnanec OVM s patřičným oprávněním (autorizace pro práci v dané agendě) bude stav podání schopen kontrolovat skzre eSSL nebo příslušný AIS	14, 15
38	V rozhraní Formulářového serveru může uživatel nahlásit nesrovnalost, když detekuje, že předvyplněná data nejsou správná. Po kliknutí na příslušné tlačítko by mělo dojít k vygenerování formuláře pro popis problému a po odeslání je hlášení automaticky odesláno na pověřenou osobu.	3
39	V digitální samoobsluze v seznamu vlastních podání může uživatel přímo u daného podání nahlásit rozpor v datech. Dojde ke zobrazení formuláře pro popis problému a po odeslání je hlášení automaticky odesláno na pověřenou osobu.	3
40	Hlášení o nesrovnalosti v datech se uživateli zobrazí jako nové podání	3
41	V grafickém uživatelském rozhraní bude mít Auditor přístupné informace o činnosti uživatelů pracujících s daty podání – změny ve stavech nebo přímo datech	12
42	Systém bude logy o uživatelské činnosti poskytovat i ve strojově zpracovatelném formátu pro statistické vyhodnocení.	15
43	Systém bude z provozního hlediska monitorován (a monitoring bude vyhodnocen) standardními dohledovými nástroji	17
44	Na webové stránce Portálu veřejné správy bude možné zobrazit stav služeb (které jsou dostupné a které mimo provoz)	24
45	Údaje o identitě a rolích budou mezi systémy zasílány formou tokenů (např. SAML 2.0)	II.2
46	Dokud podání nedospěje do stavu, kdy s ním má možnost pracovat zaměstnanec veřejné správy na konkrétní pozici, budou zaměstnanci vidět pouze identifikační číslo podání a datum podání. Obsah podání a podrobnosti podání budou zpřístupněny, až podání dosáhne předepsaného stavu.	16

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
47	Uživatel může v nastavení profilu označit generální odmítnutí sdílení dat získaných z elektronického podání	20
48	Uživatel se může přihlásit k odběru notifikací na vybranou emailovou adresu	21
49	Uživatel se může přihlásit k odběru notifikací na vybrané telefonní číslo	21
50	Volbu týkající se odběru notifikací bude možné změnit v nastavení digitální samoobsluhy	21
51	V případě, že systém nebude moci poskytnout službu pro daného uživatele, zobrazí tuto informaci nejprve prostřednictvím grafického uživatelského rozhraní	1
52	V případě, že uživatel bude chtít získat oficiální informaci o tom, proč bylo poskytnutí služby odmítnuto, bude moci zvolit možnost, že mu toto vyjádření bude zasláno rovněž emailem nebo datovou schránkou	1
53	Prostřednictvím monitorovacích nástrojů sledována základní statistika pro vyhodnocení efektivity a kvality služeb *Poznámka: Jedná se například o informace – kolik lidí se připojilo, kolik lidi podalo elektronický formulář, kolik v dané agendě, jaké platformy používají k přístupu, jaká hodnocení služeb uvádějí na konci procesu atd.*	28
54	Katalog služeb a životních situací bude přístupný i bez přihlášení na Portálu veřejné správy	5
55	Každá služba bude mít v katalogu uvedená metadata, která budou přístupná na Portálu veřejné správy, z formuláře bude možné prokliknout se/zobrazit si údaje o této službě	29, 30, 31
56	V digitální samoobsluze, v seznamu podání uživatele, bude možný proklik do Katalogu služeb na údaje o daném stavu podání (zejména pro získání informaci o lhůtách, kdo má vyřízení na starosti a na koho se obrátit pro případné dotazy)	29, 30, 31
57	Jedna z poskytovaných služeb bude poskytnutí zpětné vazby – pomocí formuláře	28, 33
58	Na konci procesu odesílání formuláře bude zobrazeno interaktivní grafické uživatelské rozhraní pro volbu rychlou volbu spokojenosti se službou (např. pět smajlíků) – (tímto dojde k omezení rizika získávání převážně negativní zpětné vazby)	28, 33

ID	Požadavek	Rozvíjí požadavek zainteresovaného subjektu č.
59	Systémové omezení velikosti příloh bude vycházet z reálných situací, tj. maximální velikost příloh musí být nastavena na úrovni stovek MB (např. pro posílání mapových příloh a stavebných výkresů atd.)	1
60	V digitální obsluze v seznamu podaných podání bude moci uživatel u relevantních podání zvolit možnost – vymazat nebo anonymizovat data *Poznámka: V případě dotací nebo v případě podání, které nezakládají vznik povinnosti nebo nejsou ošetřeny zákonem, případně u podání, která mohou být i dobrovolná, by měla být možnost ve specifických případech (neschválení žádosti o dotaci) možnost výmazu z databází OVM.*	34

Příloha B: Zajištění naplnění požadavků zainteresovaných subjektů

ID	Požadavek Zajištění požadavku
1	<Veřejnost> Bude moci učinit podání veřejné správě plně elektronicky
	Plně elektronické podání bude umožňovat Formulářový server přímým odesláním. V případě, že nedojde ke změně legislativy, bude odesílání zajišťovat Formulářový server ve spolupráci s ISDS.
2	<Veřejnost> Při vyplňování elektronického formuláře bude moci využít předvyplnění již známými daty
	Předvyplnění dat bude zajišťovat Formulářový sever, který si vyžádá data z příslušných AIS.
3	<Veřejnost> Při odhalení nesrovnalosti bude moci nahlásit problém skrze rozhraní systému *Poznámka: V tomto případě je myšleno, že bude moci nahlásit problém jednak po předvyplnění dat a jednak v rámci zpracování. Například když dojde ke změně údajů na straně klienta, klient odhalí chybu v datech nebo neočekávanou změnu v datech při průchodu podání systémem.*
	Nahlášení bude mít formu formuláře, může být implementováno jako funkcionalita Portálu veřejné správy nebo jako funkcionalita Formulářového serveru. Ve druhém případě může být využito jeho nativních funkcionalit.
4	<Veřejnost> Bude mít zachovánu možnost provedení elektronické podání více způsoby
	Tento požadavek zajišťuje jednak možnost exportu hotového podání ve formě XML nebo PDF, a dále možnost tyto offline verze formuláře podat datovou schránkou, na podatelně Czech POINT, elektronicky podepsat a zaslat emailem, nebo osobně donést na podatelnu úřadu.
5	<Veřejnost> Bude moci procházet katalog všech možných životních situací nebo agend a k nim příslušejících formulářů
	Souhrnný katalog veřejné správy bude dostupný na Portálu veřejné správy. Resortně zaměřené katalogy mohou být přístupné i na resortních nebo agendových portálech.
6	<Veřejnost> Při vyplňování formuláře může rozpracovaný formulář průběžně uložit *Poznámka: V tomto přídě je na myšlena jednak situace, když uživatel vyplňuje formulář v rámci jedné „session“, ale i možnost formulář načíst a dopracovat například následující den.*
	Průběžné uložení v rámci jedné session bude zajišťovat Formulářový server. Uložení pro delší prodlevu ve vyplňování bude možné provést díky exportu do XML souboru, který bude možno zpět načíst.
7	<Veřejnost> Bude moci exportovat formulář pro doručení jiným způsobem než přímým odesláním z Formulářového serveru
	Formulářový server bude umožňovat export do XML a PDF.

ID	Požadavek Zajištění požadavku
8	<Garant agendy> V případě doručení podání jiným způsobem než přímo skrze systém může využít služby pro ověření integrity a validity dat doručeného podání
	Každé podání bude opatřeno jednoznačným identifikátorem. Pro snadnější kontrolu bude podání uloženo v dočasném úložišti podání. V případě doručení podání jiným způsobem než přímo z Formulářového serveru, může příslušný zaměstnanec použít tento jednoznačný identifikátor pro „vyvolání dat z databáze“. V případě, že data bude nutné přepsat do AIS, nebude nutné všechna data přepisovat. Identifikátor může být využit také při kontrole toho, jestli došlo ke změně dat od doby vytvoření formuláře.
9	<Garant agendy> Při tvorbě formuláře agendy bude moci využít kontrolu dostupnosti dat v rámci veřejné správy automatizovaně
	Díky propojení Formulářového serveru s ISDP, bude možné ověřit webovou službou, zda datové prvky existují, kdo je jejich správcem, jaká je časová platnost datového prvku, případně další metadata.
10	<Garant agendy> Při vytváření definice formuláře bude moci zvolit jednoho nebo více příjemců údajů z podání
	Zajišťuje Formulářový server. Informace o tom, že data budou zaslána na více úřadů, bude uchována v metadatech a uživatel ji může zjistit z Katalogu agend.
11	<Garant agendy> Při vytváření formuláře může využít definic polí případně celých částí formuláře ze sdíleného repozitáře *Poznámka: Realizace tohoto požadavku předpokládá vznik sdíleného repozitáře využitelného pro formulářové servery. Protože se informace o podobném systému budovaném na centrální úrovni v dostupných materiálech neobjevuje, je tato komponenta zatím uvažována jako součást formulářového systému OVM. Lze uvažovat, že v budoucnu budou tyto formuláře sdíleny napříč veřejnou správou a umístěny například ve státním cloudu.*
	Formulářový sever bude obsahovat repozitář formulářů a jejich částí, které zajistí znovu použitelnost. V budoucnu lze očekávat, že některé úřady vydají fragmenty formuláře jako závazné a budou je schopny sdílet ze svých repozitářů webovými službami, například Česká správa sociálního zabezpečení pro formulář typu Žádost o živnostenské oprávnění.
12	<Veřejnost, Garant agendy> Bude mít možnost sledovat stav podání
	Naplnění požadavku zajistí Digitální samoobsluha v rámci Portálu veřejné správy.
13	<Veřejnost, Sponzor, Garant agendy> Bude v systému pracovat s aktuálními a správnými daty
	Validace a správnost dat bude zajištěna na dvou úrovních Jednak v samotných AIS a ZR, která data uchovávají. Durhou kontrolu, kontrolu správnosti použití, by měla zajišťovat definice uložená v katalogu agend. Zde bude uvedeno, jaká data, v jaké důvěryhodnosti, z jakého časového období se pro daný formulář používají. Za správnost bude odpovídat OVM které je garantem agendy.

ID	Požadavek Zajištění požadavku
14	<Veřejnost, Garant agendy, Auditor> Bude mít možnost v systému rekonstruovat stav podání v každém kroku procesu zpracování
	Naplnění požadavku zajistí Digitální samoobsluha v rámci Portálu veřejné správy. Údaje o tom, jakých stavů nabývá podání a jakými procesními kroky prochází, bude uchovávat Katalog agend. Informace o skutečném stavu bude webovými službami poskytovat spisová služba a AIS ve kterém se data zpracovávají.
15	<Auditor> Bude mít možnost sledovat definované operace nad daty a přílohami podání – zejména typu vytvoř, čti, aktualizuj a smaž.
	Informační systémy budou napojeny na dohledové systémy, které zaručí auditovatelnost operací v systému.
16	<Garant agendy> Bude mít možnost nahlížet na data jen v případě, že se podání nachází ve stavu, kdy je mu dle jeho specifické role náhled umožněn
	Řízení k přístupu k datům bude zajišťovat u jednotlivých systémů jejich správce v součinnosti s provozovatelem. Informace o tom, kdo má přístup k datům, bude z důvodu transparentnosti uložená v Katalogu agend.
17	<Auditor, Garant agendy, Sponzor> Mohou kontrolovat stav provozu příslušných komponent systému skrze dohledové systémy OVM
	Zajistí dohledové systémy OVM. Data budou zasílána na portál veřejné správy, aby bylo možné vyhodnotit, které služby jsou dostupné a které ne.
18	<Veřejnost> Bude mít možnost využít při identifikaci a autentizaci některý ze současných způsobů
	Zajistí NIA, ISDS a případně identitní systémy OVM. Každý typ přístupu bude mít specifikovánu úroveň důvěryhodnosti a podle této úrovně budou dostupné uživateli určité služby.
19	<Veřejnost> Bude mít možnost po autorizaci provádět úkony za jiný subjekt – plná moc, jednatel firmy, zaměstnanec na základě pověření zaměstnavatele
	Naplnění požadavku zajistí Mandátní server, který bude udržovat informaci o vazbách mezi subjekty a bude poskytovat informace o nich.
20	<Veřejnost> Bude moci stanovit, zda budou moci být data znovu využita v jiných agendách *Poznámka: Tento požadavek vychází z obecného požadavku, že uživatel by měl mít kontrolu nad svými daty. Požadavek se dá aplikovat v různém stupni intenzity. Je možné se rozhodnout, jestli sdílení všech dat nebo konkrétních dat, a dále jestli obecně pro potřeby veřejné správy, nebo pro potřeby vybraných agend. V každém případě se jedná o požadavek komplikující výsledné řešení, protože je vždy nutné ověřit, jestli daná agenda smí sdílet, nebo nesmí sdílet údaje. Tento požadavek jde taky přímo proti požadavku na to, aby se státní správa chovala jako celek. Pro naplnění požadavku „mít kontrolu nad svými daty“ a pro současné naplnění požadavku na efektivitu celého řešení, navrhuji, aby bylo možné v profilu určit, zda budou data sdílena, nebo ne, a podrobnější implementaci nerealizovat.*
	Nastavení bude možné provést na Portálu veřejné správy.

ID	Požadavek Zajištění požadavku
21	<Veřejnost> Bude moci být notifikována v případě končících lhůt pro daný procesní krok zpracování podání – vlastních i ze strany OVM
	Zajistí Portál veřejné správy.
22	Návrh systému a jeho komponent projde schvalováním <Sponzor, Regulátor>, jednou z posuzovaných skutečností bude, zda je v maximální možné míře využita stávající infrastruktura
	Jedná se o organizační opatření, jehož zajištění bude realizováno vydáním příslušných směrnic Regulátora.
23	<Veřejnost, Garant agendy, Auditor> Budou moci využívat služeb veřejné správy bez ohledu na úřední hodiny *Poznámka: U zaměstnanců OVM jsou to minimálně pracovní hodiny, u veřejnosti jsou to hodiny, kdy jsou aktivní uživatelé, tj. včetně večerních hodin a víkendů.*
	Jedná se o organizační opatření, jehož naplnění musí zajistit OVM.
24	<Orgán veřejné moci, Veřejnost> Budou moci ověřit si stav systému a dostupnost poskytovaných služeb bez nutnosti přihlášení
	Na webové stránce pod Portálem veřejné správy bude zobrazena informace o tom, které služby jsou mimo provoz, nebo kde je provoz omezen (např. delší odezvy).
25	<Veřejnost> Bude mít možnost (v případě, že systém odmítne poskytnout službu) získat oficiální odůvodnění (zaslání na email nebo prostřednictvím datové schránky), proč služba v daném momentu byla odmítnuta
	Funkcionalitu zajistí Portál veřejné správy.
26	<Veřejnost> Prezentace nabídky služeb bude zohledňovat relevantnost pro daný subjekt (pořadí služeb, nebo zařazení do „rychlého výběru“, nikoliv omezení zvolit si službu) *Poznámka: Viz požadavek na řešení č. 2 v příloze A*
	Profilování uživatelů bude zajišťovat Portál veřejné správy.
27	<Uživatel se specifickými požadavky> bude moci zvolit specifické zobrazení a přizpůsobené uživatelské rozhraní *Poznámka: Pro početné skupiny uživatelů se specifickými požadavky bude systém nabízet přizpůsobené uživatelské rozhraní. Volba, které skupiny budou vymezeny, bude vycházet z analýzy efektivity, tj. velikost potenciální skupiny osob a náročnost implementace úpravy. Těmito skupinami mohou být například důchodci a uživatelé s poruchou barvocitu. V případě, že nebude efektivní upravit přímo rozhraní, budou tito uživatelé stále moci využít asistované podání nebo zajít na přepážku.*
	Zajistí Portál veřejné správy. Volba na portálu veřejné správy se potom promítne jak do rozhraní Portálu, tak do rozhraní Formulářového serveru.
28	<Garant agendy, Sponzor, Regulátor> Využívat výsledků monitoringu a vyhodnocení kvality služeb
	Zajistí dohledové systémy.

ID	Požadavek Zajištění požadavku
29	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat, jaké organizace jsou zahrnuty v rámci zpracování požadavku
	Informace bude uložená v Katalogu agend.
30	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat, koho kontaktovat pro podání dodatečných informací
	Informace bude uložená v Katalogu agend.
31	<Veřejnost> Bude schopen identifikovat, jak postupovat při dodávaní doplňujících specifických dat
	Informace bude uložená v Katalogu agend.
32	<Veřejnost> Bude schopen pracovat se systémem i na mobilním zařízení
	Všechny systémy budované v současné době, u nichž lze očekávat přístup veřejnosti, by měly být realizovány s požadavkem na responzivní grafické uživatelské rozhraní. V případě navrženého systému se to týká především PVS, Agendových portálů, Formulářového serveru, ISDS, případně Mandátního registru.
33	<Veřejnost> Bude mít možnost zaznamenat zpětnou vazbu týkající se poskytovaných služeb
	Zajistí Formulářový server (pro zaznamenání zpětné vazby po odeslání nebo exportu vyplněného formuláře), případně Portál veřejné správy.
34	<Veřejnost> Může zvolit, zda mají být data vymazána (anonymizována) z AIS (např. neúspěšná žádost dotace)
	Zajistí Portál veřejné správy. V digitální samoobsluze bude možné v seznamu podání spustit proces vymazání dat. Informace o tom, jestli data mohou být vymazána a za jakých podmínek, bude uložena v metadatech agendy. Pro uživatele bude informace dostupná v Katalogu agend.
35	<Veřejnost> Bude moci učinit podání i ze zahraničí, zahraniční identitou se prokázat, případně při vyřizování své životní situace v zahraničí tamější OVM bude moci využít data z České republiky
	Připojení s využitím zahraniční identity zajišťuje NIA. To, aby přístup na stránky PVS nebo Formulářového serveru nebyl omezen ze zahraničí, zajistí správce a provozovatel systému. Využití dat zahraničním OVM bude zajištěno přes CMS a eGSB.
36	<Veřejnost, Orgán veřejné moci> Bude moci využít stávajících přihlašovacích údajů, vydaných v minulosti například pro přístup do agendových informačních systémů
	Tento požadavek zajistí stávající identitní systémy OVM, pokud takové existují.
37	<Veřejnost> Bude moci pro práci se systémem zvolit jeden z cizích jazyků.
	Funkcionalitu zajistí Portál veřejné správy.
38	<Veřejnost> Bude schopná zaplatit správní poplatky a jiné své závazky vůči státní správě skrze platební bránu
	Portál veřejné správy bude umožňovat přesměrování uživatele na platební bránu. Zajistí také poskytnutí nezbytných dat pro platbu.

Příloha C: Přehledový model systému zajišťujícího fungování ÚEP

Příloha D: Podrobný model systému zajišťujícího fungování ÚEP