

Zhodnocení a návrhy ke zlepšení stavu eGovernmentu na úrovni místní samosprávy

Bc. Magda Poláštková

Diplomová práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Magda Polášťíková**
Osobní číslo: **M17545**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Zhodnocení a návrhy ke zlepšení stavu eGovernmentu na úrovni místní samosprávy**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte teoretické poznatky týkající se veřejné správy.
- Charakterizujte základní pojmy z oblasti eGovernmentu.

II. Praktická část

- Analyzujte vývoj a současný stav eGovernmentu v České republice.
- Analyzujte a zhodnoťte současnou úroveň eGovernmentu v ORP ve Zlínském kraji.
- Navrhněte projekt na zlepšení stavu eGovernmentu v ORP ve Zlínském kraji.

Závěr

Rozsah diplomové práce: cca 70
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

CROPF, Robert A. E-government for public managers: administering the virtual public sphere. 1st ed. Lanham: Rowman & Littlefield, 2017, 156 s. ISBN 978-1-4422-6191-4.
FELIX, Ondřej et al. Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy. 1. vyd. Praha: CEVRO Institut, 2015, 313 s. ISBN 978-80-87125-28-1.
LAPÁČEK, Jiří. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
LOCHMANNOVÁ, Alena. Veřejná správa: základy veřejné správy. 1. vyd. Prostějov: Computer Media, 2017, 116 s. ISBN 978-80-7402-295-1.
MILAKOVICH, Michael E. Digital governance: new technologies for improving public service and participation. 1st ed. New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2012, 351 s. ISBN 978-0-415-89144-8.

Vedoucí diplomové práce: Ing. Jiří Macháček, Ph.D.
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání diplomové práce: 14. prosince 2018
Termín odevzdání diplomové práce: 16. dubna 2019

Ve Zlíně dne 14. prosince 2018

L.S.

doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.
ředitel ústavu

**PROHLÁŠENÍ AUTORA
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE**

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 16. 4. 2019

Jméno a příjmení:

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá elektronizací veřejné správy v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Popisuje vývoj a současný stav eGovernmentu v České republice. Obce s rozšířenou působností jsou analyzovány z hlediska elektronizace veřejné správy. Je provedeno dotazníkové šetření, z něhož je zjištěn stav elektronizace v těchto obcích jak z pohledu úředníků, tak i občanů. Dále jsou analyzovány elektronické služby, které jednotlivé ORP poskytují svým občanům. Na základě zjištěných výsledků jsou doporučeny návrhy ke zlepšení. Závěr práce je pak věnován projektu na podporu elektronizace veřejné správy ve vybraných ORP.

Klíčová slova: veřejná správa, elektronizace veřejné správy, eGovernment, eGON, Obce s rozšířenou působností

ABSTRACT

This thesis deals with the electronisation of public administration in municipalities with extended powers (ORP) in the Zlín Region. It describes the development and current state of eGovernment in the Czech Republic. Municipalities with extended powers are analysed in terms of public administration electronisation. There is a questionnaire survey from which the state of electronisation in these municipalities is ascertained from the perspective of both officials and citizens. Furthermore, the electronic services that provide individual ORP's to their citizens are analysed. Based on the results, suggestions for improvement are recommended. The conclusion of the thesis is then devoted to a project supporting the electronisation of public administration in selected ORP's.

Keywords: public administration, electronisation of public administration, eGovernment, eGON, municipalities with extended powers

V první řadě bych chtěla poděkovat panu Ing. Jiřímu Macháčkovi, Ph.D., za odborné vedení při vypracování této diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala své rodině a nejbližším přátelům za podporu při studiu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	12
1.1 STÁTNÍ SPRÁVA	13
1.1.1 Přímý výkon státní správy.....	13
1.1.2 Nepřímý výkon státní správy	13
1.2 SAMOSPRÁVA.....	14
1.2.1 Územní samospráva	14
1.2.2 Zájmová samospráva.....	15
1.3 ZÁSADY DOBRÉ SPRÁVY	16
1.4 INFORMACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	17
1.4.1 Právo na informace	17
2 POJMY Z OBLASTI EGOVERNMENTU	18
2.1 POJEM EGOVERNMENT	18
2.2 EGON	19
2.3 DATOVÉ SCHRÁNKY	20
2.4 ZÁKLADNÍ REGISTRY	22
2.4.1 Registr osob.....	23
2.4.2 Registr obyvatel	23
2.4.3 Registr práv a povinností	23
2.4.4 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí.....	23
2.5 KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURA VEŘEJNÉ SPRÁVY	23
2.5.1 Centrální místo služeb.....	24
2.6 CZECH POINT	24
Dostupné služby Czech POINT jsou:.....	25
2.6.1 Czech POINT @home	25
2.6.2 Czech POINT @office	25
2.7 KLAUDIE	26
2.8 PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY	26
2.8.1 Portál občana	28

2.9	EPUSA.....	28
2.10	GEOGRAFICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM	29
2.11	ELEKTRONICKÁ IDENTIFIKACE A EOBČANKA	29
2.12	ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA.....	31
2.13	SOCIÁLNÍ SÍTĚ	32
2.14	MOBILNÍ APLIKACE	32
2.15	PRÁVNÍ PŘEDPISY Z OBLASTI EGOVERNMENTU	34
II	PRAKTICKÁ ČÁST	37
3	VÝVOJ EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICCE	38
3.1	VÝVOJ DO ROKU 2000	38
3.2	VÝVOJ PO ROCE 2000	40
3.3	SOUČASNÝ STAV EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICCE.....	43
4	EGOVERNMENT NA ÚROVNI MÍSTNÍ SAMOSPRÁVY	45
4.1	CHARAKTERISTIKA ORP ZLÍNSKÉHO KRAJE	45
4.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ NA MĚSTSKÝCH ÚŘADECH	52
4.3	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ NA MĚSTSKÝCH ÚŘADECH.....	64
4.4	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U OBČANŮ ORP.....	65
4.5	ZHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ U OBČANŮ	76
5	ANALÝZA POSKYTOVANÝCH E-SLUŽEB V ORP ZLÍNSKÉHO KRAJE	78
6	NÁVRHY KE ZLEPŠENÍ STAVU EGOVERNMENTU V ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI	89
7	PROJEKT NA ZLEPŠENÍ EGOVERNMENTU V ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	91
	ZÁVĚR	95
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	96
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	105
	SEZNAM OBRÁZKŮ	106
	SEZNAM TABULEK.....	108
	SEZNAM PŘÍLOH.....	109

ÚVOD

Elektronizace veřejné správy přispívá jak občanům, tak i samotným úředníkům. Občané mají možnost vyřídit si spoustu věcí online. Namísto toho, aby museli vše vyřizovat osobně na úřadě, mohou to vyřídit z pohodlí svého domova. Úředníkům tím, že občané využívají online služeb veřejné správy, odpadají některé úkony. Co se však týče úrovně elektronizace v České republice, stále je co zlepšovat. Ve srovnání s jinými zeměmi EU je Česká republika v oblasti eGovernmentu pod průměrem. Stále více občanů komunikuje s úřady osobně, místo toho, aby využívali elektronickou komunikaci. Je potřeba zvýšit informovanost občanů o službách eGovernmentu a výhodách, které jim přináší.

Cílem diplomové práce je zhodnotit stav eGovernmentu na úrovni místní samosprávy. Dále na základě zjištěných výsledků doporučit návrhy ke zlepšení.

Pro analýzu eGovernmentu byly vybrány obce s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Jedná se celkem o 13 obcí, kterými jsou Bystřice pod Hostýnem, Holešov, Kroměříž, Luhačovice, Otrokovice, Rožnov pod Radhoštěm, Uherské Hradiště, Uherský Brod, Valašské Klobouky, Valašské Meziříčí, Vizovice, Vsetín a Zlín. Místní samospráva je občanům nejbližší, z tohoto důvodu je třeba zabývat se na této úrovni tématem elektronizace veřejné správy.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je zaměřena na veřejnou správu a její rozdělení v České republice. Dále jsou v rámci teoretické části charakterizovány pojmy a základní právní předpisy z oblasti eGovernmentu.

Praktická část se nejprve zabývá vývojem a současným stavem eGovernmentu v České republice. V další kapitole je analyzována elektronizace veřejné správy v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Jsou zde charakterizovány ORP, ve kterých bylo provedeno dotazníkové šetření na zjištění stavu elektronizace. Jednotlivé obce jsou analyzovány z hlediska poskytování elektronických služeb svým občanům. Na základě zjištěných výsledků z dotazníkového šetření a analýzy elektronických služeb jsou navržena možná zlepšení stavu eGovernmentu. V závěru diplomové práce je představen projekt na podporu elektronizace veřejné správy ve vybraných ORP.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnotit současný stav eGovernmentu v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Na základě zjištěných výsledků navrhnout zlepšení v této oblasti.

K dosažení cíle je potřeba zpracovat teoretické poznatky týkající se veřejné správy, charakterizovat pojmy a základní právní předpisy z oblasti eGovernmentu. Teoretická část zaměřena na veřejnou správu čerpá převážně z odborné literatury. V části, kde jsou charakterizovány pojmy a základní právní předpisy z oblasti eGovernmentu, je využito jak literárních, tak i elektronických zdrojů.

V praktické části práce je provedena analýza vývoje a současného stavu eGovernmentu v České republice. Obce s rozšířenou působností jsou nejprve stručně charakterizovány, následně je v těchto obcích provedeno dotazníkové šetření, které je často využívanou metodou. Při správném stanovení vzorku dotazovaných umožňuje dotazníkové šetření zobecnění výsledku na celou společnost. V této práci je dotazníkové šetření využito ke zjištění stavu elektronizace veřejné správy v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji z pohledu úředníků a občanů. Výsledky dotazníkového šetření jsou znázorněny v přehledných grafech a tabulkách. Dále je provedena analýza a komparace elektronických služeb, které jednotlivé ORP poskytují svým občanům. V závěru práce je předložen projekt na podporu elektronizace ve veřejné správě pro vybrané ORP.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Veřejná správa je poměrně složitou záležitostí pro její mnohotvárnost a různost správních činností, proto není snadné ji jednoznačně definovat (Horzinková a Novotný, 2010). Přesto se o to někteří pokusili. Dle Průchy (2004) se veřejnou správou rozumí správa veřejných záležitostí, realizovaná jako projev moci výkonné ve státě. Káňa (2014) veřejnou správu definuje jako správu lidské společnosti zorganizovanou ve stát se státním zřízením. Podle něj se správou rozumí zejména správa území, věcí, záležitostí, financí a objektů.

Pojem veřejná správa má v zásadě dvojí význam. Buď se pod tímto označením rozumí určitý druh činnosti nebo je veřejná správa chápána jako organizační jednotka – instituce, která ji vykonává. V prvním případě se jedná o veřejnou správu v materiálním pojetí, ve druhém případě o správu v pojetí formálním (Hendrych, 2009, s. 17).

Veřejná správa plní pět základních funkcí, jedná se o tyto funkce:

- **Mocenská funkce veřejné správy** – v rámci ní veřejná správa přikazuje, zakazuje a donucuje, přičemž svoji moc realizuje prostřednictvím právního řádu a působením státního zřízení. Veřejná moc je chápána jako schopnost ovlivňovat chování společnosti žádoucím směrem. Základem veřejné moci je formální autorita.
- **Ochranná funkce** – má za úkol zajistit ochranu a bezpečnost státu, přičemž se dá hovořit o ochraně vnitřní, ochraně veřejného pořádku a bezpečnosti a ochraně vnější.
- **Organizační funkce** – zajišťuje státní záležitosti (např. členění území státu na menší územní celky), záležitosti institucí (např. správa obrany státu) a záležitosti občanů (např. vzdělávání).
- **Regulační funkce** – zajišťuje dohled nad demokratickou společností, kdy je vytvářen takový systém řízení, který je založen na politickém pluralismu, vzájemné komunikaci, solidaritě a toleranci a umožňuje sdružování občanů a jejich shromažďování.
- **Funkce služeb veřejnosti** – představuje realizaci činností, které jsou poskytovány ve veřejném zájmu, přičemž se jedná například o služby finanční, pečovatelské, hospodářské a další (Lochmannová, 2017, s. 15).

Na veřejnou správu může být nahlíženo v širším pojetí, pak je tvořena nejen mocí výkonnou, ale také zákonodárnou a soudní. Naopak v užším pojetí jsou za veřejnou správu považovány státní činnosti, které nejsou zákonodárstvím, soudnictvím nebo vládou. Veřejnou

správu v užším pojetí tvoří státní správa a samospráva (Kerlinová a Tomášková, 2014, s. 13).



Obrázek 1. Schéma veřejné správy (Kerlinová a Tomášková, 2014)

1.1 Státní správa

Státní správa může být definována jako veřejná správa uskutečňovaná státem. Je odvozena od postavení a poslání státu a realizace státní moci (Káňa, 2014, s. 16). Dle Horzinkové a Novotného (2010) můžeme státní správu chápat jako realizaci výkonné moci státu, přičemž veřejná správa je pouze část moci výkonné.

Státní správu lze vnímat jako organizující a mocensko-ochrannou činnost státu, která má výkonný, podzákonný a nařizovací charakter. Tato činnost se realizuje ve vztazích, v nichž na jedné straně vystupují státní orgány a na straně druhé objekty působení státní správy, vůči nim je správa vykonávána (Kadečka a Rigel, 2009).

1.1.1 Přímý výkon státní správy

Horzinková a Novotný (2010) uvádí, že v klasickém pojetí je hlavním subjektem veřejné správy stát. Tedy veřejná správa, která je vykonávána státem a jeho orgány se nazývá státní správa vykonávaná přímo.

1.1.2 Nepřímý výkon státní správy

Mimo státu a jeho organizačních složek mohou státní správu vykonávat také veřejnoprávní korporace nebo i soukromoprávní subjekty, jimž byl výkon státní správy propůjčen na zá-

kladě zákona. V těchto případech se jedná o výkon státní správy nepřímo (Kadečka a Rigel, 2009).

1.2 Samospráva

Samospráva je veřejnou správou, která je vykovávána jinou institucí než státem. Samospráva je relativně samostatná, tato relativnost vyplývá ze skutečnosti, že stát vytváří podmínky pro její fungování. Z tohoto důvodu není samostatnost samosprávy absolutní. Stát může zasahovat do samosprávy tím, že tvoří zákony, do samotných rozhodnutí samosprávných orgánů však zasahovat nemůže (Ponikelský a kol., 2011, s. 20).

1.2.1 Územní samospráva

Hendrych (2009) uvádí, že územní samospráva má nezastupitelný význam pro demokratické uspořádání společnosti a pro výkon regionální a místní veřejné správy. Právní základ územní samosprávy je zakotven v hlavě sedmé Ústavy, čímž je podtržena její důležitost.

Územní samosprávou se rozumí prostorově ohraničený funkční celek, který má právo samostatně hospodařit, nakládat se svým majetkem a samostatně rozhodovat o svých záležitostech (Ponikelský a kol., 2011, s. 20).

Územní samospráva plní dvě základní funkce, kterými jsou:

- **Samosprávní funkce** – v České republice je tato funkce většinou nazývaná jako samostatná působnost, v rámci které územní samosprávné celky zabezpečují takové potřeby svých občanů, které můžeme označovat jako lokální či regionální veřejné statky.
- **Přenesená funkce** – tato funkce je zpravidla nazývaná jako přenesená působnost. Jedná se o výkon státní správy v rámci decentralizace kompetencí. Územní samosprávné celky zabezpečují pro občany i některé veřejné statky, které mají povahu národních statků (Peková a Pilný, 2002, s. 73).

Ústava vychází z toho, že základními územními samosprávnými celky jsou obce a vyššími územními samosprávnými celky kraje (Hendrych, 2009, s. 149). Jednotlivé samosprávní územní celky, tedy obce a kraje, mají:

- společenský a historický vývoj,
- občanskou sounáležitost územní a geografickou soudržnost,

- ekonomickou a hospodářskou samostatnost,
- kompetence k zabezpečování potřeb svých obyvatel,
- pravomoc k vytváření vlastních právních norem (Káňa, 2014, s. 49-50).

Hendrych (2009) popisuje **obec** jako základní územní samosprávné společenství občanů, které tvoří územní celek. Obec je veřejnoprávní korporací, která v právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost, která z těchto vztahů vyplývá.

Každá obec má své charakteristické znaky, jimiž jsou:

- **vlastní území** – území obce může tvořit jedno nebo více katastrálních území,
- **vlastní obyvatelstvo** – osoby, které mají trvalé bydliště v dané obci nebo osoby, kterým bylo uděleno občanství,
- **vlastní majetek a hospodaření dle rozpočtu** – obce si sestavují vlastní rozpočet a hospodaří podle něj,
- **právní subjektivita a právotvorba** – obce jsou právnickými osobami a mohou vydávat právní předpisy (nařízení obce a obecně závazné vyhlášky),
- **právo na samosprávu** – právo spravovat své vlastní záležitosti,
- **soustava orgánů** – prostřednictvím soustavy orgánů je zajišťován chod obce (Ponikelský a kol., 2011, s. 20-21).

Vyšším územním samosprávným celkem je **kraj** jako územní společenství občanů, kterému náleží z Ústavy právo na samosprávu (Hendrych, 2009, s. 152). Kraj je označován jako střední článek veřejné správy, který má podobné charakteristické znaky jako obec. Kraj má čtyři základní funkce, jimiž jsou integrační a koordinační, dozorová a poradní, redistribuční, reprezentační a zprostředkovatelská funkce (Ponikelský a kol. 2011, s. 25).

1.2.2 Zájmová samospráva

Základní znaky samosprávy v obecném slova smyslu lze použít i pro vymezení pojmu zájmová samospráva. Avšak na rozdíl od územní samosprávy se u zájmové samosprávy vyskytují určité specifické rysy. Zájmová samospráva funguje pouze na osobním základu. Členství v určité zájmové skupině nevzniká automaticky, ale předpokládá jednání zájemce o členství a především splnění i dalších předpokladů, jimiž může být dosažení určitého vzdělání, absolvování potřebné praxe či složení zvláštních profesních zkoušek (Horzinková a Novotný, 2010, s. 66).

Zájmová samospráva se člení na profesní sdružení a zájmové sdružení. Profesní sdružení představuje sdružování občanů stejného profesního zaměření, profesionálů se společnými cíli a zájmy, s postavením a názvem komory, kde převládá povinné členství. Může se jednat například o advokátní komory, notářské komory, komory soudců, lékařské komory, komory auditorů a další. Zájmové sdružení má postavení členství, které sdružuje občany se stejnými zájmy a zálibami, zde se uplatňuje princip dobrovolnosti. Jedná se o odbory, svazy, sdružení a kluby. Občané se mohou sdružovat v politických stranách, zájmových organizacích, ve sportovních a tělovýchovných organizacích a jiných organizacích, klubech (Káňa, 2014, s. 49).

1.3 Zásady dobré správy

Zásada zákonnosti říká, že veřejné orgány jsou povinny konat a postupovat v souladu s právem, mají dodržovat zákony, mezinárodní právo a obecné zásady, které řídí jejich organizaci, fungování a činnost. Své pravomoci vykonávají veřejné orgány pouze tehdy, když k tomu jsou zákonem oprávněny, a pouze za tím účelem, pro který jim tato pravomoc byla svěřena (MVČR, © 2019).

Zásadu rovnoprávnosti veřejné orgány naplňují tím, že jednají se soukromými osobami, které jsou ve stejné situaci stejným způsobem. Nerozlišují soukromé osoby podle pohlaví, národnosti, vyznání či přesvědčení. Rozdíly v přístupu možné jsou, ale musí být objektivně ospravedlněny (MVČR, © 2019).

Ve smyslu **zásady nestrannosti** mají veřejné orgány konat objektivně, pouze s ohledem na příslušnou záležitost, nezaujatě a mají zajistit, aby jednotliví veřejní činitelé vykonávali své povinnosti nestranně, bez ohledu na jejich vlastní osobní přesvědčení a zájmy (MVČR, © 2019).

Dle **zásady proporcionality** mají být opatření, která ovlivňují práva nebo zájmy soukromých osob, zaváděna jen tam, kde je to nezbytně nutné, a to pouze v rozsahu požadovaném k dosažení žádoucího cíle. Přijatá opatření nesmějí být v žádném případě nepřiměřená (MVČR, © 2019).

V souladu se **zásadou právní jistoty** se nesmějí provádět retroaktivní opatření. Veřejné orgány nemají ovlivňovat nezadatelná práva, nebo konečné právní situace, pouze vyžaduje-li to veřejný zájem. Tam, kde jsou zaváděny nové povinnosti, může být nezbytné zavést

dočasná opatření či umožnit přiměřenou lhůtu k tomu, aby takové povinnosti vstoupily v platnost (MVČR, © 2019).

Zásada konání v přiměřené časové lhůtě zavazuje veřejné orgány k tomu plnit své povinnosti v rozumném a přiměřeném čase bez zbytečných průtahů (MVČR, © 2019).

Podle **zásady participace** poskytnou veřejné orgány soukromým osobám příležitost, a to vhodnými prostředky, k účasti na přípravě a zavádění správních rozhodnutí, jež ovlivňují jejich práva či zájmy (MVČR, © 2019).

Veřejné orgány se řídí **zásadou úcty k soukromí**, a to zejména při zpracovávání osobních dat. Pokud při tom používají elektronické prostředky, musí zajistit veškerá nezbytná opatření k zabezpečení soukromí (MVČR, © 2019).

1.4 Informace ve veřejné správě

Pro veřejnou správu jsou nezbytné pravdivé, včasné a nezkreslené informace. Veřejné instituce používají propojený informační systém. Informace jsou nositelé údajů se stupněm utajení. Při práci s informacemi je nutné zachovávat určité kroky a sled činností. Jednotlivé kroky práce s informacemi jsou:

- získávání, vyhledávání informací,
- shromažďování informací na určité místo a k určenému datu,
- třídění informací dle kritérií, adresáta, obsahu, důležitosti, stupně utajení
- zpracování informací (výpočty, grafy, tabulky, texty),
- využití informací v praxi,
- předávání informací,
- uchovávání, archivace informací (Káňa, 2014, s. 80).

1.4.1 Právo na informace

Právo na informace zaručuje každému Listina základních práv a svobod v čl. 17, podle kterého je právo na informace zaručeno a lze jej omezit jen zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti. Toto právo je jednou z důležitých záruk zákonnosti ve veřejné správě, které slouží občanům ke kontrole její činnosti a umožňuje jim kvalifikovaně se podílet na správě věcí veřejných (Frank Bold, © 2005 – 2019).

2 POJMY Z OBLASTI EGOVERNMENTU

Zapojování informačních a komunikačních technologií do činností veřejné správy je důležitou komponentou současných správních reforem. Elektronizace veřejné správy přináší řadu kvalitativních zlepšení jejího fungování, nesmí se však opomenout to, že implementace nových nástrojů může klást velké nároky na legislativu, systémovost veřejné správy, politické představitele, tak i na občany, podnikatelské subjekty či jiné dotčené subjekty (Špaček, 2012).

2.1 Pojem eGovernment

Výraz eGovernment se v českém jazyce používá čím dál tím více a nehledá se k němu odpovídající překlad. Mnohem častěji bývá vymezován obsahově. Panuje shoda v tom, že se jedná o různé úkoly, které se zabývají elektronizací výkonu činnosti veřejné správy (Mates a Smejkal, 2006, s. 9).

Velmi obecně řečeno je eGovernment poskytování veřejných služeb a pomoc při běžných činnostech za využití informačních technologií (Cropf, 2017, s. 2). Ovšem co se týče definice, která by plně vystihovala rozsah eGovernmentu, není jednoduché ji nalézt. Například Lidinský (2008) uvádí, že eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.

Myšlenkou eGovernmentu je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější (MVČR, © 2019).

V eGovernmentu existují následující typy vztahů:

- **Vztah G2G (Government to Government)** - představuje hlavní pilíř eGovernmentu, vazby mezi vládními orgány a institucemi, které spolupracují a vzájemně poskytují informace a služby.
- **Vztah G2C (Government to Citizen)** – tento typ eGovernmentu usnadňuje občanskou interakci s vládou, která je mnohými považována za hlavní cíl veřejných služeb.

- **Vztah G2B (Government to Business)** – interakce mezi vládou a obchodem probíhá výměnou informací, dozorem, nakupováním a prosazováním předpisů (Milkovich, 2012, s. 13).

2.2 eGON

eGON je symbolem eGovernmentu, v přeneseném významu se jedná o živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje (MVČR, © 2019).

Zajíček (2015) eGONa popisuje jako společný symbol pro realizaci čtyř základních projektů eGovernmentu. Klíčovými projekty jsou Czech POINT, KIVS – komunikační infrastruktura veřejné správy, ISDS, informační systém Datových schránek a ISZR – informační systém Základních registrů. Tyto klíčové projekty nutné pro další efektivní vývoj eGovernmentu jsou ztvárněny ve vzájemné souvislosti a provázanosti jako živý organismus.



*Obrázek 2. eGON – symbol
eGovernmentu, (MVČR, © 2019)*

Možek je rozdělen do čtyř částí, z nichž každá představuje jeden základní registr (Registr osob, Registr obyvatel, Registr práv a povinností, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí).

Oběhová soustava značí komunikační infrastrukturu veřejné správy, která zabezpečuje propojení sítí a systémů dílčích institucí do společného prostředí. Znamená efektivnější přístup k informacím pro ty, kteří k tomu mají přístup.

Srdce eGONa představuje tři pilíře eGovernment act: zavedení datových schránek, zrovnoprávnění elektronických a papírových dokumentů a povinnost institucí komunikovat elektronicky.

Prsty jsou Czech POINT, jenž je nejpohodlnější způsob, jak z jediného místa komunikovat s úřady a institucemi. Je asistovaným místem, kde každý člověk může získat ověřené výpisy z centrálních registrů a jednotně přistupovat k vybraným službám státu (Felix a kol., 2015, s. 22).

2.3 Datové schránky

Datové schránky jsou prostředkem pro zajištění elektronické komunikace v rámci eGovernmentu, který je technologicky navržen jako elektronické úložiště určené k:

- Doručování orgány veřejné moci,
- Provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a
- Dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob (Budiš a Hřebíková, 2010).

Datové schránky představují v srdci eGONa jeden ze tří pilířů eGovernment Act, díky nim v oběhové soustavě eGONa proudí datové zprávy obsahující podání a další písemnosti. Datové schránky díky informačním technologiím zásadně mění způsob doručování (přijímání a podávání) úředních dokumentů. Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je takto od nich přijímat. Tento způsob komunikace prostřednictvím datových schránek nahrazuje klasický způsob doručování v listinné podobě. Cílem datových schránek je efektivnější – tedy rychlejší, levnější a spolehlivější veřejná správa (Felix a kol., 2015, s. 92).



Obrázek 3. Datové schránky – logo (Datové schránky, © 2019)

Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra. Každá datová schránka je určena svou adresou, která je unikátní a schránku v celém ISDS jednoznačně identifikuje (Lapaček, 2012, s. 68).

Datové schránky mají mnoho výhod, kterými jsou:

- Zřízení i používání datové schránky je pro komunikaci s úřady zdarma, tudíž se neplatí žádné poštovné.
- Občané mohou komunikovat s úřady přes internet z pohodlí domova. Nejsou omezeni úřední dobou úřadu ani otevírací dobou a vzdáleností od pošty.
- Elektronická komunikace je rychlejší než tradiční postupy. Zpráva odeslaná úřadu se považuje za doručenou již v okamžiku dodání do datové schránky orgánu veřejné moci – tedy prakticky hned po odeslání.
- Datové zprávy nabízí lepší důkazní prostředky, protože odeslanou zprávu lze uložit a tím kdykoli prokázat, co přesně bylo úřadu posláno.
- Záležitosti lze svěřit jiné osobě. Pověřené osoby mohou mít také přístup k dodaným datovým zprávám a mohou zprávy i posílat. Majiteli datové schránky zůstává i tak možnost kontroly, protože doručené i odeslané zprávy zůstávají ve schránce po dobu 90-ti dnů.
- S přístupovými údaji k datové schránce se dá přihlásit do informačních systémů sociální i finanční správy.
- Výpisy z veřejných i neveřejných rejstříků a registrů majitel datové schránky získá zdarma.
- Možnost komunikace prostřednictvím datové schránky i se soukromoprávními subjekty. Tato možnost je však zpoplatněna (Felix a kol., 2015, s. 93).

Dokument, který byl dodán do datové schránky, je doručen okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodanému dokumentu. Odesílatelům zpráv je zároveň vystavena doručenka s datem a časem doručení zprávy, a to bez ohledu na skutečnost, zda byla zpráva uživatelem skutečně otevřena a přečtena. Aby se zabránilo obstrukcím ze strany adresátů, platí, že nepřihlásí-li se do datové schránky její uživatel ani do deseti dnů ode dne, kdy byl dokument do jeho datové schránky dodán, považuje se tento dokument za doručený posledním dnem této lhůty, jde o tzv. fikci doručení. Fikce doručení dokumentu má stejné právní účinky jako doručení do vlastních rukou (Právní prostor, © 2019).

2.4 Základní registry

Jde o bezpečnou databázi, která sjednocuje data vedená úřady o občanech a státních a nestátních subjektech. Základní registry představují mechanismus, který poskytuje relevantní a nezpochybnitelná data – referenční údaje (Felix a kol., 2015, s. 137). Referenčním údajem je údaj, který je ze strany státu garantován jako aktuální a správný. Každá změna takového údaje se promítne do všech ostatních agend veřejné správy (Lochmannová, 2017, s. 47). Ochrana osobních údajů i bezpečnost dat je zajištěna díky důležité součásti systému ORG – převodník, který zajišťuje ochranu osobních údajů uložených v základních registrech. Systém využívá vygenerovaný identifikátor místo rodného čísla, tím pádem nemůže dojít ke zneužití osobních údajů (Felix a kol., 2015, s. 137).

Správa základních registrů vznikla zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Správa základních registrů zajišťuje následující:

- provoz informačního systému základních registrů, registru obyvatel, registru osob a registru práv a povinností a jejich bezpečnost,
- realizaci vazeb mezi jednotlivými základními registry prostřednictvím služeb informačního systému základních registrů,
- realizaci vazeb mezi základními registry a agendovými informačními systémy prostřednictvím služeb informačního systému základních registrů,
- realizaci vazeb mezi jednotlivými agendovými informačními systémy prostřednictvím služeb informačního systému základních registrů,

- zpřístupnění referenčních údajů obsažených v základních registrech a údajů obsažených v agendových informačních systémech v rozsahu oprávnění obsažených v registru práv a povinností,
- vedení záznamů o událostech souvisejících s provozováním informačního systému základních registrů (Správa základních registrů, © 2019).

2.4.1 Registr osob

Správce registru osob Český statistický úřad. Registr obsahuje základní identifikační údaje o subjektech, které mají IČO (právnícké, podnikající fyzické osoby apod.) , jejich provozovnách a statutárních zástupcích (MVČR, © 2019).

2.4.2 Registr obyvatel

Registr obyvatel spravuje ministerstvo vnitra ČR. V registru jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách, a to konkrétně jméno a příjmení, datum a místo narození, adresa místa pobytu, státní občanství, čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů, ID datové schránky (MVČR, © 2019).

2.4.3 Registr práv a povinností

Správce tohoto registru je Ministerstvo vnitra ČR. Registr práv a povinností vede působnosti orgánů veřejné moci v jednotlivých agendách, jinými slovy určuje oprávnění těchto orgánů (Felix a kol., 2015, s. 137).

2.4.4 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

O správu tohoto registru se stará Český úřad zeměměřičský a katastrální. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí slouží k evidenci územního členění státu. Vede referenční údaje o stavebních objektech, pozemcích, ulicích, katastrálních územích a jiných (MVČR, © 2019).

2.5 Komunikační infrastruktura veřejné správy

Komunikační infrastruktura veřejné správy je prostředím pro efektivní, bezpečné a garantované sdílení dat mezi uživateli jednotlivých informačních systému veřejné správy. Je

důležitým základem pro aplikaci principů eGovernmentu a zefektivnění procesů ve veřejné správě (Felix a kol., 2015, s. 145).

2.5.1 Centrální místo služeb

Základním stavebním prvkem KIVS je Centrální místo služeb (CMS), které zajišťuje vzájemné, řízené a bezpečné propojování subjektů veřejné a státní správy (Správa základních registrů, © 2019). Centrálním místem služeb se rozumí soubor technického a programového vybavení, jehož prostřednictvím jsou poskytovány služby informačních systémů veřejné správy a jehož prostřednictvím jsou využívány a propojovány sítě elektronických komunikací (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

2.6 Czech POINT

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, tedy Czech POINT je projektem, jehož cílem je zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa (Czech POINT, © 2019). Před zavedením systému musel občan při komunikaci s veřejnou správou často obcházet celou řadu úřad, aby získal potřebné dokumenty. Cílem projektu bylo vytvořit garantovanou službu pro komunikace se státem prostřednictvím jednoho univerzálního místa, které je pro občana dostupné v maximální možné blízkosti, a tím dochází na jeho straně k úspoře času i nákladů (Felix a kol., 2015, s. 43 - 44). Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby „obíhala data ne občan“ (Czech POINT, © 2019).



Obrázek 4. Czech POINT – logo (Czech POINT, © 2019)

Dostupné služby Czech POINT jsou:

- Autorizovaná konverze dokumentů,
- Centrální úložiště ověřovacích doložek,
- Datové schránky,
- Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- Přijetí podání podle živnostenského zákona,
- Úschovna systému Czech POINT,
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- Výpis z bodového hodnocení řidiče,
- Výpis z insolvenčního rejstříku,
- Výpis z Katastru nemovitostí,
- Výpis z Obchodního rejstříku,
- Výpis z Rejstříku trestů,
- Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
- Výpis z Živnostenského rejstříku,
- Základní registry (Czech POINT, © 2019).

2.6.1 Czech POINT @home

Rozhraní CzechPOINT@home je určeno pro občany, kteří nechtějí pro výpis z rejstříku chodit na kontaktní místo Czech POINT a mají zřízenou vlastní datovou schránku fyzické osoby. Datová schránka žadatele slouží pro odeslání žádosti a pro doručení vystaveného výpisu z rejstříku nebo jiné odpovědi. Žadatel připravuje žádost o výpis či další podání pomocí webových formulářů CzechPOINT@home. Formulář provede žadatele vyplněním formulářových polí a zajistí odeslání žádosti z datové schránky žadatele. Žadatel pouze bezpečným způsobem zadává přístupové údaje do datové schránky (Czech POINT, © 2019).

2.6.2 Czech POINT @office

Rozhraní Czech POINT@office je vytvořeno pro potřeby samotného úřadu. Jeho obsahem jsou agendy, které vykovávají úřady a orgány veřejné moci pro výkon své působnosti (Czech POINT, © 2019).

Mezi základní služby Czech POINT@office patří:

- výpis a opis z Rejstříku trestů z moci úřední,
- autorizovaná konverze z moci úřední,
- agendy matrik,
- agendy ohlašoven,
- Agendy soudů,
- výpisy ze základních registrů (Felix a kol., 2015, s. 61).

2.7 Klaudie

Klaudie je novým symbolem veřejné správy, je moderní partnerkou eGONa, který má na starosti důležité projekty jako Czech POINT, základní registry a další. Klaudie, která symbolizuje prostředky cloud computingu, má zajistit, aby byly ICT projekty nejen efektivnější a levnější, ale aby také umožnily přechod od současného stavu blížícího se správě majetku k modelu poskytování a odebírání služeb (MVČR, © 2019).



Obrázek 5. Klaudie – nový symbol eGovernmentu (MVČR, © 2019)

2.8 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je nejjednodušší cesta k informacím a službám celé veřejné správy. Na jednom místě je zde možné nalézt zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy včetně formulářů elektronického podání, Národního katalogu otevřených dat, Registru smluv, návodů na řešení všech životních situací ve vztahu k orgánům veřejné moci a

seznamu datových stránek (MVČR, © 2019). Portál je rozdělen do čtyř informačních sekcí, jimiž jsou občan, podnikatel, cizinec a úředník (Portál veřejné správy, © 2019).

V části **Služby pro orgány veřejné moci** jsou umístěny návody a formuláře, pomocí kterých mohou úřady samy zajistit publikování určitých typů informací v rámci Portálu veřejné správy. Ministerstvo vnitra pouze zajišťuje technickou funkcionalitu, která slouží k víceméně automatizovanému dodání a publikaci obsahu (MVČR, © 2019).

Životní situace jsou popisy řešení úkonů ve vztahu ke státní správě. Jednotlivé popisy mají přesně danou strukturu, kterou při zveřejnění zadává a za správnost návodu odpovídá vždy uvedená instituce. Kromě popisu samotné životní situace je u každého záznamu uveden odkaz na stránku úřadu nebo instituce v rámci Portálu veřejné správy, kde lze nalézt všechny ostatní životní situace, které daný úřad publikoval a také seznam všech dalších publikovaných informací včetně elektronických formulářů, které daná instituce připravila pro elektronické podání (MVČR, © 2019).

Věstníky jsou publikační sbírky předpisů a metodických pokynů vydávané ústředními správními orgány a dalšími institucemi. V rámci Portálu veřejné správy jsou věstníky vydávány a jsou k dispozici ke stažení ve formátu PDF. Každý věstník obsahuje informaci o tom, která instituce jej zveřejnila a od kterého data je předpis nebo metodický pokyn účinný (MVČR, © 2019).

Povinně zveřejňované informace – jedná se o informace, které jsou zveřejňovány jednotlivými orgány veřejné správy na základě různých legislativních předpisů (MVČR, © 2019).

Formuláře elektronického podání – každý orgán veřejné moci může na portále zveřejnit elektronický formulář, prostřednictvím kterého mohou občané, podnikatelé nebo firmy provést podání vůči konkrétnímu orgánu prostřednictvím datové schránky (MVČR, © 2019).

Seznam držitelů datových schránek – obsahuje aktuální údaje o držitelích datových schránek. Obsahuje základní identifikační údaje pro všechny aktuálně zpřístupněné datové schránky s výjimkou těch fyzických osob, které požádaly o vymazání z tohoto seznamu. U datových schránek orgánů veřejné moci je navíc publikována řada doprovodných informací, např. o struktuře organizace, úředních hodinách, atd. (MVČR, © 2019).

Otevřená data – tato sekce obsahuje Národní katalog otevřených dat, který obsahuje otevřené datové sady zveřejněné jednotlivými orgány veřejné správy v ČR a Registr smluv (MVČR, © 2019).

2.8.1 Portál občana

Portál občana je brána k elektronickým službám státu. Tento portál je součástí Portálu veřejné správy (Česká televize, © 1996 – 2019).

Některými službami Portálu občana jsou:

- přístup k údajům v registru obyvatel,
- přístup k údajům o důchodu,
- informace k dávkám nemocenského pojištění,
- přístup k lékovému kontu (eRecept),
- výpisy z bodového hodnocení řidičů,
- informace o pracovní neschopnosti,
- potvrzení o bezdlužnosti,
- výpis z rejstříku trestů,
- žádost o informace dle zákona o svobodném přístupu k informacím (Česká televize, © 1996 – 2019).

2.9 ePUSA

Elektronický portál územních samospráv – ePUSA je informačním systémem s aktuálními kontakty na orgány veřejné správy – kraje, obce a města. Uvedený systém umožňuje vybrat potřebné údaje podle různých kritérií. Provozovatelem portálu ePUSA je Ministerstvo vnitra České republiky. ePUSA je společným projektem Ministerstva vnitra, krajů a ostatních samospráv. Cílem tohoto projektu je být jediným garantovaným zdrojem informací o subjektech samosprávy, a zamezit tak jejich duplicitnímu zjišťování orgány veřejné správy (MVČR, © 2019).

Hlavními cíli elektronického portálu územních samospráv jsou:

- efektivní komunikace mezi subjekty veřejné správy,
- efektivní komunikace veřejné správy s občany,
- splnění požadavků zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím plošně pro všechny obce,

- popis nového územního členění ČR,
- vytvoření celostátní databáze obcí, organizačních struktur, včetně jednotlivých úředníků, jako základ adresářových služeb ČR,
- vytvoření databáze s garantovanými údaji,
- podpora myšlenky eGovernmentu (Moderní obec, © 2019).

2.10 Geografický informační systém

GIS neboli Geografický informační systém je technologie a nástroj, který používá a zpracovává údaje polohově vázané k povrchu Země, je schopný pracovat s digitálními mapami i s popisnými databázemi, propojit prostorové a popisné databázové údaje, vyhodnocovat požadavky, které kombinují klasické databázové dotazy s geografickými údaji, vyhledávat a analyzovat databázové údaje prvků (Digis, © 2019). Výstupem může být mapa, trojrozměrný model území, případně dynamická animace konkrétního jevu (Geoportál Praha, © 2019).

Součástí geografického informačního systému by mělo být hardwarové vybavení (osobní počítače, servery, tiskárny, plottery, skenery), odpovídající software (GIS software), data, pracovníci a soubor metod pro práci s daty (Geoportál Praha, © 2019).

GIS má široké pole uplatnění jak v soukromém, tak i ve veřejném sektoru. Využití ve veřejné správě se týká například těchto oblastí:

- územní rozhodování a regionální rozvoj - tvorba územních plánů, územně analytických podkladů, koncepcí strategického rozvoje,
- krizové řízení - management složek integrovaného záchranného sboru při krizové situaci, zpracování krizových plánů (např. povodňové plány),
- evidence majetku, parcel, nemovitostí,
- specializované státní instituce - modelování přírodních i socioekonomických jevů (např. analýzy migrace obyvatelstva, modelování svahových pohybů nebo odtoku srážek),
- cestovní ruch - zviditelnění území pro turisty (Geoportál Praha, © 2019).

2.11 Elektronická identifikace a eObčanka

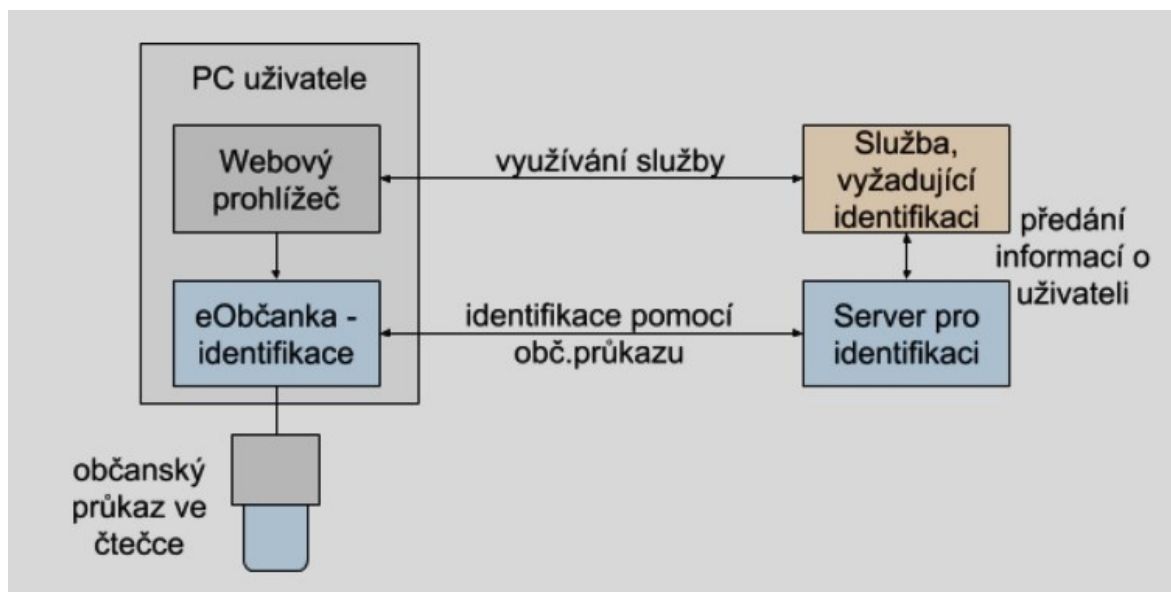
Každá z připojených online služeb požaduje určitou minimální úroveň důvěryhodnosti způsobů přihlašování. Stát pro přihlašování nabízí možnost využít občanský průkaz s či-

pem nebo přihlašování uživatelským jménem, heslem a jednorázovým SMS kódem (eIdentita, © 2019).

Identifikaci občanským průkazem lze využít například pro přístup na Portál občana, ke službám České správy sociálního zabezpečení, pro žádosti o výpisy z různých informačních systémů veřejné správy (rejstříku trestů, bodové hodnocení řidiče apod.). Počet služeb bude postupně narůstat (eIdentita, © 2019).

eObčanka je občanský průkaz s kontaktním elektronickým čipem, který umožňuje online prokazování totožnosti a uložení kvalifikovaných a autentizačních certifikátů. Tento průkaz získá automaticky každý, kdo po 1. 7. 2018 požádá o standardní občanský průkaz na pracovišti osobních dokladů na jakémkoliv úřadu obce s rozšířenou působností (Portál veřejné správy, © 2019).

V elektronickém čipu občanského průkazu je uložený identifikační certifikát, který nelze z čipu vyjmout, nahradit nebo smazat. Aby bylo možné funkce čipu používat, je nutné čip aktivovat. V případě nutnosti lze čip také deaktivovat, deaktivovaný čip však nelze zpět aktivovat, je nutné požádat o nový občanský průkaz. Do části čipu lze nahrávat vlastní elektronické podpisy, kvalifikované a autentizační certifikáty. Přímo s čipem komunikuje prostřednictvím čtečky obslužná aplikace „eObčanka – identifikace“, která odesílá výsledky ověření přístupovými kódy systému, který zprostředkovává ověření totožnosti. Aplikace pak provází uživatele procesem ověřování identity (Portál veřejné správy, © 2019).



Obrázek 6. Proces elektronické identifikace pomocí občanského průkazu (eIdentita, © 2019)

Celý proces identifikace probíhá výhradně elektronicky a to v následujících krocích:

1. Uživatel chce využít službu dostupnou přes internet.
2. Provozovatel služby požaduje, aby uživatel nejprve prokázal svoji totožnost.
3. Uživatel na svém PC anebo mobilním zařízení nainstaluje obslužnou aplikaci eObčanka – identifikace pro elektronickou identifikaci pomocí občanského průkazu.
4. Uživatel se pomocí webového prohlížeče připojí k webovým stránkám poskytovatele služby. Webové stránky požadují ověření totožnosti uživatele, ten zvolí možnost přihlášení. Webové stránky se přesměrují na portál eIdentita.cz, kde uživatel zvolí možnost přihlášení občanským průkazem.
5. Webové stránky spustí obslužnou aplikaci eObčanka – identifikace, která umožní použít občanský průkaz ke vzdálenému prokázání totožnosti.
6. Aplikace eObčanka – identifikace vyzve uživatele k vložení občanského průkazu do čtečky a k zadání identifikačního osobního kódu.
7. Pomocí IOK uživatel schválí použití občanského průkazu pro identifikaci držitele.
8. Aplikace eObčanka – identifikace komunikuje s národním bodem pro identifikaci a autentizaci, za účelem ověření totožnosti.
9. Při úspěšném ověření totožnosti portál eIdentita.cz vyzve uživatele k udělení souhlasu s odesláním údajů, které poskytovatel služby požaduje pro jeho ztotožnění v rámci svého systému.
10. V případě udělení souhlasu jsou informace o totožnosti uživatele odeslány poskytovateli služby a na jejich základě dojde k poskytnutí služby, kterou uživatel požaduje (eIdentita, © 2019).

2.12 Elektronická úřední deska

Každý správní orgán je ze zákona povinen zřídit úřední desku, která musí být nepřetržitě přístupná veřejnosti, na které se zveřejňují důležité informace a písemnosti týkající se činnosti daného správního orgánu. Obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup, na tzv. elektronické úřední desce (Právní prostor, © 2019).

Elektronickou úřední desku vede obec zpravidla prostřednictvím vlastních webových stránek, pokud tyto stránky provozuje, popř. má jejich provoz zajištěn prostřednictvím smluvního subjektu. Odkaz na elektronickou úřední desku musí být jasně patrný a musí být

umístěn zřetelným způsobem, nejlépe již na úvodní stránce webu obce, aby nemusela být elektronická úřední deska složitě vyhledávána (MVČR, © 2019).

Na elektronické úřední desce musí být uveden celý obsah, tj. úplný text písemností, tedy to, co je umístěno na úřední desce, a nikoli jen soupis dokumentů nebo jejich zestručněný obsah. Zveřejnění úplného textu dokumentu však neznamena, že musí být na elektronické úřední desce uveřejněn přímo identický obraz originálu písemnosti s podpisem oprávněné úřední osoby a otiskem úředního razítka, ale postačuje zveřejnění vlastního textu dokumentu s totožným obsahem, jaký je vyvěšen na úřední desce (MVČR, © 2019).

2.13 Sociální sítě

Sociální sítě ve veřejné správě zastávají následující role:

- jsou místo vhodné k uveřejňování informací ne zcela oficiálním tónem
- poskytují prostor k doplňkovým informacím (fotogalerie, videa, diskuze,...)
- jsou dalším komunikačním kanálem (Vismo, © 2019).

Nejhorším užitím z pohledu konzumentů informací od veřejné správy je duplikování všech aktuálních informací z webových stránek úřadu. Důležité je, aby město na sociálních sítích neinformovalo o všech změnách na webových stránkách úřadu. V případě, že občan (uživatel) přidá příspěvek na sociální síť, město by mělo na tento příspěvek reagovat, uživatelé čekají odezvu. Dalším důležitým nepsaným pravidlem je nemazat nevhodné příspěvky, samozřejmě kromě vulgarit, kde je nutné smazání vysvětlit (Vismo, © 2019).

Města nejvíce využívají sociální síť Facebook. Institut veřejné správy v minulém roce provedl průzkum ohledně využívání Facebooku. Zjistilo se, že zatímco krajská města využívají sociální síť Facebook všechna, z celkem 55 okresních měst si jich pět doposud nezřídilo oficiální facebookový profil (Moderní obec, © 2019).

Kromě Facebooku obce a města využívají Twitter, Instagram, Youtube a jiné sociální sítě.

2.14 Mobilní aplikace

Mobilní aplikace využívané ve veřejné správě můžeme rozdělit do tří druhů:

- **Informační aplikace** – vytvořené čistě pro to, aby poskytovaly informace. Jedná se o jednostrannou prezentaci nějakého informačního zdroje úřadu. Příkladem mohou

být mobilní aplikace replikující obsah webů úřadu, či třeba aplikace pro nalezení nejbližší pobočky úřadu.

- **Aplikace elektronických služeb** – mohou poskytovat nějakou víceméně personalizovanou službu danému uživateli. Příkladem je třeba aplikace objednání na úřad či výpis toho, na co máte nárok podle vámi zadaných údajů o vaší aktuální životní situaci.
- **Aplikace pro elektronické podání** – umožňují připravit, vyplnit a důvěryhodně odeslat formulář s nějakou žádostí či podáním. Příkladem jsou aplikace pro vyplňování formulářů nebo třeba pro vyplnění a odevzdání daňového přiznání (Deník veřejné správy, © 2019).

Ministerstvo vnitra ČR představilo mobilní aplikaci "**Co dělat když...**". Tato aplikace má za cíl pomoci občanům s orientací v základních životních situacích co možná nejjednodušší a nejsrozumitelnější formou. Aplikace "Co dělat když..." poskytuje přehledný návod pro řešení vybraných životních situací ve vztahu k úřadům veřejné a státní správy České republiky. Aplikace zobrazuje nejen potřebný postup, ale navrhuje i sady potřebných dokumentů pro dané řešení a vypočítává oficiální lhůty pro podání žádostí a nebo informací ve vztahu občan - stát. Dále poskytne kontaktní údaje odpovídajícího úřadu a zobrazí jeho polohu na mapě (MVČR, © 2019).

Aplikace zahrnuje řešení následujících situací a souvisejících agend:

- Narození dítěte
- Změna bydliště
- Ztráta dokladů
- Úmrtí v rodině
- Převod nemovitosti
- Lokalizace nejbližšího kontaktního místa Czech POINT
- Můj úřad (MVČR, © 2019).

2.15 Právní předpisy z oblasti eGovernmentu

Zde je přehled vybraných právních předpisů, které se vztahují k problematice eGovernmentu.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Zákon č. 300/2008 Sb. je také nazýván zákonem o eGovernmentu nebo eGovernment Act. Tento zákon, který nabyl účinnosti 1. 7. 2009, upravuje:

- elektronické úkony státních orgánů, územních samosprávných celků a fyzických nebo právnických osob, pokud těmto fyzickým nebo právnickým osobám byla svěřena působnost v oblasti veřejné správy, vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony fyzických osob a právnických osob vůči orgánům veřejné moci a elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových schránek,
- dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek,
- informační systém datových schránek,
- autorizovanou konverzi dokumentů (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

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

Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, správou, provozem, užíváním a rozvojem informačních systémů veřejné správy spravovaných státními orgány nebo orgány územních samosprávných celků. Zákon rovněž upravuje Portál veřejné správy, Centrální místo služeb či právní postavení a některé činnosti kontaktních míst veřejné správy Czech POINT (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Tento zákon vymezuje obsah základních registrů, informačního systému základních registrů a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem, a dále zřizuje Správu základních registrů. Zákon o základních registrech nabyl účinnosti dne 1.1. 2010 (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

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

Tento zákon upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie upravující elektronickou identifikaci

- využití elektronické identifikace,
- působnost Ministerstva vnitra a Správy základních registrů na úseku elektronické identifikace,
- přestupky na úseku elektronické identifikace (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

Zákon o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím nabyl účinnosti 1. 1. 2000. Povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány, veřejné instituce a jiné subjekty, kterým zákon svěřil rozhodování o právech, právem chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

Informační zákon se nevztahuje na poskytování informací, o údajích vedených v centrální evidenci účtů a v navazujících evidencích, informací, které jsou předmětem průmyslového vlastnictví (Frank Bold, © 2005 – 2019). Povinnost poskytovat informace se netýká dotazů na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací. Povinný subjekt poskytuje informace zveřejněním nebo na základě žádosti. (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

Zákon o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti

Zákon č. 412/ 2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti upravuje zásady pro stanovení informací jako informací utajovaných, podmínky pro přístup k nim a další požadavky na jejich ochranu. Tento zákon nabyl účinnosti 1. 1. 2006. Dle tohoto zákona je utajovaná informace, informace v jakékoliv podobě zaznamenaná na jakémkoliv nosiči, jejíž vyzrazení může způsobit újmu zájmu České republiky. Podle závažnosti poškození nebo ohrožení zájmu České republiky se újma člení na mimořádně vážnou újmu, vážnou újmu a prostou újmu (Zákony pro lidi, © 2010 – 2019).

Přístup k utajovaným informacím může mít fyzická osoba, která je v případě utajovaných informací stupně utajení vyhrazené držitelem oznámení o splnění podmínek pro přístup k utajované informaci stupně utajení vyhrazené, platného dokladu o bezpečnostní způsobilosti fyzické osoby nebo osvědčení fyzické osoby na stupeň utajení důvěrné, tajné, přísně

tajné a zároveň svým podpisem stvrdila poučení. V případě utajované informace stupně utajení důvěrné, tajné nebo přísně tajné musí být fyzická osoba držitelem platného osvědčení fyzické osoby odpovídajícího nebo vyššího stupně a zároveň musí svým podpisem stvrdit poučení. Fyzická osoba může mít také zvláštní přístup k utajovaným informacím, což jí umožňuje přístup bez platného osvědčení FO i poučení. Jedná se například o prezidenta České republiky, poslance, členy vlády a další. Dále má přístup fyzická osoba, které bylo uznáno bezpečnostní oprávnění vydané úřadem cizí moci, osoba, která se účastnila ozbrojeného konfliktu v zahraničí nebo v záchranné nebo humanitární akci v zahraničí a osoba, které byl udělen souhlas s jednorázovým přístupem k utajované informaci (Věstník NBÚ, 2011).

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů

Tento zákon kromě archivnictví upravuje i spisovou službu, jejíž elektronická forma bezprostředně navazuje na datové schránky (novela č. 190/2009 Sb. s účinností od 1. července 2009 stanovila základní princip preference elektronické spisové služby před listinnou spisovou službou) (Institut pro veřejnou správu Praha, © 2019).

Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích

V příloze zákona (Sazebník) jsou stanoveny výše správních poplatků např. za vydání ověřeného výstupu z informačního systému veřejné správy, za provedení autorizované konverze dokumentů do elektronické nebo listinné podoby, nebo za opětovné vydání přístupových údajů k datové schránce (Institut pro veřejnou správu Praha, © 2019).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝVOJ EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICE

Elektronizace veřejné správy se pohybuje v cyklech, jako všechny ostatní politické a ekonomické jevy. Celý proces nastal již v devadesátých letech (Právní prostor, © 2019).

3.1 Vývoj do roku 2000

V roce 1999 vláda schválila dokument Státní informační politika - cesta k informační společnosti. Základním cílem státní informační politiky bylo vybudovat a rozvíjet informační společnost, a tím vytvořit předpoklady zejména pro zlepšení kvality života jednotlivých občanů, zefektivnění státní správy a samosprávy a zkvalitnění podpory rozvoje podnikání. V tomto dokumentu bylo definováno osm prioritních oblastí:

- **Informační gramotnost** - cílem je dosažení informační gramotnosti všech občanů jako nezbytného předpokladu pro rozvoj a uplatnění osobnosti v 21. století. Informační společnost je spojena s novými, vyššími požadavky na vzdělávání, ale zároveň i s novými prostředky, které naopak vzdělávací systém může efektivně využívat. Mezi typické požadavky patří obecná "počítačová gramotnost", nutnost celoživotního vzdělávání, časté rekvalifikace apod.
- **Informatizovaná demokracie** – jejíž cílem je realizace práva občana na přímý přístup k informacím. Technologické možnosti informační společnosti posílí individuální demokratická práva občanů,lepší výkonnost a kvalitu veřejných služeb. V "informatizované demokracii" mohou nové aplikace ICT usnadnit a zlepšit rozhodovací procesy a vytvořit účinnější spojitka mezi občany a jednotlivými oblastmi státní správy a samosprávy.
- **Rozvoj informačních systémů veřejné správy** - cílem je s využitím informačních technologií zlepšit služby poskytované občanům veřejnou správou. Moderní informační systémy veřejné správy usnadní a zlepší rozhodovací procesy a vytvoří účinnější propojení mezi jejími jednotlivými částmi. Veřejné informace se musí stát univerzálně dostupnými pro občany z domovů i z veřejných míst. To vyžaduje přestavbu veřejné správy tak, aby byla schopna plně využít nové informační technologie jako nástroje ke zefektivnění vlastní činnosti a k poskytování lepších veřejných služeb občanům a ekonomických subjektům.
- **Komunikační infrastruktura** - cílem je vybudování komunikační infrastruktury jako podstatného předpokladu rozvoje informační společnosti. Nezbytným předpo-

kladem dosažení jisté úrovně informační společnosti není jen dostatečné rozšíření prostředků výpočetní techniky ve společnosti, ale i všeobecná dostupnost telekomunikačních služeb.

- **Důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat** - cílem je zabezpečení důvěryhodnosti, bezpečnosti a pořádku v specifických podmínkách informační společnosti s využitím elektronických identifikátorů a zajištění ochrany osobních dat.
- **Elektronický obchod** - cílem je vytvoření předpokladů pro rozvoj elektronického obchodu jako nutné podmínky k zapojení do globální ekonomiky. Elektronický obchod otevírá značné možnosti pro všechny typy ekonomických subjektů i národní ekonomiky. Mezi jeho největší pozitiva patří: minimální náklady pro vstup na trh, velmi nízké provozní náklady, vysoká rychlost a efektivita operací, možnost interaktivní komunikace neomezené časem ani místem, rozšíření nabídky a poptávky po zboží a službách, dosažitelnost světových trhů apod.
- **Transparentní ekonomické prostředí** - cílem je vytvoření transparentního ekonomického prostředí jak v soukromé, tak i ve veřejné sféře.
- **Stabilní a bezpečná informační společnost** - nutnou podmínkou realizace předchozích oblastí státní informační politiky je zajištění stabilní existence a vývoje jejích subjektů, objektů i zdrojů na úrovni občanů, produkčních, řídicích a zabezpečovacích institucí a systémů, včetně státní správy a jejích služeb, i existence, vývoje a zdrojů samotné informační a komunikační infrastruktury. Splnění této podmínky není automatické, výstavba informační společnosti však k němu může výrazně přispět (Vláda ČR, © 2019).

V roce 2000 byl přijat zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, který nahradil situaci, kdy v této oblasti neexistoval obecný zákon, ale jen řada speciálních právních předpisů (Špaček, 2012, s. 53). Tento zákon definuje co je informační systém veřejné správy, různá práva a povinnosti, které s tím souvisí. Ve stejném roce byl přijat také zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, který zavedl do českého právního řádu elektronický podpis jako nejdůležitější krok pro zrovnoprávnění listinných a elektronických dokumentů. Kromě toho byly v roce 2000 přijaty ještě dva právní předpisy, které s eGovernmentem úzce souvisí, a to zákon o ochraně osobních údajů a autorský zákon č. 121/2000 Sb. v modernějším znění, než byl předchozí autorský zákon č. 35/1965 Sb. (Právní prostor, © 2019).

3.2 Vývoj po roce 2000

V prosinci roku 2001 byl Ministerstvu vnitra ČR představen projektový záměr ePUSA – Elektronický portál územních samospráv. Tento projektový záměr byl inspirován zkušenostmi Okresního úřadu Plzeň-sever, který pro své potřeby již v roce 1998 vybudoval základní databázi obcí. Roli investora přijalo Ministerstvo vnitra ČR a pilotní realizací tohoto projektu byly pověřeny krajské úřady Plzeňského kraje a kraje Vysočina. Pro samotnou realizaci byly vybrány společnosti Plzeňský holding, a.s. a Marbes consulting s. r. o., které měly hluboké zkušenosti s dodávkami speciálního komplexního IT řešení pro veřejnou správu a samosprávu vyvinutého právě společnostmi Marbes consulting s. r. o. První oficiální představení aplikace ePUSA proběhlo v březnu 2002 na konferenci Internet ve státní správě a samosprávě v Hradci Králové. Tím byla v podstatě ukončena první etapa projektu, jejíž produkt byl provozován v rutinním provozu na adresách <http://obce.kr-vysocina.cz> (Kraj Vysočina) a <http://obce.kr-plzensky.cz> (Plzeňský kraj). Spoluřešiteli druhé etapy projektu ePUSA se staly kromě Ministerstva vnitra, Plzeňského kraje a kraje Vysočina i kraje Zlínský a Olomoucký. Spoluřešitelem rozhraní na portál Města a obce online (MOOL) byla Česká vydavatelská pro internet s.r.o. Oponentura celého projektu byla svěřena kraji Moravskoslezskému. (Kraj Vysočina, © 2019). V roce 2006 ePUSA získala ocenění magazínu eGovernment za 2. nejzajímavější projekt (epusa, © 2019).

1. 1. 2003 bylo zřízeno Ministerstvo informatiky jako ústřední orgán státní správy. V době jeho existence pod ministerstvo spadala působnost Úřadu pro veřejné informační systémy a působnost Ministerstva dopravy a spojů na úseku spojů, jakož i kompetence Úřadu pro ochranu osobních údajů v oblasti elektronického podpisu (eGOV, © 2019). Ministerstvo informatiky přispělo ke spuštění portálu veřejné správy, což byl první informační systém pro komunikaci od státu občanovi, který poskytoval informace o výkonu veřejné moci. Portál veřejné správy je právně vymezen v zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Tento portál funguje doposud a dají se zde najít všechny možné informace – pro občany, podnikatele, cizince a pro úředníky (Právní prostor, © 2019). Ministerstvo informatiky bylo zrušeno v roce 2007, po zrušení jeho kompetence převzaly Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj (eGOV, © 2019).

eGON se stal symbolem eGovernmentu v roce 2006, jeho přípravě a realizaci předcházela podrobná analýza realizace všech předcházejících projektů eGovernmentu v ČR. eGON

přišel s řešením, jak bezpečně a efektivně sdílet data uvnitř veřejné správy. Prvním realizovaným projektem, který ke své realizaci nepotřeboval žádnou legislativní úpravu, byla Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS). V těle eGONa byl KIVS znázorněn jako oběhová soustava, prostřednictvím které je možné přenášet bezpečně data. Nebylo nutné přijmout žádnou právní úpravu, bylo však nutné přijmout exekutivní rozhodnutí, které přijala vláda a které zavázalo všechny subjekty ústřední státní správy postupovat při nákupu služeb KIVS společně pod vedením Ministerstva vnitra jako koordinátora veřejné správy ve státě. Tento krok byl velmi důležitý z hlediska vytvoření jednoho centrálního místa, které mělo přehled o všech nakupovaných službách KIVS pro celý stát a které zároveň spravovalo nově vzniklé Centrální místo služeb, které se stalo jediným propojovacím bodem v celé struktuře KIVS (Felix a kol., 2015, s. 23 – 24).

První Czech POINT byl spuštěn 28. března 2007 na Praze 13. Po spuštění prvního kontaktního místa se pokračovalo v otevírání dalších, které byly vybrány do pilotního projektu. Na konci března byla tři kontaktní místa, na konci dubna jich bylo 25 a koncem května fungovalo již 37 kontaktních míst, která byla plánovaná. Pilotní provoz probíhal bez větších problémů a 31. srpna 2007 byl tento provoz ukončen a vyhodnocen. V červnu 2007 se k provozovatelům kontaktních míst připojila i Česká pošta. Zatím jen na 74 pobočkách. Czech POINT měl v tuto chvíli již více než 100 kontaktních míst a začínal se dostávat do povědomí veřejnosti (Felix a kol., 2015, 34 – 36).

Legislativa vztahující se k Czech POINT vychází primárně ze zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Tento zákon přímo zakotvuje institut tzv. kontaktních míst veřejné správy. Další významnou právní úpravu představuje zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Bez tohoto zákona by Czech POINT nemohl prakticky vůbec fungovat, neboť by nebylo možné obdržet písemný výstup z informačního systému, jehož pravost by byla zároveň ověřena. Konverze dokumentů tak patří ke klíčovým pravomocem Czech POINTu. Posledním stěžejním právním předpisem je zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Z těchto registrů využívá Czech POINT zejména referenční údaje (Felix a kol., 2015, s. 45 – 46).

O vizi datových schránek se v České republice začalo uvažovat již v roce 2005. Koncept datových schránek byl otevřeně diskutován na politické i odborné úrovni, a to v letech 2006 – 2008. Role provozovatele systému datových schránek byla zákonem svěřena České poště, se kterou MVČR uzavřelo smlouvu. V květnu 2009 byl spuštěn pilotní ověřovací provoz ISDS na vybraných úřadech a organizacích a od 1. 6. 2009 bylo spuštěno otevřené

rozhraní pro uživatele ISDS za účelem veřejného testování systému. Systém datových schránek byl spuštěn do ostrého provozu 1. 7. 2009. Ke dni spuštění datových schránek začalo MVČR zřizovat povinné datové schránky pro orgány veřejné moci, právnické osoby a některé další subjekty uvedené v zákoně. Do listopadu 2009 měli povinné subjekty čas na aktivaci datových schránek. Po tomto datu, které definoval zákon, začala platit právní fikce doručení, a to bez ohledu na to, zda se již povinný subjekt přihlásil (Felix a kol., 2015, s. 95 – 98).

Koncept základních registrů jako základního informačního zdroje informačních systémů veřejné správy se vyvíjel již od počátku osmdesátých let. První pokusy o vytvoření těchto registrů skončily neúspěšně. Teprve na konci 90. let vznikl ucelený koncept systému základních registrů jako referenční rozhraní informačních systémů veřejné správy. V přípravě základních registrů pak pokračovalo Ministerstvo informatiky, podařilo se připravit návrh zákona o Registru územních identifikací, adres a nemovitostí, k realizaci však nedošlo. Celý proces realizace jednotlivých projektů odstartoval po přípravě na jednotlivých úřadech v listopadu 2008 vyhlášením soutěží na architektury jednotlivých registrů, současně s tím probíhala příprava zákona o základních registrech. Zákon o základních registrech byl schválen v březnu 2009. Předpokládaný termín uvedení systému základních registrů do provozu byl 1. 7. 2011. Tento termín byl prodloužen o jeden rok, vzhledem k mnoha personálním a organizačním problémům. Ostrý provoz základních registrů byl tedy spuštěn 1. 7. 2012. Tímto datem byl neodvratně zahájen dlouhodobý a v některých procesech i trvalý proces zefektivnění veřejné správy (Felix a kol., 2015, s. 133 – 138).

1. července 2018 vstoupil v účinnost Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. Tento zákon upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie upravující elektronickou identifikaci využití elektronické identifikace, působnost Ministerstva vnitra a Správy základních registrů na úseku elektronické identifikace a přestupky na úseku elektronické identifikace (Zákony pro lidi, © 2019). Elektronická identita je pro každého občana ČR definována jeho údaji v základním registru obyvatel. Klíčem k elektronickým službám je Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci. Národní bod je informační systém veřejné správy podporující proces elektronické identifikace a autentizace prostřednictvím kvalifikovaného systému. Správcem národního bodu je Správa základních registrů. Současně začaly být od 1. července občanům vydávány občanské průkazy se strojově čitelnými údaji a kontaktním elektronickým čipem. Držitel občanského průkazu si může využití elektronických funkcí rozmyslet. Není nutné aktivovat elektronické funkce čipu ihned

při převzetí občanského průkazu. Aktivaci je možné odložit na dobu, kdy chce držitel začít používat příslušnou funkci občanského průkazu (eIdentita, © 2019).

Ministerstvo vnitra 8. července 2018 spustilo na Portálu veřejné správy ostrý provoz Portálu občana (BusinessInfo, © 2019). V červenci Portál občana nabízel 37 služeb, například on-line informaci o pracovní neschopnosti nebo potvrzení o bezdlužnosti. Po půl roce fungování už Portál občana nabízí dokonce služeb 60 (Česká televize, © 2019).

3.3 Současný stav eGovernmentu v České republice

Czech POINT je asi nejznámější aplikace eGovernmentu, zejména z hlediska občanů. Každý z nás určitě někdy potřeboval výpis z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, z rejstříku trestů atd. Kontaktní místa Czech POINTu jsou zřízená v rámci obecních úřadů, na pobočkách České pošty, u notářů. Kontaktní místa jsou dále provozována i v rámci některých poboček banky ČSOB, pracovišť hospodářské komory a na několika zahraničních zastupitelstvích (Právní prostor, © 2019).

V Tabulce č. 1. jsou uvedeny počty zřízených kontaktních míst Czech PONT. Kontaktní místa jsou rozdělena podle jednotlivých druhů.

Tabulka 1. Počet zřízených kontaktních míst Czech POINT K 9. 3. 2018 (ČSÚ, © 2019)

	2015	2016	2017
Obecní a městské úřady	5 926	5 933	5 937
Pošta	979	981	984
Zastupitelské úřady v zahraničí	42	42	52
Banky	39	39	75
Hospodářská komora	50	50	46
Notáři	387	415	442
Celkem	7 423	7 460	7 536

Z tabulky vyplývá, že celkový počet kontaktních míst Czech POINTu rok od roku stoupá. Pouze v případě kontaktních míst na zastupitelských úřadech v zahraničí jejich počet klesl. Přesto se dá očekávat vzestupný charakter celkového počtu kontaktních míst i v následujících letech.

Stalo se pravidlem, že zhruba každého půl roku se zvýší počet vydaných výstupů prostřednictvím kontaktních míst Czech POINTu o jeden milion. V prosinci 2018 se toto číslo přehouplo přes 21 milionů (Czech POINT, © 2019). Z tohoto statistického faktu je zřejmé, že občané hodně využívají služeb Czech POINTu.

Poté, co byl spuštěn nový Portál občana se mezi populární agendy Czech POINT zařadila žádost o zřízení datové schránky fyzické osoby. Občané s novými elektronickými občanskými průkazy tímto rozšiřují skupinu uživatelů datových schránek. Czech POINT garantuje dodržování rovného přístupu pro všechny občany. V případě, že někdo nemůže nebo neumí využívat online přístup ke službám, má k dispozici více než 7 500 kontaktních míst veřejné správy (Czech POINT, © 2019).

Datové schránky představují změnu v tom, že občané místo chození na úřad pro obálky s pruhem, mohou komunikovat s úřady online odkudkoliv. V tabulce č. 2. lze vidět počty zřízených datových v jednotlivých letech a to buď ze zákona nebo na žádost.

Tabulka 2. Počet zřízených datových schránek (ČSÚ, © 2019)

	2015	2016	2017
Zřízeny ze zákony	28 549	30 349	35 464
Zřízeny na žádost	36 820	60 185	44 436
Celkem	65 369	90 534	79 900

Tabulka ukazuje kolik bylo v daných letech zřízeno datových schránek. K 3. únoru 2019 bylo zřízeno 950 757 datových schránek (kumulativní počet), prostřednictvím kterých bylo odesláno ke stejnému datu 625 030 181 datových zpráv. Úspěšnost doručení přihlášením, tedy ne prostřednictvím fikce doručení, je 99,53 % (Datové schránky, © 2019). Dá se konstatovat, že úspěšnost doručení je téměř stoprocentní na rozdíl od úspěšnosti doručení listinnou podobou. V polovině ledna 2019 dostaly datové schránky nový vzhled. Nyní jsou datové schránky stylově sladěny s Portálem veřejné správy. Druhá změna se týká optimalizace klientského portálu tak, že je plnohodnotně použitelný na mobilních zařízeních (Datové schránky, © 2019).

Ministerstvo vnitra chce v budoucnu sjednotit vzhled a uživatelské prostředí všech klientských portálů veřejné správy, aby se v nich občané mohly lépe orientovat (Ekonomický deník, © 2019).

4 EGOVERNMENT NA ÚROVNI MÍSTNÍ SAMOSPRÁVY

V této části diplomové práce budou nejdříve stručně charakterizovány jednotlivé obce s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. U těchto obcí bude následně zhodnocen stav eGovernmentu na základě dotazníkového šetření. Dále bude provedena analýza e-slужeb poskytovaných těmito obcemi.

4.1 Charakteristika ORP Zlínského kraje

Zlínský kraj je jedním ze 14 územně samosprávných celků České republiky. Kraj se svou rozlohou 3 963 km² je čtvrtým nejmenším krajem ČR. Rozprostírá ve východní části střední Moravy a sousedí s Jihomoravským, Olomouckým a Moravskoslezským krajem. Na území kraje žilo k 31. 12. 2018 582 860 obyvatel, hustota zalidnění činí 149 obyvatel/km². Zlínský kraj tvoří čtyři okresy, jedná se o Kroměříž, Uherské Hradiště, Vsetín a Zlín. (Zlínský kraj, © 2019).



Obrázek 7. Okresy Zlínského kraje (Český statistický úřad, © 2019)

Obce s rozšířenou působností vznikly 1.1.2003 v rámci reformy územní veřejné správy. Tyto obce představují nový typ obcí vykonávajících státní správu v přenesené působnosti. Jsou obcemi s nejširším rozsahem výkonu státní správy v přenesené působnosti. V jimi

spravovaném území se nacházejí i obce s pověřeným úřadem. Obcí s rozšířenou působností je ve Zlínském kraji 13.

Tabulka 3. Základní charakteristika ORP Zlínského kraje (RIS, © 2019)

	Rozloha (km²)	Počet obyvatel	Počet obcí ve správním obvodu
Bystřice pod Hostýnem	27	8 175	14
Holešov	34	11 626	19
Kroměříž	51	28 897	46
Luhačovice	33	5 061	15
Otrokovice	20	17 932	10
Rožnov pod Radhoštěm	39	16 469	9
Uherské Hradiště	21	25 215	48
Uherský Brod	52	16 522	30
Valašské Klobouky	27	4 955	20
Valašské Meziříčí	35	22 200	18
Vizovice	29	4 789	16
Vsetín	58	26 109	32
Zlín	103	74 947	30

Bystřice pod Hostýnem

Bystřice pod Hostýnem se nachází v okrese Kroměříž, 23 km severovýchodně od samotné Kroměříže. Místními částmi města je Rychlov, Bílavsko, Sovadina a Hlinsko pod Hostýnem (Bystřice pod Hostýnem, © 2019).

Statutárním zástupcem města je starosta Mgr. Zdeněk Pánek, případně místopředseda města, kterým je Jiří Ott. Vrcholným orgánem města je jeho zastupitelstvo. Zastupitelstvo města Bystřice pod Hostýnem má 21 členů. Jako své poradní orgány má zastupitelstvo dle zákona zřízeny dva výbory, jimiž jsou finanční a kontrolní výbor. Rada města je výkonným orgánem města v oblasti samostatné působnosti a ze své činnosti odpovídá zastupitelstvu měs-

ta. V oblasti přenesené působnosti přísluší radě města rozhodovat, jen stanoví-li tak zákon. Radu města tvoří starosta, místostarosta a další radní do počtu sedm, kteří byli zvoleni zastupitelstvem města ze svých členů. Rada města si zřizuje komise jako své poradní orgány. Rada města Bystřice pod Hostýnem zřídila tyto komise: Bytovou komisi, Školskou komisi, Hodnotící komisi pro posouzení žádostí o granty, Hodnotící komisi pro posouzení žádostí o dotace na podporu sociálních služeb, Sportovní komisi, Komisi architekta města a stavební, Komisi pro sociální věci a rodinu, Komisi pro bezpečnost a prevenci kriminality (Bystřice pod Hostýnem, © 2019).

Holešov

Město Holešov leží v okrese Kroměříž na úpatí nejzápadnějších výběžků Hostýnských vrchů. Správní obvod města Holešova s rozšířenou působností je vymezen územím 19 obcí. Všech 19 obcí ze správního obvodu města Holešova je součástí mikroregionu Holešovsko (Holešov, © 2019).

Starostou Holešova byl zvolen Mgr. Rudolf Seifert. Rada města mu přidělila kompetence: památky, školství, finance (dotace), investice, sociální oblast, kulturu, mikroregion a propagaci města. Na ustavujícím zasedání zastupitelstva byli také určeni zástupci starosty města v době jeho nepřítomnosti, jsou jimi Ing. Pavel Karhan a Milan Roubalík. Zastupitelstvo města Holešov je tvořeno 23 členy. Zastupitelstvo kromě dvou výborů, které jsou zřizovány povinně, zřídilo také Výbor strategického rozvoje. Rada města má 7 členů a zřídila jako své poradní orgány následující komise: Komise školská a drogové problematiky, Komise životního prostředí a dopravy, Komise výstavby, Komise pro občanské záležitosti, Komise pro neziskový sektor, Komise památkové péče a letopisectví, Redakční rada Holešovska (Holešov, © 2019).

Kroměříž

Kroměříž, přezdívána Hanácké Athény, je město na středním toku Moravy v dolní části Hornomoravského úvalu. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností mají oproti ostatním obecním úřadům některé oblasti působnosti navíc, a to nejen pro svůj vlastní, základní správní obvod, ale zpravidla i pro další obce v okolí. V případě ORP Kroměříž vykonává stanovené činnosti pro 46 obcí (Město Kroměříž, © 2019).

Ve funkci starosty města je Mgr. Jaroslav Němec, v době jeho nepřítomnosti ho zastupují jeho čtyři zástupci Mgr. Daniela Hebnarová, Mgr. Vít Peštuka, Vratislav Krejčíř a Mgr. Bc. Karel Holík, BA, MBA. Zastupitelstvo Kroměříže má 27 členů a zřídilo několik výbo-

rů, kromě Finančního a Kontrolního výboru je to Výbor pro územní plán a několik osadních výborů. Zastupitelstvu se ze své činnosti odpovídá devíti členná rada města, která zřídila tyto komise: Komise bytová, Komise pro bezpečnost a prevenci kriminality, Komise pro školství, výchovu a vzdělávání, Komise pro kulturu, cestovní ruch, prezentaci města a partnerská města, Povodňová komise města Kroměříže zřízená podle zákona č. 254/2001 Sb., o vodách, Komise pro regeneraci MPR, památky města Kroměříže a veřejná prostranství, Komise sociální a zdravotní, Komise sportovní, Komise dopravní a BESIP, Komise pro životní prostředí, Komise státní památkové péče obce s rozšířenou působností, Komise pro likvidaci nepotřebného majetku, Komise pro informatiku a web, Zdravé město a místní Agenda 21, Komise pro komunikaci s osadními výbory (Město Kroměříž, © 2019).

Luhačovice

Lázeňské město Luhačovice leží v okrese Zlín, 16 km od Zlína. Jsou zde čtvrté největší lázně v České republice a největší moravské lázně. Do správního obvodu Luhačovic spadá 15 obcí (Město Luhačovice, © 2019).

Městský úřad tvoří starosta, místostarosta, tajemník a zaměstnanci zařazení do městského úřadu. V čele městského úřadu je starosta, jímž je zde Ing. Marian Ležák. V době nepřítomnosti starosty plní jeho úkoly místostarosta, kterým v Luhačovicích je Ing. Jiří Šústek. Zastupitelstvo je složeno z členů zastupitelstva města, kterých je v Luhačovicích 21. Radu obce tvoří starosta, místostarosta a další členové rady volení z řad zastupitelstva obce. Počet členů rady je lichý, v Luhačovicích má rada 7 členů (Město Luhačovice, © 2019).

Otrokovice

Město Otrokovice leží v západní části Zlínského kraje, na rozhraní tří regionů: Valašska, Slovácka a Hané. Město vzniklo spojením někdejších samostatných obcí Otrokovice a Kvítkovice. Městský úřad Otrokovice je pověřeným obecním úřadem pro Otrokovice, Bělov a Tlumačov a obecním úřadem obce s rozšířenou působností pro 10 obcí (Otrokovice, © 2019).

Do funkce starostky města Otrokovice byla zvolena Bc. Hana Večerková, DiS. Městský úřad má dva místostarosty, jsou jimi Ing. Ondřej Wilczynski, Ph.D. a Ing. Petr Ťopek. Počet členů zastupitelstva města v Otrokovicích je 23. Zastupitelstvo města je nejvyšším orgánem města, který rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti obce a ve věcech patřících do přenesené působnosti, stanoví-li tak zákon. Výkonným orgánem je sedmičlenná rada města, která zřizuje Komisi rozvoje města, Komisi mládeže a sportu, Komi-

si školství a kultury, Komisi životního prostředí a komise pro několik místních částí (Otrokovice, © 2019).

Rožnov pod Radhoštěm

Rožnov pod Radhoštěm, který je proslaven zejména Valašským muzeem v přírodě, leží v okrese Vsetín na úpatí Vsetínských vrchů. Valašské muzeum je nejstarším a největším svého druhu ve střední Evropě (Rožnov pod Radhoštěm, © 2019).

Posláním Městského úřadu Rožnov je poskytovat veřejné služby ke spokojenosti občanů a přispívat k rozvoji města i regionu. Mezi hodnoty tohoto úřadu patří profesionalita, systematická, spolehlivost, spolupráce, efektivita, slušnost a respekt. Ve vedení města stojí starosta Ing. Holiš Radim, jeho zástupci jsou Mgr. Kosová Kristýna a Ing. Kučera Jan, MSc. Zastupitelstvo, které zřizuje Strategický, Kontrolní a Finanční výbor, je složeno z 21 členů. Výkonným orgánem Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm je sedmičlenná rada města. Rada města zřizuje komise jako své iniciativní a poradní orgány. Předsedu komise a jednotlivé členy jmenuje a odvolává Rada města. V Rožnově pod Radhoštěm je zřízeno 10 komisí (Rožnov pod Radhoštěm, © 2019).

Uherské Hradiště

Uherské Hradiště je významným historickým městem jihovýchodní Moravy. Již odedávna je město považováno za přirozený střed Slovácka - regionu proslulého svébytným folklórem, cimbálovou muzikou, dobrým vínem, překrásnými kroji a řadou zachovalých lidových tradic. Město Uherské Hradiště tvoří 7 částí: samotné Uherské Hradiště a šest přilehlých sídel Jarošov, Mařatice, Míkovice, Rybárny, Sady, Vésky a Míkovice (Město Uherské Hradiště, © 2019).

Funkci starosty města vykonává v tomto volebním období Ing. Stanislav Blaha. Plní úkoly vyplývající z činností v oblasti územního plánování, rozvoje města, financí a městské policie. Místostarosta PhDr. Ivo Frolec plní úkoly vyplývající z činností v oblasti kultury, cestovního ruchu, školství a sportu. Ing. Jaroslav Zatloukal je dlouhodobě uvolněný pro výkon funkce místostarosty a má na starost činnosti v oblastech investic, dopravy, architektury a regenerace MPZ. Místostarosta, dlouhodobě uvolněný pro výkon funkce, Ing. Čestmír Bouda plní úkoly vyplývající z činností v oblasti majetku, životního prostředí, informatiky a sociálních věcí. Zastupitelstvo města je základním orgánem obce, který ji samostatně spravuje. Je voleno na čtyřleté funkční období. Počet členů Zastupitelstva města Uherské

Hradiště je stanoven na 27 členů. Rada města Uherské Hradiště má 9 členů, jaké své poradní orgány má rada zřízeno 19 komisí (Město Uherské Hradiště, © 2019).

Uherský Brod

Město Uherský Brod se nachází na jihovýchodě Moravy ve Vizovické vrchovině. Ve vztahu ke Zlínskému kraji leží v jeho jižní části asi 25 km na jih od krajského města Zlína. Mikroregion Uherskobrodsko je oblast, která je historicky i katastrálně vymezena přirozenou spádovostí k Uherskému Brodu. Spádovostí je myšlena dopravní dosažitelnost tohoto centra a také představuje existenci společenských, sociálních, hospodářských a kulturních vazeb obyvatelstva tohoto mikroregionu. Na regionální úrovni je významné napojení na Uherské Hradiště a krajské město Zlín (Uherský Brod, © 2019).

Starostou města je Ing. Ferdinand Kubáník, funkci místostarosty zastávají Ing. Jan Hrdý a Ing. Petr Vrána. Uherský Brod má 27členné zastupitelstvo města, které zřizuje tyto výbory: Výbor finanční, Výbor kontrolní, Osadní výbor pro místní část Havřice, Osadní výbor pro místní část Těšov – Újezdec, Výbor pro strategický rozvoj, Výbor pro životní prostředí. Zastupitelstvem je zvolena rada města, která má v Uherském Brodě 9 členů (Uherský Brod, © 2019).

Valašské Klobouky

Valašské Klobouky jsou město v okrese Zlín, nachází se v severním cípu Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Město je přirozeným spádovým centrem jižního Valašska a tato poloha i síť úřadů, škol, kulturních institucí, sportovišť, zdravotnických služeb, obchodů atd. dalo Valašským Kloboukám šanci znovu získat v roce 2003 statut obce s rozšířenou působností. Do správního obvodu města spadá 20 obcí (Valašské Klobouky, © 2019).

Funkci starostky města vykonává Mgr. Eliška Olšáková, zastupuje ji místostarosta Mgr. Karel Ptáček. Místostarosta zodpovídá za pořádek a čistotu města. Má odborný dohled nad organizacemi zřízenými městem. Kontroluje a usměrňuje práci komisí jmenovaných radou města a osadních výborů Lipina, Mirošov a Smolína. Zastupitelstvo města je sborovým orgánem složeným z členů volených v přímých volbách občany obce. Počet členů zastupitelstva města ve Valašských Kloboukách je 21 (Valašské Klobouky, © 2019).

Valašské Meziříčí

Svou polohou Valašské Meziříčí představuje vstupní bránu do pohoří Moravskoslezských Beskyd. Město se nachází v okrese Vsetín na soutoku řek Rožnovská a Vsetínská Bečva.

Počet obcí ve správním obvodu Valašského Meziříčí je 18 obcí, přičemž je správní obvod totožný s Mikroregionem Valašskomeziříčsko-Kelečsko (Valašské Meziříčí, © 2019).

Ve vedení města stojí starosta Bc. Robert Stržínek, místostarostky Mgr. Bc. Zdislava Odstřilová a PaedDr. Yvona Wojaczková. Valašské Meziříčí má 25 členů zastupitelstva města, rada města je složena ze 7 členů (Valašské Meziříčí, © 2019).

Vizovice

Město Vizovice má dlouho tradici v pálení slivovice, je zde světově proslulá palírna Rudolf Jelínek. Vizovice se nachází v okrese Zlín, 14 km východně od Zlína v podhůří Vizovických vrchů. Město se dělí na dvě části, vlastní Vizovice a vesnici Chrastěšov. Městský úřad Vizovice je úřadem s rozšířenou působností, vykonává státní správu pro obce svého územního obvodu, který tvoří 16 obcí (Město Vizovice, © 2019).

Funkci starostky obce v tomto volebním období vykonává Bc. Silvie Dolanská. V době její nepřítomnosti ji zastupuje místostarostka Mgr. Alena Hanáková. Zastupitelstvo města Vizovice je nejvyšším orgánem samosprávy města. Má 17 členů. Je mu vyhrazeno schvalovat program rozvoje města, rozpočet města, rozpočtová opatření. Vydává obecně závazné vyhlášky ve věcech samostatné působnosti. Je oprávněno udělovat čestné občanství města. Rada města Vizovice je výkonným orgánem Města Vizovice v oblasti samostatné působnosti, za její výkon odpovídá Zastupitelstvu města Vizovice. Má 5 členů. Vydává nařízení města ve věcech přenesené působnosti. Zabezpečuje hospodaření města podle schváleného rozpočtu. Schvaluje organizační řád Městského úřadu Vizovice, jmenuje a odvolává vedoucí odborů městského úřadu (Město Vizovice, © 2019).

Vsetín

Vsetín, okresní město uprostřed valašských kopců, leží 27 km severovýchodně od Zlína. Město se rozkládá na obou březích řeky Bečvy, která ho pomyslně rozděluje na Horní a Dolní město (Město Vsetín, © 2019).

Městský úřad Vsetín je tvořen starostou Mgr. Ing. Jiří Růžičkou, místostarosty, jimiž jsou Mgr. Simona Hlaváčová, Ing. Tomáš Pifka a Mgr. Pavel Bartoň. Dále městský úřad tvoří tajemník a úředníci, jež jsou zařazeni do jednotlivých odborů městského úřadu. Zastupitelstvo města Vsetín, které zřizuje Kontrolní, Finanční a Osadní výbor Semetín, má 21 členů. Výkonný orgán města v samostatné působnosti, jímž je rada města, tvoří 7 členů. Rada

zřídila několik komisí, například Komisi bytovou, Komisi sportovní, Komisi prevence kriminality a další (Město Vsetín, © 2019).

Zlín

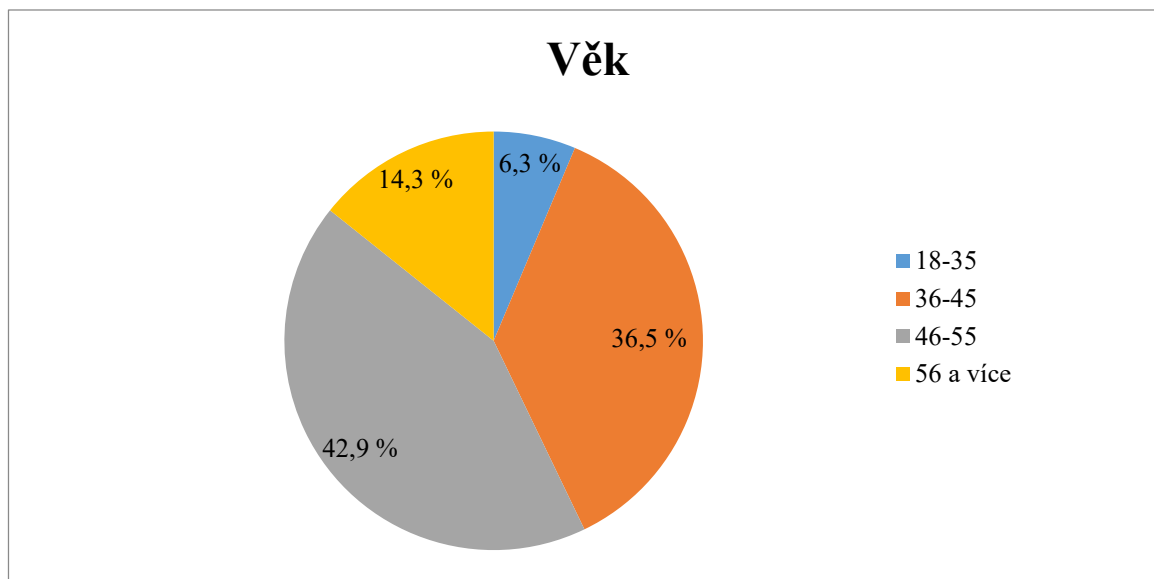
Zlín je statutárním městem na východě Moravy. Leží v údolí řeky Dřevnice na rozhraní Hostýnských a Vizovických vrchů. Zlín je významným průmyslovým, obchodním a kulturním centrem východní Moravy. Ve městě je soustředěno velké množství středních škol a univerzita. Správní obvod obce s rozšířenou působností Zlín je vymezen územím 30 obcí (Zlín, © 2019).

Primátorem města se stal Ing. et Ing. Jiří Korec. Město Zlín je samostatně spravováno Zastupitelstvem města Zlína. Zasedání Zastupitelstva svolává písemně a se sdělením navrženého programu jednání primátor Zlína a to podle potřeby, nejméně však jednou ze 3 měsíce. Zasedání Zastupitelstva zpravidla i řídí. Zastupitelstvo města se v souladu se zákonem skládá až z 45 členů. V současné době je členů zastupitelstva 41. Rada je výkonným orgánem města Zlína v oblasti samostatné působnosti, ze své činnosti odpovídá zastupitelstvu. Rada připravuje návrhy pro jednání zastupitelstva a zabezpečuje plnění jím přijatých usnesení. Rada je volena zastupitelstvem z řad členů zastupitelstva a má 11 členů, přičemž ji tvoří primátor, jeho náměstci a ostatní členové rady (Zlín, © 2019).

4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření na městských úřadech

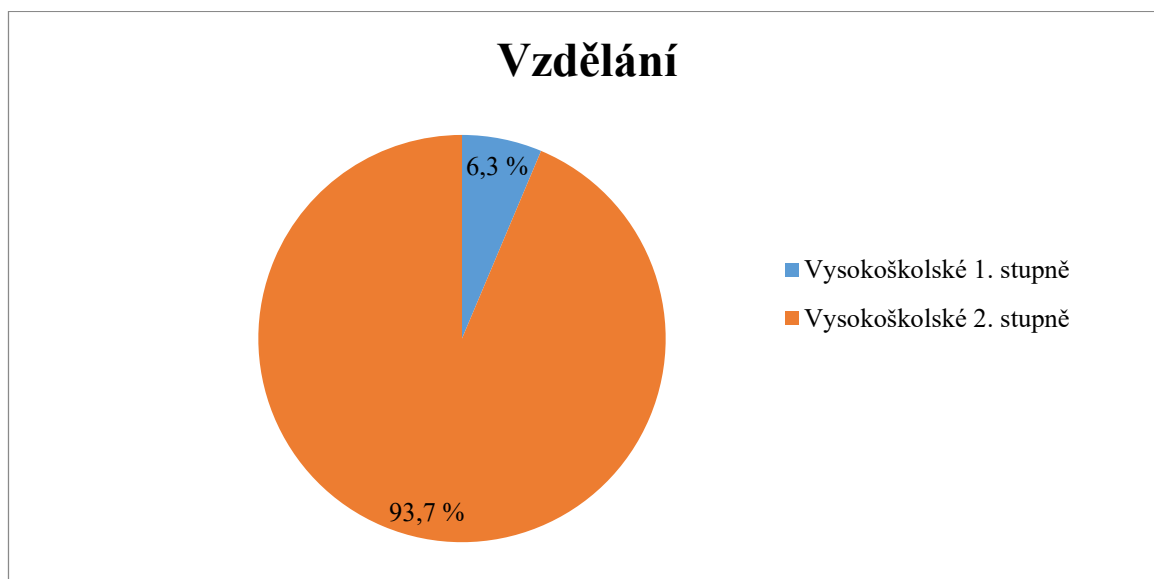
Dotazníkové šetření proběhlo na městských úřadech všech ORP ve Zlínském kraji. Účelem tohoto šetření bylo zjistit stav elektronizace veřejné správy v těchto ORP. Sběr dat využitých k dotazníkovému šetření probíhal v březnu roku 2019. Dotazník byl rozeslán tajemníkům městských úřadů, kteří zajistili jeho další distribuci v rámci úřadu. Celkový počet otázek dotazníku je 16, z nichž první tři jsou zaměřeny na identifikaci osob (věk, vzdělání, odbor či pracovní zařazení). Ostatní otázky se již týkají samotného eGovernmentu. Bylo získáno 63 kompletně vyplněných dotazníků od úředníků.

Výsledky dotazníkového šetření jsou zpracovány v přehledných grafech.

Otázka č. 1. Uved'te prosím svůj věk

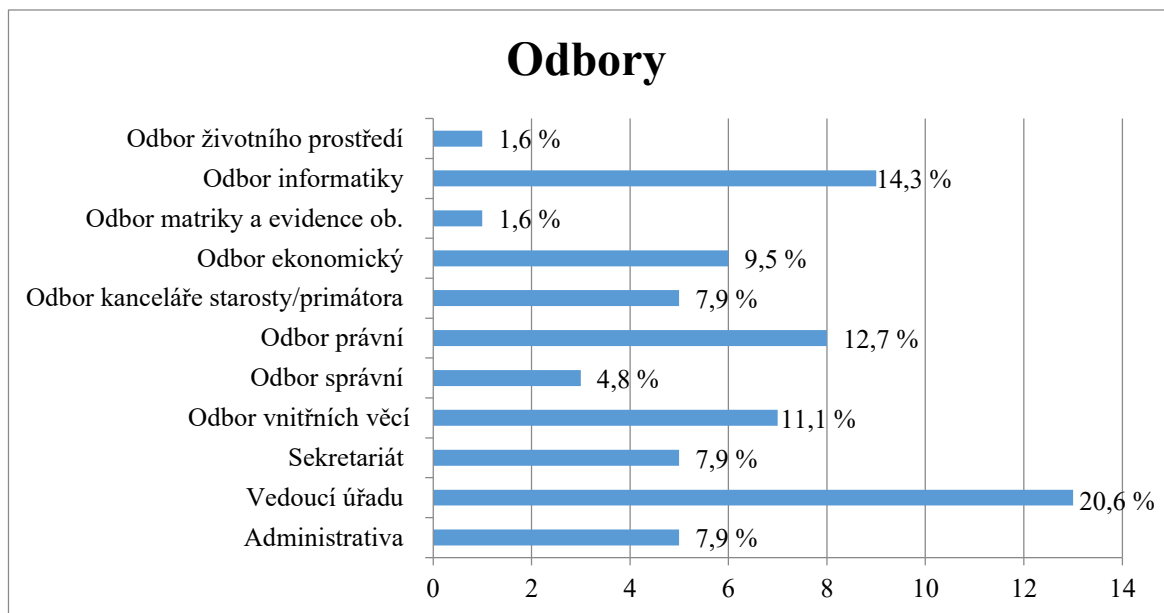
Obrázek 8. Otázka č. 1, věkové složení dotazovaných úředníků

Dle grafu můžeme vidět, že nejvíce zastoupenou věkovou skupinou dotazovaných úředníků je skupina 46-55 let. Nejméně odpovědělo úředníků ve věku 18-35 let.

Otázka č. 2. Jaké je Vaše dokončené vzdělání?

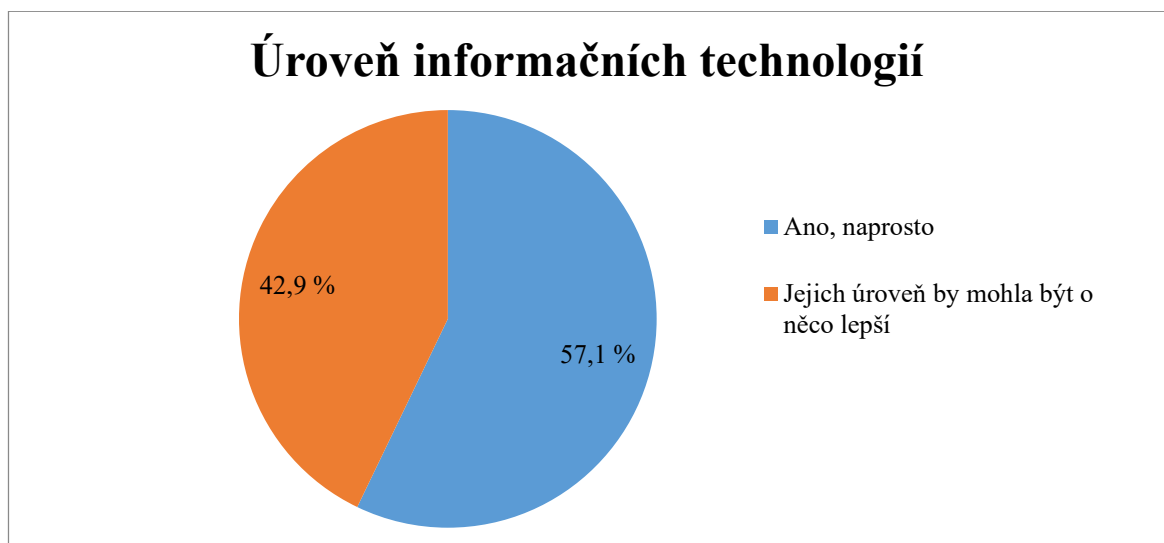
Obrázek 9. Otázka č. 2, vzdělání dotazovaných úředníků

V otázce č. 2 měli dotazovaní úředníci uvést jejich dokončené vzdělání. Měli na výběr ze tří možností, z nichž první možnost, kterou bylo vyšší odborné vzdělání, neuvedl nikdo. Většina, konkrétně 59 (93,7 %) úředníků má vysokoškolské vzdělání 2. stupně. Pouze 4 (6,3 %) dotazovaní jsou s vysokoškolským vzděláním 1. stupně.

Otázka č. 3. Z kterého jste odboru?

Obrázek 10. Otázka č. 3, odbory dotazovaných úředníků

Do otevřené otázky č. 3 měli úředníci vepsat, z kterého jsou odboru nebo alespoň uvést pracovní zařazení. Jelikož každý z analyzovaných městských úřadů má jiné odbory, odpovědi byli velmi různorodé. V případě, že se jednalo o odbor se stejným výkonem funkcí, ale s odlišným názvem, byly tyto odbory sjednoceny do jednoho názvu. Nejpočetnější skupinou jsou zde vedoucí úřadů, kteří činí 20,6 % z celkového počtu dotazovaných.

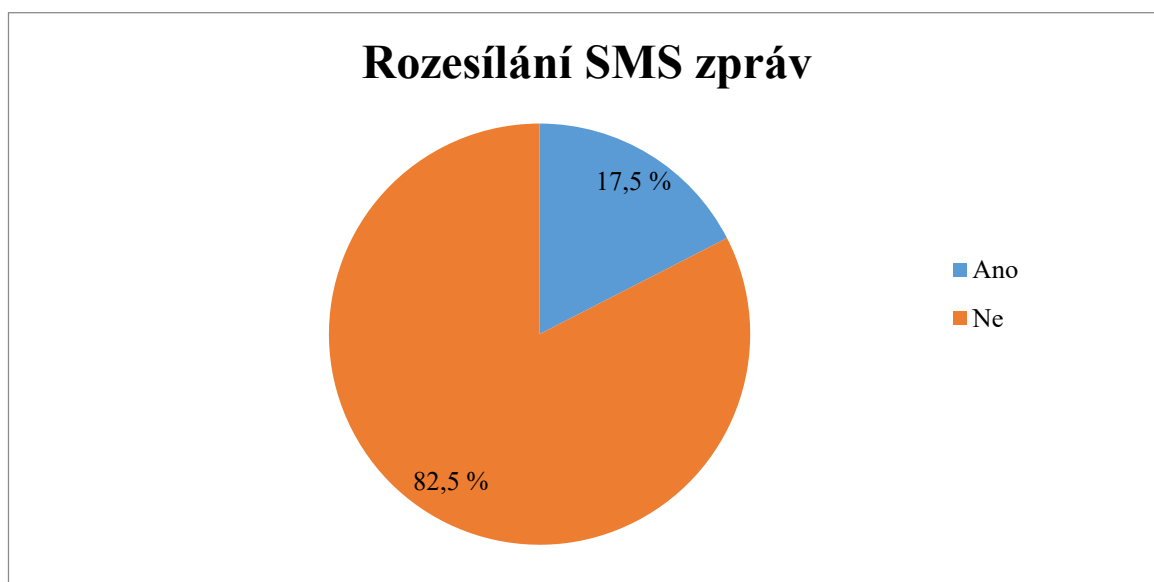
Otázka č. 4. Jste spokojeni s úrovní informačních technologií, se kterými pracujete (Hardware i Software)?

Obrázek 11. Otázka č. 4, úroveň informačních technologií

V otázce č. 4 byli úředníci městských úřadů dotazováni na to, zda jsou spokojeni s úrovní informačních technologií, se kterými pracují. Informačními technologiemi se v tomto případě myslel jak hardware, tak i software.

36 (57,1 %) úředníků na tuto otázku odpovědělo, že jsou s informačními technologiemi spokojeni naprosto. 27 (42,9 %) jich uvedlo, že úroveň informačních technologií by mohla být o něco lepší. Poslední možnost byla, že úředníci jsou nespokojeni s úrovní informačních technologií, takto však neodpověděl nikdo.

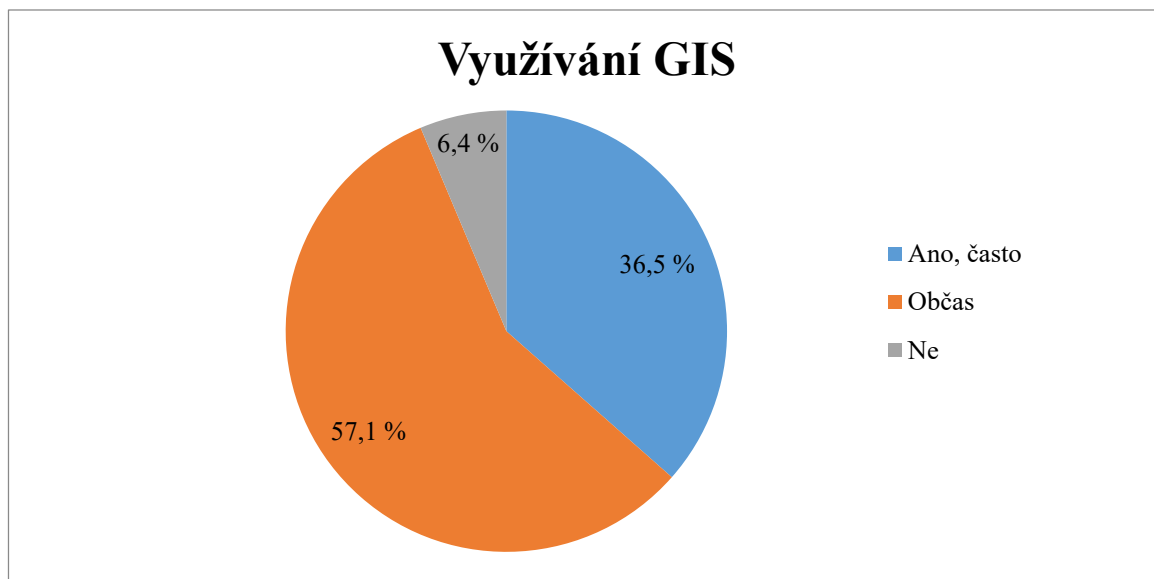
Otázka č. 5. Využívá vaše obec systém pro hromadné rozesílání SMS zpráv (např. při povodních)?



Obrázek 12. Otázka č. 5, rozesílání SMS zpráv občanům

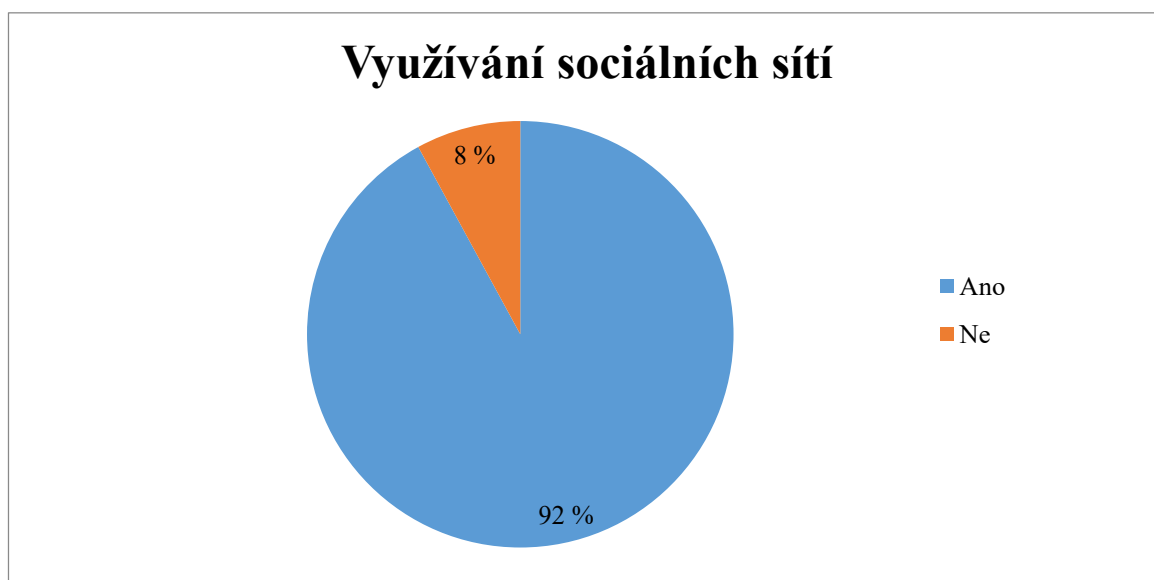
Výše uvedený graf ukazuje, kolik úředníků uvedlo, že obce, kde pracují, rozesílají SMS zprávy občanům v případech hrozící nebo již vzniklé mimořádné či krizové situace. Občané nejdříve musí zaregistrovat svá telefonní čísla, na která chtějí dostávat informace. Poté jim na tato telefonní čísla chodí důležité informace ve formě SMS. Informace se mohou týkat krizových situací, odstávkách vody, uzavírkách místních komunikací, apod.

Z celkového počtu úředníků uvedlo pouze 11 (17,5 %), že jejich ORP nabízí možnost získávání informací prostřednictvím SMS. Záporně na tuto otázku odpovědělo 52 (82,5 %) úředníků.

Otázka č. 6. Používáte k práci geografické informační systémy (GIS)?

Obrázek 13. Otázka č. 6, využívání GIS

Otázka č. 6 byla zaměřena na to, zda úředníci pracují s geografickými informačními systémy. Nejvíce (36; 57,1 %) úředníků odpovědělo, že s GIS pracují občas. 23 (36,5 %) úředníků uvedlo, že GIS využívají často. Pouze 4 (6,4 %) úředníci na tuto otázku odpověděli, že GIS nevyužívají vůbec. Zde se jednalo především o úředníky z odboru právního.

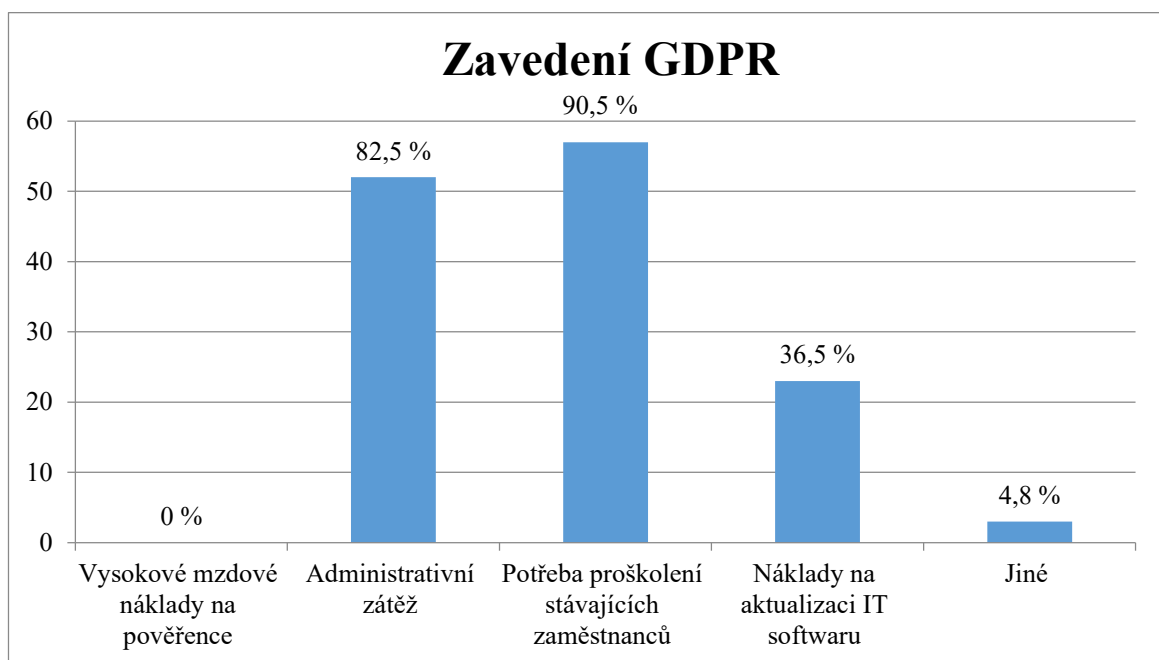
Otázka č. 7. Využíváte při práci sociální sítě?

Obrázek 14. Otázka č. 7, využívání sociálních sítí

Na otázku, jestli úředníci využívají při práci sociální sítě, odpověděla většina, tedy 58 (92 %), že ano. Pouze 5 (8 %) úředníků uvedlo, že se sociálními sítěmi nepracují. Všechny

analyzované ORP mají facebookový profil města. Více než polovina ORP má profil na sociální síti Youtube. Dalšími sociálními sítěmi, které tyto ORP využívají, jsou Instagram, Google+ a Twitter. Na sociálních sítích jsou umístěny zejména akce, které se ve městě konají. Můžeme na nich najít také informace, které nalezneme i na webových stránkách města, na sociálních sítích jsou však tyto informace zveřejněny ne až tak oficiálním tónem. Sociální sítě jsou skvělým prostředkem, jak občany informovat a zapojit je do veřejného dění.

Otázka č. 8. Co pro váš úřad znamenalo zavedení GDPR?



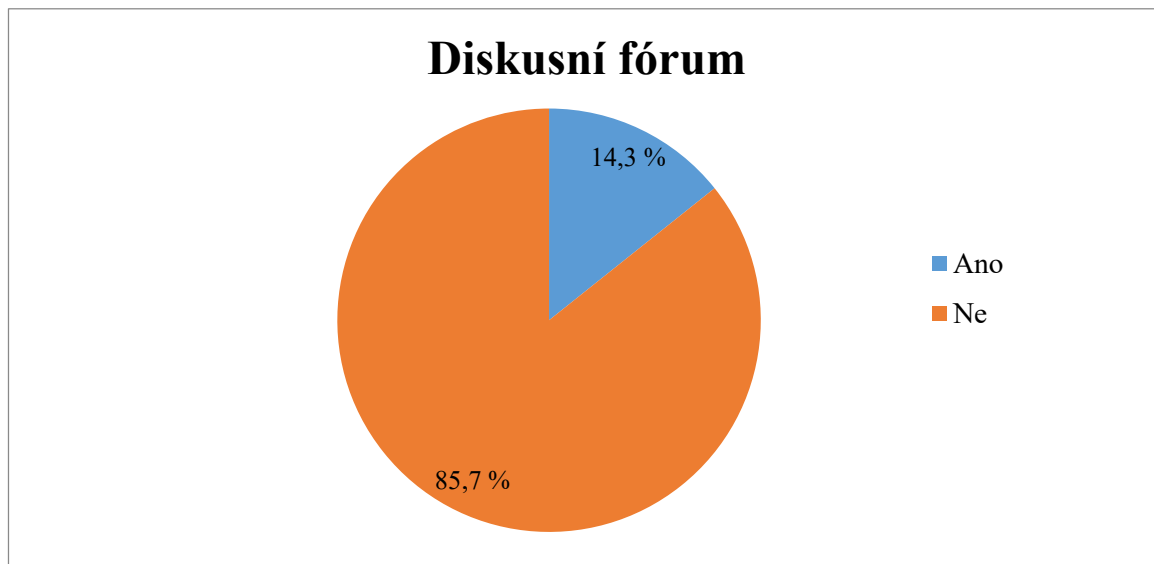
Obrázek 15. Otázka č. 8, zavedení GDPR

Graf výše ukazuje, co pro městské úřady znamenalo zavedení GDPR. Jednalo se o otázku s možností více odpovědí. Žádný z úředníků neuvedl, že po zavedení GDPR musí městské úřady vynakládat vysoké mzdové náklady na pověření. Zhruba u poloviny městských úřadů funkci pověření pro ochranu osobních údajů vykonává interní auditor. Ve zbylých městských úřadech tuto funkci vykonává buďto právník nebo krizový manažer.

Podle úředníků zavedení GDPR pro městské úřady nejčastěji znamenalo potřebu proškolení stávajících zaměstnanců. Tuto odpověď uvedlo 57 (90,5 %) úředníků z celkového počtu dotazovaných. Druhou nejčastější odpovědí byla vysoká administrativní zátěž, kdy takto odpovědělo 52 (82,5 %) úředníků. Po zavedení GDPR musely městské úřady aktualizovat IT software, což s sebou přináší jisté náklady, tuto odpověď uvedlo 23 (36,5 %) úředníků.

Pouze 3 (4,8 %) úředníci sdělili, že zavedení GDPR pro městský úřad neznamenal žádnou zátěž.

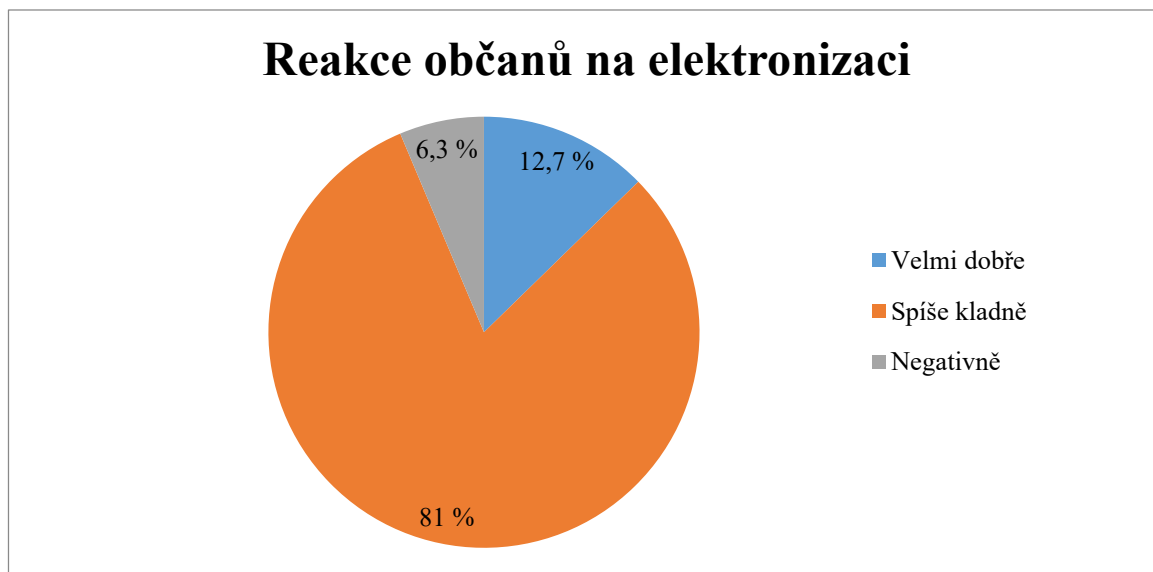
Otázka č. 9. Má váš úřad na webových stránkách zřízeno diskusní fórum pro občany?



Obrázek 16. Otázka č. 9, diskusní fórum pro občany

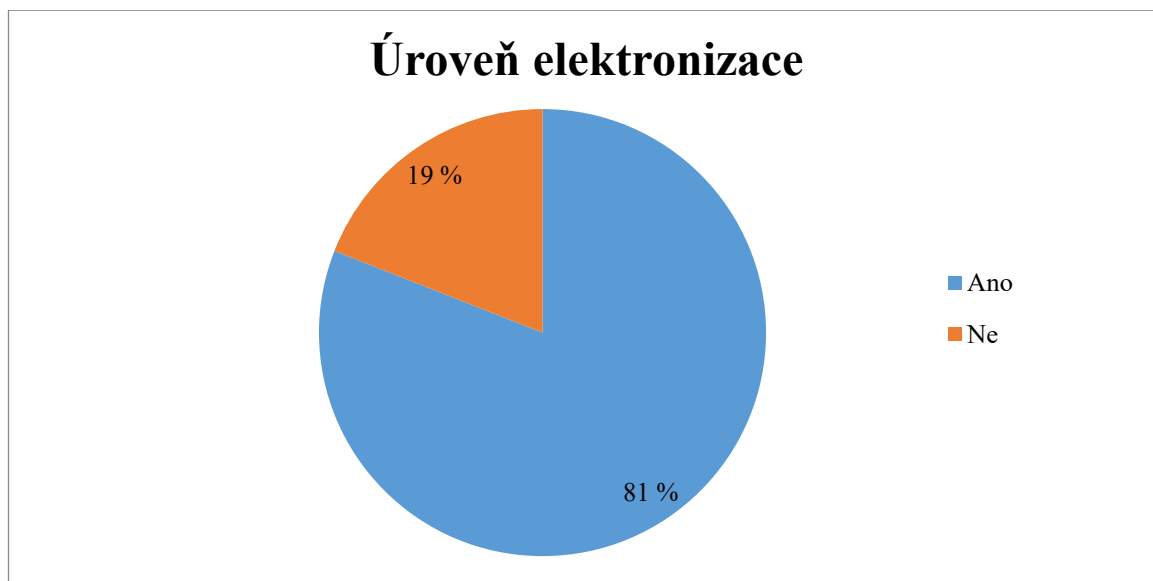
Na výše uvedeném grafu můžeme vidět, kolik úředníků odpovědělo, že ORP mají na svých webových stránkách zřízeno diskusní fórum. Diskusní fóra na webových stránkách obcí slouží k rozšíření komunikace s občany. Občané zde mohou vyjádřit svůj názor či vznést připomínku elektronickou formou.

Pouze 9 (14,3 %) úředníků uvedlo, že městský úřad, na kterém pracují zřizuje na svých webových stránkách diskusní fórum pro občany. Zbýlých 54 (85,7 %) úředníků odpovědělo záporně.

Otázka č. 10. Jak občané reagují na elektronizaci na vašem úřadě?

Obrázek 17. Otázka č. 10, reakce občanů na elektronizaci veřejné správy

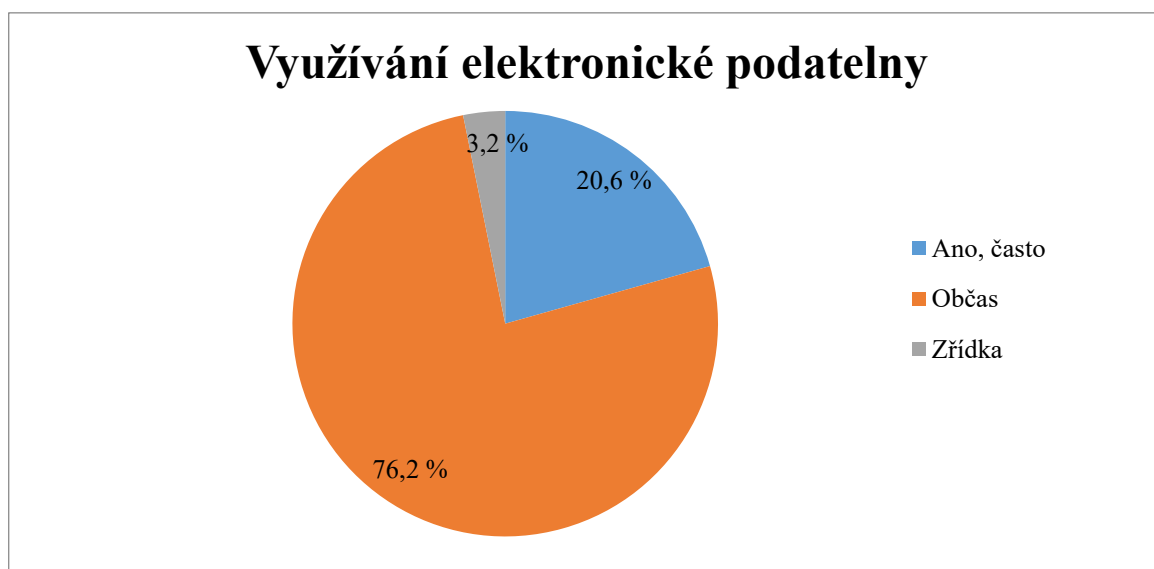
V otázce č. 10 byli úředníci dotazováni na to, jak občané reagují na elektronizaci na daných úřadech. Nejčastější odpovědí bylo, že reakce na elektronizace jsou spíše kladné, takto odpovědělo 51 (81 %) úředníků. 8 (12, 7 %) z dotazovaných úředníků v této otázce uvedlo, že občané reagují velmi dobře. A pouze 4 (6,3 %) úředníci z celkového počtu dotazovaných odpověděli, že občané na elektronizaci reagují negativně.

Otázka č. 11. Jste spokojeni s úrovní elektronizace na vašem úřadě?

Obrázek 18. Otázka č. 11, spokojenost úředníků s elektronizací

Z grafu uvedeném výše lze vyčíst, zda jsou úředníci sledovaných ORP spokojeni s elektronizací na jejich úřadě. Kladně zde odpovědělo 51 (81 %) dotazovaných úředníků. Pouze 12 (19 %) úředníků z celkového počtu v otázce na úroveň elektronizace uvedlo, že spokojeni nejsou.

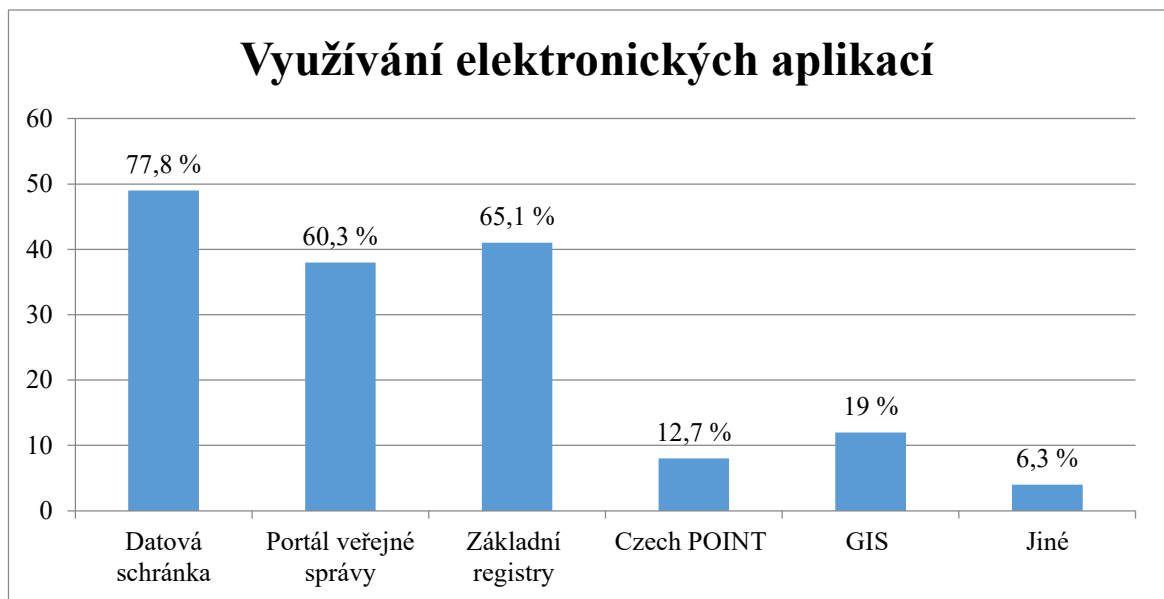
Otázka č. 12. Využívají občané elektronickou podatelnu zřízenou na vašem úřadě?



Obrázek 19. Otázka č. 12, využívání elektronické podatelny občany

V otázce č. 12 úředníci odpovídali na to, v jaké míře občané využívají elektronickou podatelnu na městském úřadě. Nejvíce úředníků uvedlo, že občané el. podatelnu využívají občas, takto odpovědělo 48 (76,2 %) úředníků. 13 (20,6 %) úředníků z celkového počtu dotazovaných vybralo možnost, kde občané el. podatelnu využívají často. Pouze 2 úředníci (3,2 %) v této otázce uvedli, že občané el. podatelnu využívají jen zřídka.

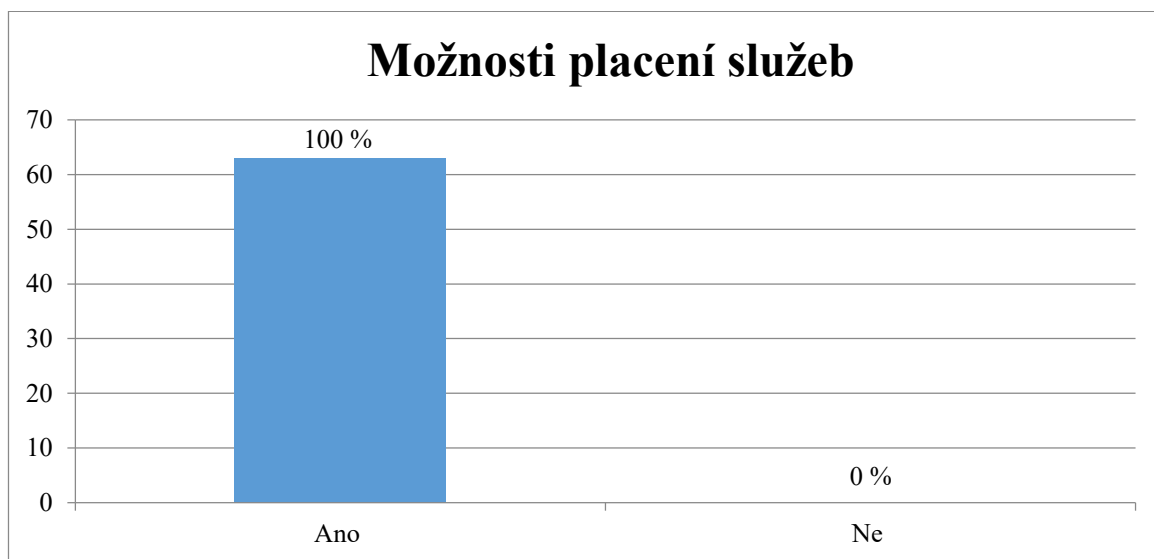
Otázka č. 13. Které elektronické aplikace využíváte nejčastěji (pracujete s nimi)?



Obrázek 20. Otázka č. 13, využívání elektronických aplikací úředníky

Otázka č. 13 se týká toho, jaké elektronické aplikace úředníci využívají nejvíce. Jedná se o otázku, kde úředníci měli možnost uvést více než jednu odpověď. Z dotazníku vyplývá, že nejpoužívanější jsou datové schránky, ty nejčastěji využívá 49 (77,8 %) úředníků z celkového počtu dotazovaných. Druhou nejvíce využívanou aplikací jsou základní registry, u kterých uvedlo 41 (65,1 %) úředníků, že je používá nejčastěji. 38 (60,3 %) úředníků odpovědělo, že pracují nejčastěji s portálem veřejné správy. Geografické informační systémy nejčastěji využívá 12 (19 %) úředníků z celkového počtu. Pouze 8 (12,7 %) úředníků u této otázky uvedlo, že nejvíce pracují s Czech POINTem. A pouze 4 (6,3 %) úředníci napsali vlastní odpověď, ve všech čtyřech případech se jednalo o využívání aplikace ASPI. Automatizovaný systém právních informací, zkráceně ASPI, je komplexní systém pro práci s právními informacemi.

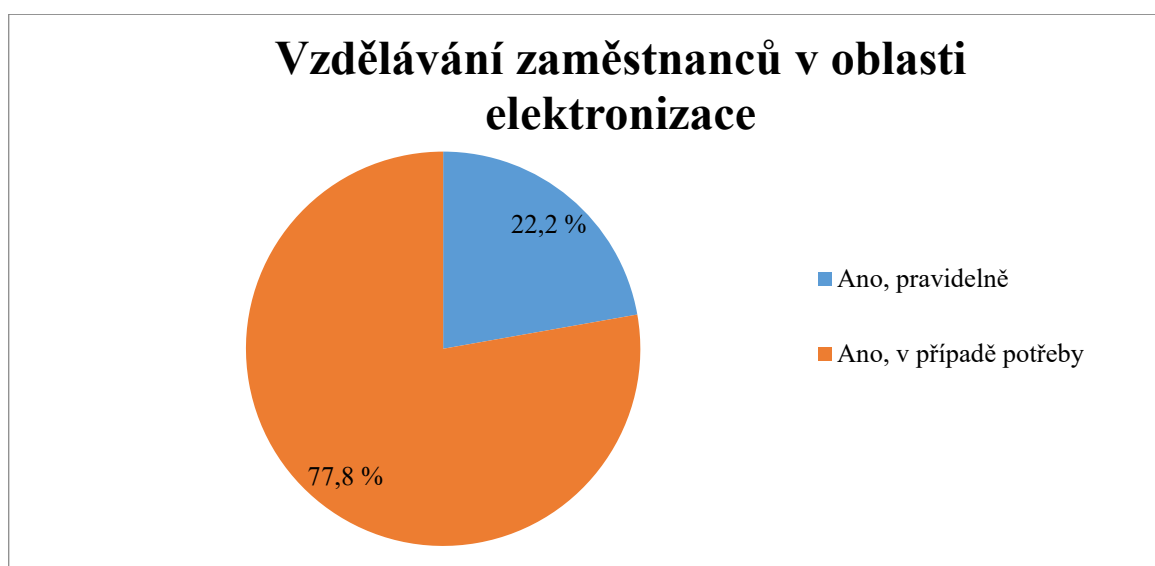
Otázka č. 14. Je možné na vašem úřadě platit za služby platební kartou nebo převodem peněz na účet?



Obrázek 21. Otázka č. 14, možnost placení za služby na úřadě platební kartou nebo převodem peněz na účet

V grafu výše je možné vidět, že všichni dotazovaní úředníci na otázku, zda je možné na jejich úřadě platit platební kartou nebo převodem peněz na účet, odpověděli že to možné je.

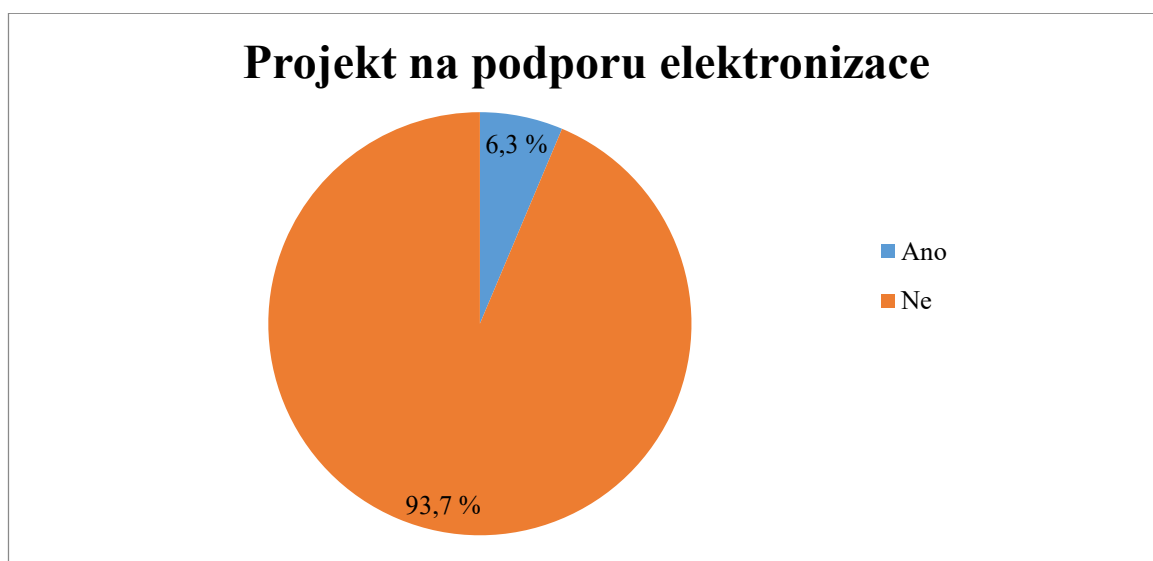
Otázka č. 15. Zajišťuje váš úřad vzdělávání zaměstnanců v oblasti elektronizace veřejné správy?



Obrázek 22. Otázka č. 15, vzdělávání zaměstnanců v oblasti elektronizace

Otázka č. 15 je zaměřena na to, zda městské úřady zajišťují vzdělávání úředníků v oblasti elektronizace veřejné správy. Nejčastější odpovědí zde bylo, že úřad vzdělávání v oblasti elektronizace zajišťuje v případě potřeby. Takto odpovědělo 49 (77,8 %) úředníků z celkového počtu dotazovaných. 14 (22,2 %) úředníků uvedlo, že úřad uvedené vzdělávání zajišťuje pravidelně. Žádný z dotazovaných úředníků neodpověděl záporně.

Otázka č. 16. Chystá se váš úřad zrealizovat nebo již zrealizoval nějaký projekt na podporu elektronizace veřejné správy?



Obrázek 23. Otázka č. 16, projekt na podporu elektronizace

Poslední otázka dotazníku zjišťovala, zda městské úřady zrealizovaly nějaký projekt, který podporuje elektronizaci veřejné správy. Nebo jestli je nějaký takový projekt právě v realizaci, či jeho realizaci městský úřad plánuje v blízké budoucnosti. Většina úředníků (59; 93,7 %) odpověděla, že žádný projekt na podporu elektronizace veřejné správy městský úřad neplánuje ani ho v minulosti nerealizoval. Pouze 4 (6,3 %) dotazování na tuto otázku odpověděli kladně. Úředníci uvedli následující projekty:

- Pasportizace zeleně, místních komunikací a veřejného osvětlení (GIS) – probíhá realizace tohoto projektu
- Modernizace a doplnění podpůrných el. procesů pro potřeby MMZ a jeho organizací – momentálně je tento projekt v realizaci
- Digitální úřad nové generace – v minulosti již zrealizovaný projekt

Posledním projektem, který byl v odpovědích uveden, byla elektronická úřední deska. Dle správního řádu každý správní orgán zveřejňuje obsah úřední desky i způsobem umožňují-

cím dálkový přístup. Proto v tomto případě není el. úřední deska považována za projekt podporující elektronizaci veřejné správy ve vybraných ORP.

4.3 Zhodnocení výsledků dotazníkového šetření na městských úřadech

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že více než polovina úředníků (57, 1 %) je naprosto spokojena s úrovních informačních technologií (hardware i software), se kterými pracují. Ostatní z dotazovaných odpověděli, že úroveň informačních technologií by mohla být o něco lepší. Pozitivní je zejména to, že žádný z úředníků neuvedl, že je s úrovní informačních technologií zcela nespokojen.

Pouze 17,5 % úředníků v dotazníku uvedlo, že jejich ORP zasílá občanům SMS zprávy v případě neočekávané či krizové situace. Občané nejdříve musí zaregistrovat svá telefonní čísla, na která jim SMS budou chodit. Registrace je jediné, co občané musí pro jednoduchý a pohodlný způsob získávání informací udělat. Na webových stránkách mají pouze tři obce uvedeno, že tuto službu občanům nabízí. Tento fakt potvrzují i výsledky dotazníkového šetření.

Více než 93 % z dotazovaných úředníků alespoň občas při práci využívá geografické informační systémy. Uvedené procento je velmi vysoké, obzvlášť když dotazník vyplňovali úředníci z různých odborů městských úřadů.

Na otázku, zda úředníci při práci využívají sociální sítě, odpovědělo 92 % ano. Všechny ORP ve Zlínském kraji mají účet na sociální síti Facebook. Občané zde mohou převážně nalézt, jaké sportovní, kulturní a jiné akce se ve městě konají.

GDPR pro obce znamená celou řadu nových povinností v oblasti ochrany osobních údajů. Dotazovaní úředníci odpovídali, co pro jejich úřad znamenalo zavedení GDPR. Nejvíce jich uvedlo, že byla potřeba proškolit stávající zaměstnance a také to, že GDPR pro ně znamená vysokou administrativní zátěž.

Více než 85 % úředníků sdělilo, že jejich obec nezřizuje diskusní fórum pro možné připomínkování občanů. Ve skutečnosti jen jedno město má na webových stránkách diskusní fórum. Některá města mají na webových stránkách pro možné připomínky či dotazy občanů umístěn formulář pro dotazy. Dalším podobným nástrojem jsou ankety, které jsou umístěny na titulních stranách webových stránek, zde se občané mohou vyjádřit ke konkrétní problematice. Možnost vyjádřit názor pomocí ankety umožňují svým občanům tři obce.

Většina úředníků (93,7 %) uvedla, že reakce občanů na elektronizaci veřejné správy v jejich obci je kladná. Podobné výsledky byly zjištěny u spokojenosti úředníků s elektronizací. Více než 80 % jich uvedlo, že jsou s úrovní elektronizace na jejich úřadě spokojeni.

Elektronická podatelna je určena pro příjem podání učiněných v elektronické podobě. Více než 96 % úředníků uvedlo, že občané elektronickou podatelnu využívají alespoň občas.

Z hlediska využívání elektronických aplikací úředníky jsou nejvyužívanější datové schránky. Dalšími často využívanými aplikacemi jsou základní registry a portál veřejné správy. S těmito uvedenými aplikacemi dotazovaní úředníci pracují nejčastěji.

Platba platební kartou je v dnešní době samozřejmostí a jinak by tomu nemělo být ani na úřadech. Výše uvedené potvrzují výsledky dotazníku. Všichni dotazovaní úředníci uvedli, že na jejich městském úřadě lze platit platební kartou nebo převodem peněz na účet. Po následném prostudování webových stránek všech těchto měst, bylo zjištěno, že občané ve všech městech mají možnost platit za služby jak platební kartou, tak i převodem peněz na účet.

S elektronizací veřejné správy je spojeno také vzdělávání úředníků v této oblasti. V dotazníku proto nechyběla otázka na toto téma. 22,2 % úředníků uvedlo, že v rámci jejich úřadu probíhá pravidelné vzdělávání v oblasti elektronizace. 77,8 % dotazovaných úředníků v této otázce odpovědělo, že vzdělávání v oblasti elektronizace se koná v případě potřeby daného úřadu.

Pouze 6,3 % úředníků v dotazníku napsali název projektu na podporu elektronizace, který jejich úřad realizuje nebo již zrealizoval. Ostatní uvedli, že úřad kde pracují, žádný takový projekt nemá. V možných odpovědích nebyla uvedena možnost „nevím“. Vzhledem k tomu, že dotazník vyplňovali úředníci z různých odborů, nemusí mít každý povědomí o existenci projektu na podporu elektronizace. Z důvodu absence možnosti „nevím“, proto mohla být tato možnost nahrazena odpovědí „ne“.

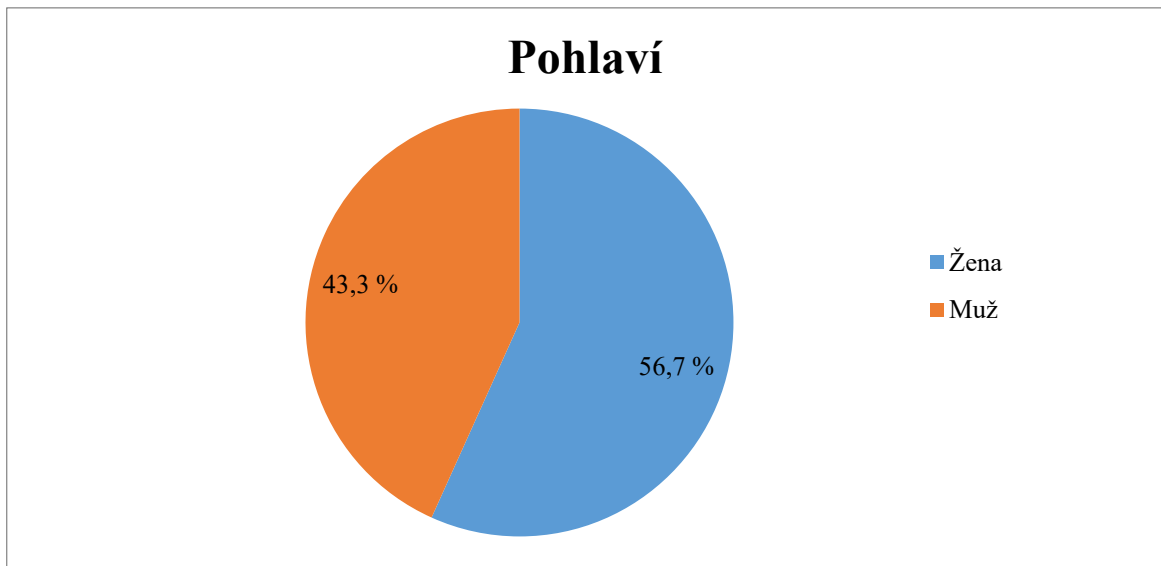
4.4 Vyhodnocení dotazníkové šetření u občanů ORP

Druhé dotazníkové šetření probíhalo u občanů všech ORP Zlínského kraje. Jeho cílem bylo zjištění úrovně elektronizace v těchto ORP, tentokrát však z pohledu občanů. Dotazník se skládá z 15 otázek, z nichž první čtyři jsou identifikačního charakteru. Týkají se pohlaví, věku, vzdělání a místa bydliště dotazovaných občanů. Sběr dat využitých k dotazníkovému šetření probíhal v březnu roku 2019. Dotazník byl vytvořen za pomoci online nástroje Sur-

vio. Distribuce dotazníku probíhala elektronicky. Odkaz dotazníku si rozkliklo a dotazník začalo vyplňovat 231 osob, ovšem zcela vyplněných dotazníků bylo získáno pouze 178. Celkový počet získaných respondentů v tomto dotazníku je tedy 178.

Odpovědi občanů jsou zachyceny v přehledných grafech a tabulkách.

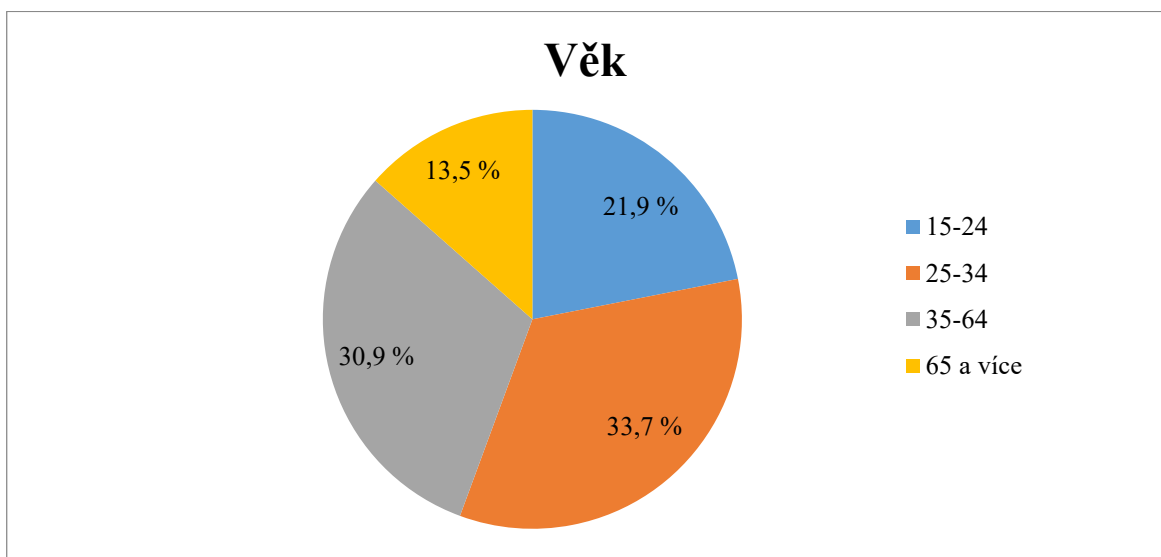
Otázka č. 1. Pohlaví



Obrázek 24. Otázka č. 1, pohlaví dotazovaných občanů

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že v dotazníkovém šetření odpovídalo více žen, konkrétně 101 (56,7 %). Počet mužů, kteří se na dotazníku podíleli, je 77 (43,3 %).

Otázka č. 2. Uveďte prosím svůj věk



Obrázek 25. Otázka č. 2, věkové složení dotazovaných občanů

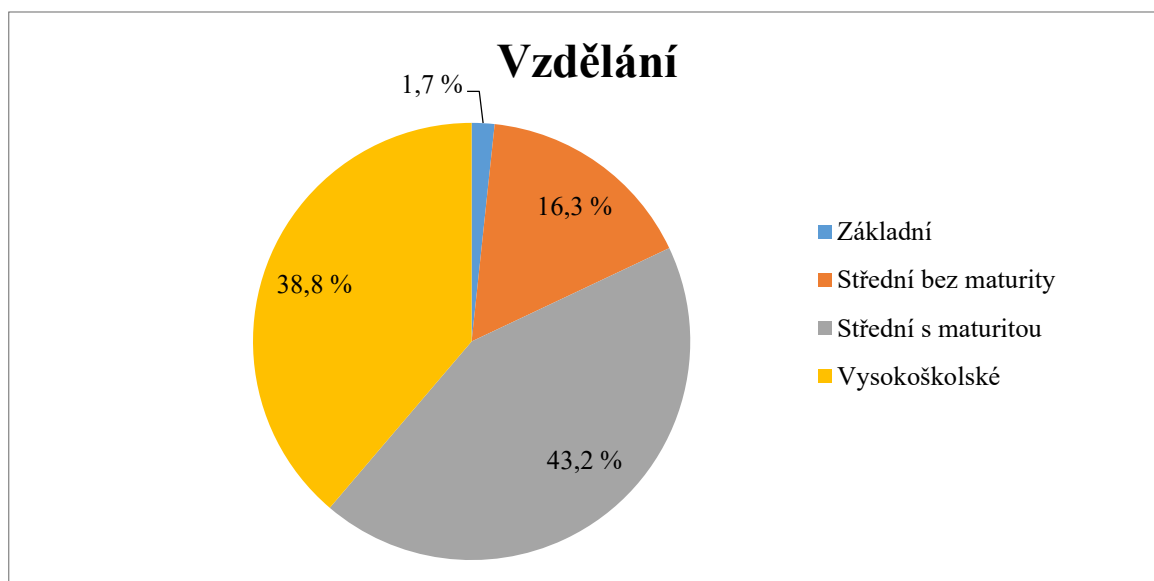
V grafu výše jsou počty občanů v různých věkových skupinách, kteří na dotazník odpověděli. Na dotazník nejvíce odpovědělo občanů ve věku 25 – 34 let. Nejméně zastoupenou věkovou skupinou je skupina 65 a více let.

Otázka č. 3. Místo Vašeho bydliště

Tabulka 4. Otázka č. 3, počet občanů z jednotlivých ORP

ORP	Absolutní četnost	Relativní četnost
Bystřice pod Hostýnem	9	5,0%
Holešov	16	9,0%
Kroměříž	17	9,6%
Luhačovice	15	8,4%
Otrokovice	16	9,0%
Rožnov pod Radhoštěm	12	6,7%
Uherské Hradiště	14	7,9%
Uherský Brod	16	9,0%
Valašské Klobouky	13	7,3%
Valašské Meziříčí	10	5,6%
Vizovice	14	7,9%
Vsetín	15	8,4%
Zlín	11	6,2%
Celkem	178	100,0%

Z tabulky výše můžeme vyčíst, kolik občanů z jednotlivých ORP odpovědělo na dotazník. Nejvíce respondentů bylo získáno v ORP Kroměříž, naopak nejméně odpovědělo občanů z Bystřice pod Hostýnem.

Otázka č. 4. Jaké Vaše dokončené vzdělání?*Obrázek 26. Otázka č. 4, vzdělání dotazovaných občanů*

Tato otázka ukazuje, že nejpočetnější skupinou z celkového počtu jsou občané se středoškolským vzděláním s maturitou, a to 77 občanů (43,2 %). Druhou nejpočetnější skupinou jsou občané s vysokoškolským vzděláním, a to 69 občanů (38,8 %). 29 (16,3 %) dotazovaných má středoškolské vzdělání bez maturity a pouze 3 (1,7 %) dotazovaní uvedli, že jejich nejvyšší dosažené vzdělání je základní.

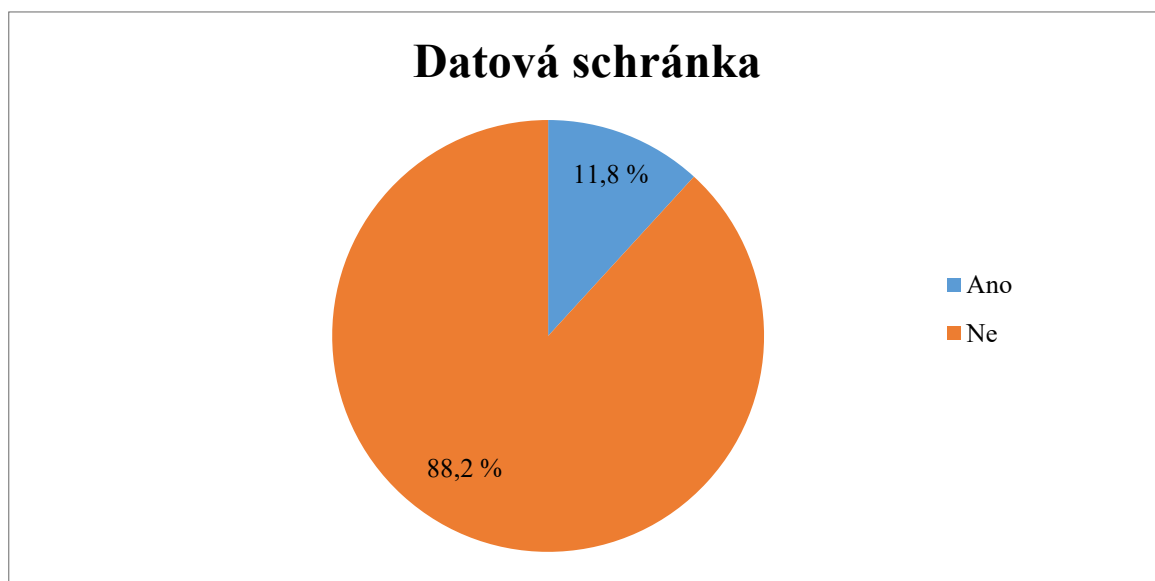
Otázka č. 5. Využíváte internet k tomu, abyste se dozvěděli více o dění ve Vaší obci, případně se podíleli na rozhodování?*Tabulka 5. Otázka č. 5, možnosti zapojování se občanů do dění v obci*

Možnosti zapojování se do dění v obci	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sleduji webové stránky obce	122	68,5%
Sleduji/čtu zápisy ze zasedání zastupitelstva obce	33	18,5%
Sleduji elektronickou úřední desku	29	16,3%
Sleduji Facebook obce (Instagram)	125	70,2%
Zapojuji se do diskusního fóra na stránkách obce	9	5,1%
Účastním se internetových anket týkajících se mé obce	21	11,8%
Jiná	7	3,9%

V otázce č. 5 byli občané ORP dotazováni na to, jakými způsoby se zapojují do dění v jejich obci. Jednalo se o otázku s možností více odpovědí, proto je součet odpovědí vyšší než 178. Stejně tak součet relativní četnosti nedává celkově 100 %.

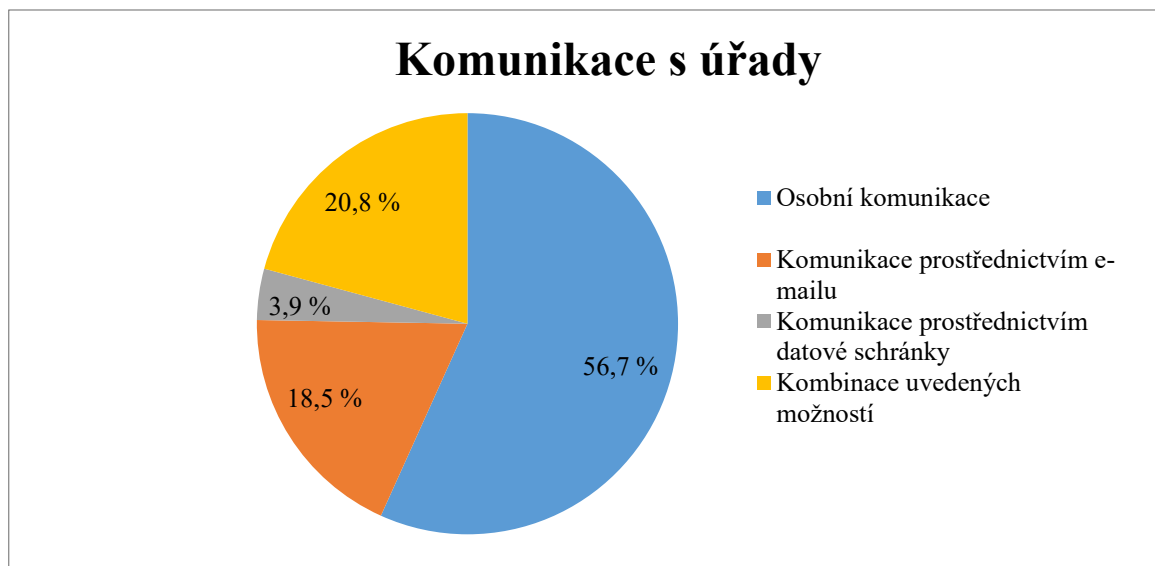
Nejvíce občanů se dozvídá o dění v obci prostřednictvím sociálních sítí, tuto možnost uvedlo 125 občanů (70,2 %). 122 (68,5 %) občanů sleduje webové stránky obcí. Zápisy ze zasedání zastupitelstva obce občané mohou buďto číst nebo sledovat díky videozáznamu. Tyto možnosti využívá 33 (18,5 %) dotazovaných občanů. Elektronickou úřední desku sleduje 29 (16,3 %) občanů. Účast v internetových anketách umístěných na webových stránkách obcí potvrdilo 21 (11,8 %) občanů. Nejméně občanů ze všech uvedených možností odpovědělo, že se zapojují do diskusního fóra obce. Zde uvedlo pouze 9 (5,1 %) občanů, že tuto možnost využívají. 7 občanů napsalo vlastní odpověď, 6 z nich se žádným způsobem nezapojuje do dění v obci. A pouze jeden občan uvedl, že čte internetový magazín obce.

Otázka č. 6. Máte zřízenou datovou schránku?



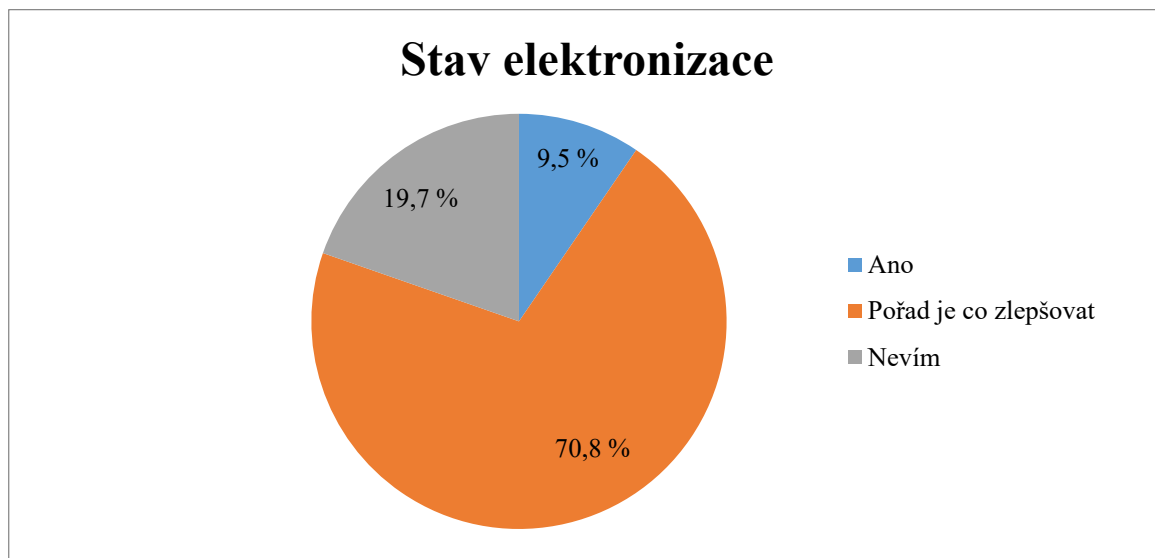
Obrázek 27. Otázka č. 6, počet občanů s datovou schránkou

V grafu výše můžeme vidět, že 21 (11,8 %) občanů má zřízenou datovou schránku. Ostatní, tedy 157 (88,2 %) občanů datovou schránku zřízenou nemá.

Otázka č. 7. Kterou formu komunikace s úřady preferujete?

Obrázek 28. Otázka č. 7, formy komunikace občanů s úřady

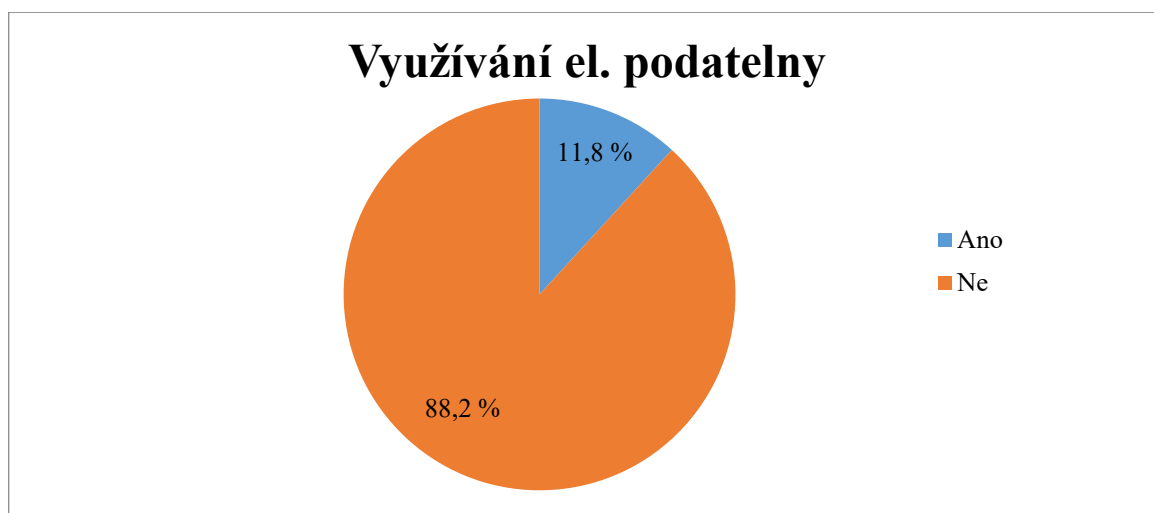
V otázce č. 7 byli občané ORP dotazováni na to, která forma komunikace s úřady jim vyhovuje nejvíce. Nejčastější odpovědí byla osobní komunikace, takto odpovědělo 101 (56,7 %) občanů. 37 (20,8 %) občanů uvedlo, že preferují komunikaci s úřady kombinací uvedených možností. Komunikaci prostřednictvím e-mailu preferuje 33 (18,5 %) občanů. Pouze sedmi (3,9 %) občanům vyhovuje komunikace s úřady prostřednictvím datové schránky.

Otázka č. 8. Myslíte si, že současný stav elektronizace veřejné správy (eGovernment) ve vaší obci je na dobré úrovni?

Obrázek 29. Otázka č. 8, stav elektronizace z pohledu občanů

Otázka č. 8 se zaměřuje na to, zda je z pohledu občanů stav elektronizace veřejné správy v jejich obci na dobré úrovni. Nejčastějším názorem na tuto problematiku je to, že v elektronizaci je stále co zlepšovat. Takto odpovědělo 126 (70,8 %) dotazovaných občanů. 17 (9,5 %) občanů si myslí, že stav elektronizace veřejné správy v jejich obci je na dobré úrovni. 35 (19,7 %) občanů neví, jaký je stav elektronizace v jejich obci.

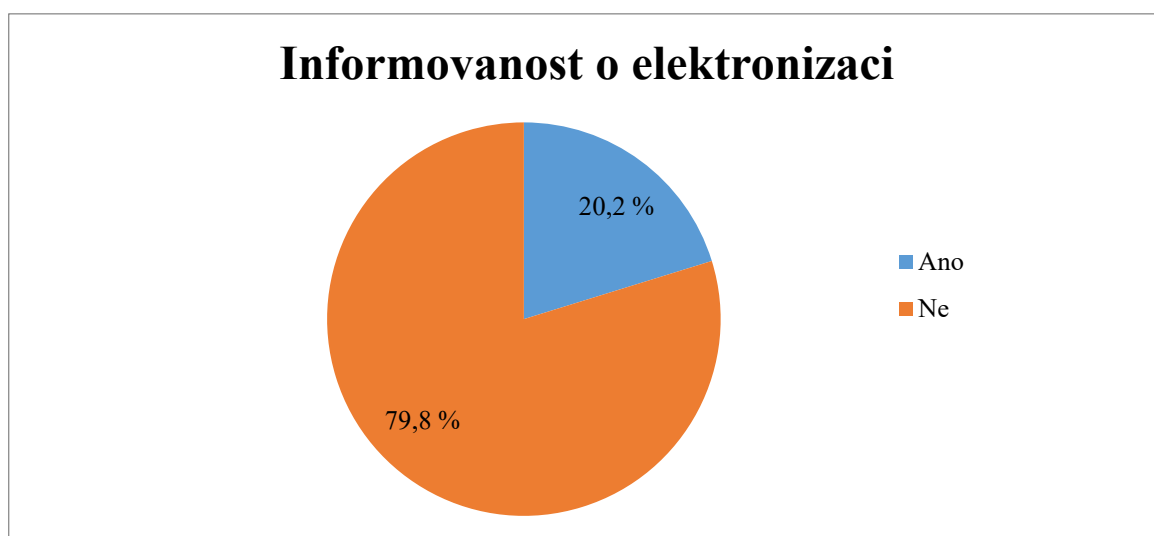
Otázka č. 9. Využíváte elektronickou podatelnu Vašeho úřadu?



Obrázek 30. Otázka č. 9, využívání elektronické podatelny občany

Dle grafu výše elektronickou podatelnu úřadu využívá 21 (11,8 %) občanů. 157 (88,2 %) občanů uvedlo, že ji nevyužívá.

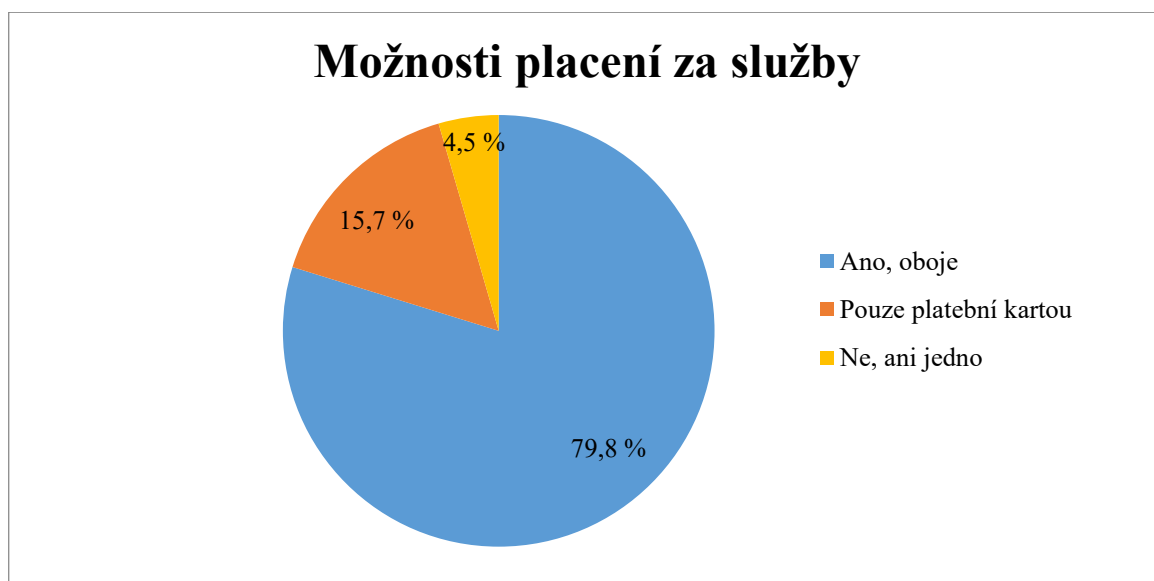
Otázka č. 10. Jste dostatečně informovaní o eGovernmentu (elektronizace veřejné správy) a službách, které nabízí?



Obrázek 31. Otázka č. 10, informovanost občanů o elektronizaci veřejné správy

Otázka č. 10 je zaměřena na to, zda jsou občané dostatečně informovaní o eGovernmentu a službách, které poskytuje. V grafu můžeme vidět, že více občanů, konkrétně tedy 142 (79,8 %) si myslí, že informovanost o eGovernmentu není dobrá. 36 (20,2 %) občanů naopak uvedlo, že jsou o eGovernmentu informovaní dostatečně.

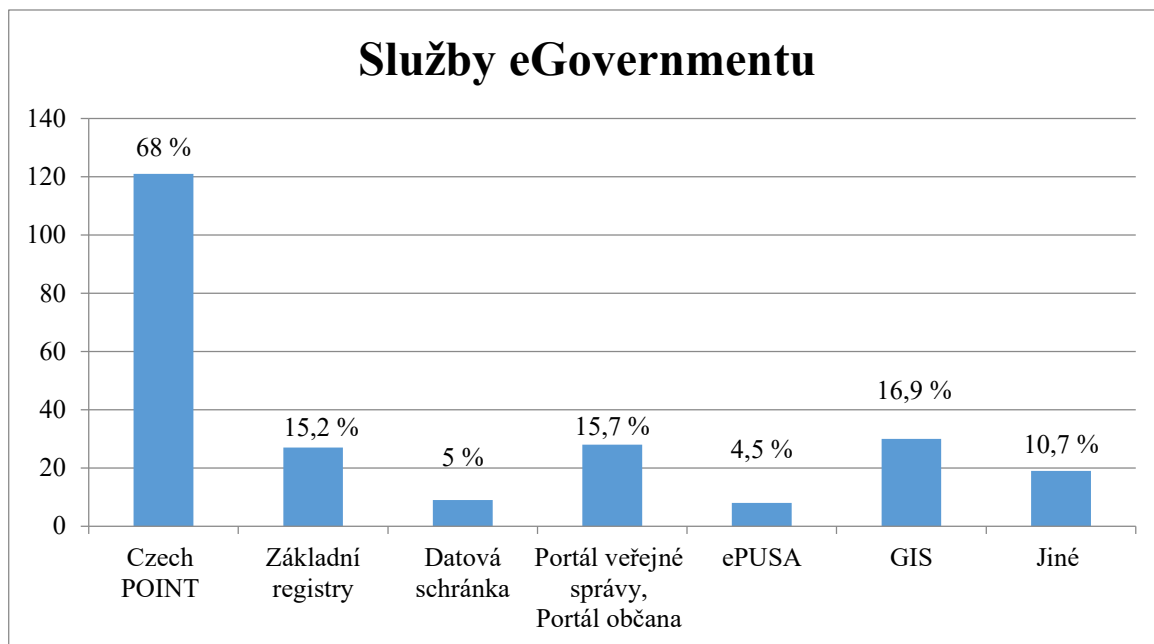
Otázka č. 11. Uvítali byste možnost platit za služby na Vašem úřadě platební kartou nebo převodem peněz na účet?



Obrázek 32. Otázka č. 11, preferované možnosti placení služeb

V otázce č. 11 byli občané dotazováni na to, jaký by uvítali způsob placení služeb na úřadě. Nejvíce jich odpovědělo, že by rádi za služby platili jak platební kartou, tak i převodem peněz na účet úřadu. Tuto odpověď uvedlo celkem 142 (79,8 %) občanů. 28 (15,7 %) občanů se vyjádřilo, že by uvítali služby poskytované úřadem hradit platební kartou. Pouze 8 (4,5 %) občanů v odpovědích uvedlo, že nepreferují ani jeden z výše uvedených způsobů placení za služby. Vyhovuje jim tedy placení služeb v hotovosti. Poslední možností byla odpověď, že by občané uvítali placení pouze převodem peněz na účet úřadu. Tuto odpověď však nevyužil nikdo.

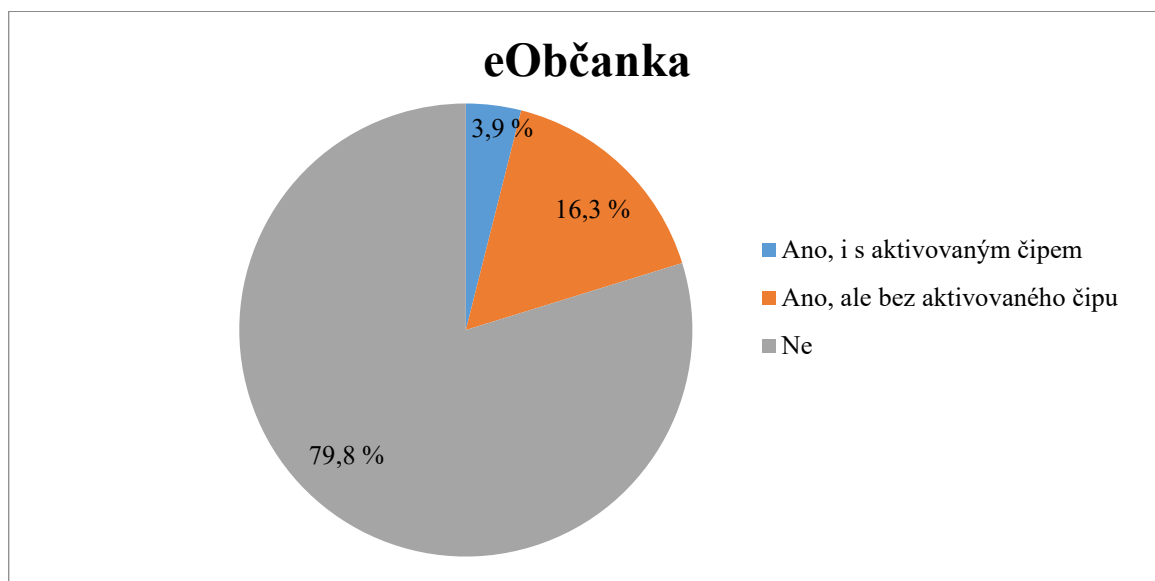
Otázka č. 12. Které z nabízených služeb eGovernmentu jste již využil/a?



Obrázek 33. Otázka č. 12, využívané služby eGovernmentu

Z grafu výše můžeme vyčíst, které služby občané již někdy využili. Občané se v této otázce mohli vyjádřit prostřednictvím více odpovědí. Nejvíce občanů využilo Czech POINT, v odpovědích to uvedlo 121 (68 %) z celkového počtu. Druhou nejčastější odpovědí bylo využití GIS, takto odpovědělo 30 (16,9 %) občanů. 28 (15,7 %) občanů v odpovědi sdělilo, že již někdy využili Portál veřejné správy, Portál občana. Základní registry již někdy využilo 27 (15,2 %) občanů. Nejméně využívanými službami eGovernmentu jsou ePUSA a Datové schránky. Datovou schránku použilo 9 (5 %) občanů a ePUSu 8 (4,5 %) občanů. 19 občanů (10,7 %) na tuto otázku odpovědělo, že zatím žádnou službu eGovernmentu nevyužili.

Otázka č. 13. Máte nový občanský průkaz s čipem (eObčanka) vydávaný po 1.7.2018?



Obrázek 34. Otázka č. 13, počet občanů s občanským průkazem s čipem

Pouze 7 (3,9 %) občanů vlastní nový občanský průkaz, který je vydáván od 1.7.2018. Tito občané mají u eObčanky i aktivovaný čip, který jim umožňuje využívat elektronické funkce. Nový občanský průkaz vlastní také dalších 29 (16,3 %) občanů, ti však aktivovaný čip nemají. Ostatní, tedy 142 (79,8 %) občanů, nový občanský průkaz nemají.

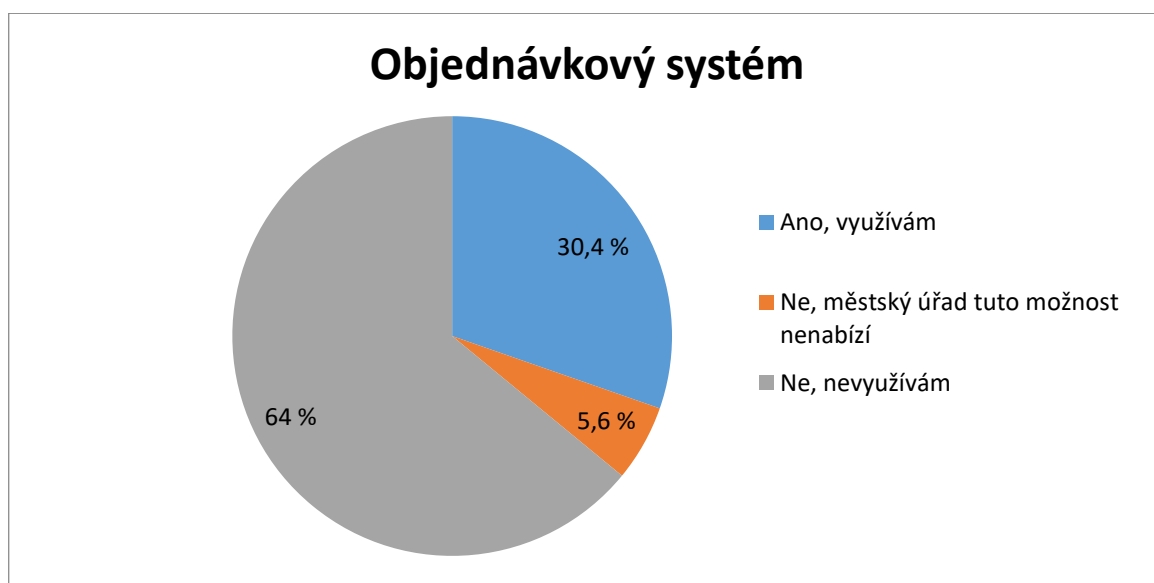
Otázka č. 14. Vlastníte čtečku čipových karet? (Potřebujete ji k tomu, abyste mohli plnohodnotně využívat eObčanku)



Obrázek 35. Otázka č. 14, počet občanů s čtečkou čipových karet

Z grafu výše vyplývá, že téměř všichni dotazovaní občané nevlastní čtečku čipových karet, která je potřeba pro využívání online služeb veřejné správy prostřednictvím eObčanky. Pouze 3 (1,7 %) občané uvedli, že čtečku mají zabudovanou ve svém počítači a 1 (0,6 %) občan v této otázce odpověděl, že vlastní externí čtečku čipových karet.

Otázka č. 15. Využíváte online objednávkový systém na Vašem úřadě? (Umožňuje pomocí internetu přímé objednání občanů na některé činnosti, takže při návštěvě úřadu občané nemusí čekat ve frontách)



Obrázek 36. Otázka č. 15, využívání objednávkového systému úřadu

Objednávkový systém umožňuje prostřednictvím internetu přímé objednání občanů na některé odbory či činnosti úřadu. Takže občané nemusí při návštěvě úřadu čekat ve frontách. 54 (30,4 %) občanů odpovědělo, že objednávkový systém v jejich městě využívají. Nejčastější odpovědí, kterou uvedlo 114 (64 %) občanů, bylo, že tento systém nevyžívají. Zbýlých 10 (5,6 %) občanů objednávkový systém nevyužívá z důvodu, že jejich městský úřad tuto možnost nenabízí.

4.5 Zhodnocení dotazníkového šetření u občanů

Občané analyzovaných ORP se nejvíce zapojují do dění v jejich obci tak, že sledují webové stránky obce a facebookový či instagramový profil obce. Pouze 16 % občanů sleduje elektronickou úřední desku, přitom ta je součástí webových stránek obce.

Datovou schránku má zřízeno pouze 12 % z dotazovaných občanů ORP. Datová schránka není určena pouze pro elektronickou komunikaci s úřady. Umožňuje čerpání různých online služeb, občané mohou získat některé výpisy z informačních systémů veřejné správy zdarma. Také daňové přiznání lze finančnímu úřadu poslat skrze datovou schránku.

Více než 50 % občanů uvedlo, že preferují osobní formu komunikace s úřady. Toto číslo je dost vysoké vzhledem k tomu, že nejvíce občanů, kteří na dotazník odpověděli, jsou ve věku 25-34 let. Elektronická forma komunikace je dnes běžná, zvláště u mladých lidí. Samozřejmě ne vše jde řešit elektronicky, některé záležitosti se lépe řeší osobně. Z tohoto důvodu je vhodnou formou komunikace s úřady kombinace osobní, e-mailové a komunikace prostřednictvím datové schránky.

Pouze 10 % občanů si myslí, že současný stav elektronizace veřejné správy v jejich ORP je na dobré úrovni. Tento názor se neshoduje s názorem úředníků, kde jich 81 % uvedlo, že jsou spokojeni s úrovní elektronizace. 71 % dotazovaných občanů se vyjádřilo, že v oblasti elektronizace veřejné správy je stále co zlepšovat. Občané tedy v této problematice nesdílí stejný názor s úředníky.

Z celkového počtu dotazovaných občanů uvedlo pouze 12 %, že využívají elektronickou podatelnu na jejich úřadě. Stejná otázka byla položena i úředníkům. Tedy, zda z jejich pohledu občané využívají elektronickou podatelnu. Nejčastější odpovědí u úředníků bylo, že občané využívají ePodatelnu jen občas. Dá se tedy říci, že v této otázce se odpovědi úředníků a občanů shodují.

80 % občanů vyjádřilo názor, že nejsou dostatečně informovaní o eGovernmentu a službách, které nabízí. Aby občané mohli využívat služby eGovernmentu, musí být o nich také dostatečně informovaní. Vědět, kde naleznou potřebné informace, jaké má elektronizace veřejné správy pro ně výhody, a co vše si mohou vyřídit elektronickou formou z pohodlí domova. V tomhle ohledu je určitě zapotřebí zvýšit povědomí občanů o eGovernmentu.

V dotazníkovém šetření byli občané dotazováni na to, zda by uvítali placení služeb na úřadě prostřednictvím platební karty nebo převodem peněz na účet. 80 % jich uvedlo, že by

rádi za služby na úřadě platili jak platební kartou, tak i převodem peněz na účet. Ne všechny úřady, obzvláště v menších obcích, přijímají platby za služby jinak než hotovostí. Ovšem všechny analyzované ORP mají na svých webových stránkách uvedeno, že občané za služby mohou platit jak platební kartou, tak i převodem peněz na účet úřadu. Občané se tedy nemusí obávat toho, že u sebe nemají právě dostatečnou hotovost na zaplacení služeb úřadu. Čtečku čipových karet, která je zapotřebí k tomu, aby občané mohli plnohodnotně využívat služeb eObčanky, vlastní pouze 2 % občanů.

Nejvyžívanější službou eGovernmentu je Czech POINT. Bezmála 70 % občanů již někdy potřebovalo výpis z některého registru či využilo jinou službu Czech POINTu. Všechny městské úřady/magistrát jsou kontaktními místy Czech POINTu.

V současnosti má elektronický občanský průkaz s čipem pouze 20 % z dotazovaných občanů. A pouze 4 % z nich mají u eObčanky i aktivovaný čip, díky kterému mohou využívat online služeb veřejné správy. Toto číslo není příliš vysoké, ale s postupem času bude eObčanku vlastnit více a více lidí, protože od července roku 2018 se občanům vydávají pouze občanské průkazy, které obsahují čip. Občané si mohou používání elektronických funkcí rozmyslet a odložit jejich aktivaci na později, případně lze elektronické funkce také deaktivovat.

Objednávkový systém úřadu využívá 30 % z dotazovaných občanů. Ostatní občané tento systém nevyužívají. 6 % občanů uvedlo, že tento systém nevyužívají, protože ho městský úřad nenabízí.

5 ANALÝZA POSKYTOVANÝCH E-SLUŽEB V ORP ZLÍNSKÉHO KRAJE

Rozesílání informací prostřednictvím SMS

Pouze 17,5 % úředníků uvedlo, že jejich ORP občanům zasílá důležité informace ve formě SMS. Po prostudování webových stránek všech ORP ve Zlínském kraji bylo zjištěno, že Otrokovice, Uherský Brod a Valašské Meziříčí tuto službu občanům poskytují. Zatímco ostatní ORP nikoliv. Informování občanů při krizové či neočekávané události pomocí SMS je velmi dobrý způsob, jak předejít tomu, že se informace k občanům nedostanou včas.

Pro registrované uživatele (občany) je tato služba zdarma. Pro obce rozesílání SMS samozřejmě znamená jisté náklady, které však nejsou až tak vysoké. Obce tímto způsobem informují také o kulturních, sportovních či jiných akcích. Což není až tak potřebné, protože tento druh informací může obec umístit na webové stránky či na sociální síť. Pomocí SMS mohou tedy obce informovat pouze v případě mimořádné události, což pro obec nebude znamenat až tak vysoké náklady.

Otrokovice a Valašské Meziříčí využívají službu SMS Infokanál. Zde si obce mohou domluvit zkušební provoz služby. Takže obec si nejprve službu vyzkouší a zjistí, jaké jsou reakce občanů na tuto službu. Teprve poté může být zaveden standardní provoz služby, který s sebou přináší následující náklady:

- aktivační poplatek
- měsíční paušál za službu
- cena za odeslanou SMS

Cena zahrnuje profesionální správu, zabezpečení a technickou podporu. Úřad je v roli uživatele, takže nemá na starost provoz ani zabezpečení služby. Další výhodou pro obec je, že nemusí pořizovat nový počítač, instalovat software či kupovat licence. SMS Infokanál se ovládá z libovolného počítače nebo přímo z mobilního telefonu. Jeho ovládání je intuitivní a uživatelsky velmi přívětivé.

Diskusní fórum

K otázce, zda mají úřady na webových stránkách zřízeno diskusní fórum, se 86 % úředníků vyjádřilo, že ne. Pouze Zlín má pro dotazy občanů toto fórum zřízeno. Diskusní fórum je zde moderované, všechny příspěvky jsou odeslány administrátorovi ke zpracování a následně jsou zveřejněny pro občany. Moderované diskusní fórum zajistí, že dotazy jsou konstruktivní a pomáhají zlepšit informovanost občanů o veřejném dění. Diskusní fórum v ORP Zlín je velmi využíváno. Občané při vznášení dotazu či připomínky do fóra napíší jméno, e-mail, nadpis dotazu a samotnou zprávu. Zprávy do diskusního fóra nemohou být vkládány anonymně. Na dotazy občanů primárně odpovídá referent vnějších vztahů, případně daný úředník, podle toho jaké oblasti se dotaz, připomínka týká.

Online ankety

V dotazníku 12 % občanů uvedlo, že se účastní internetových anket týkajících se jejich obce. Čtyři ORP, jimiž jsou Holešov, Kroměříž, Otrokovice a Valašské Klobouky, mají na svých webových stránkách umístěny ankety, kde občané mohou hlasovat o konkrétní záležitosti. Ankety jsou v těchto obcích umístěny na titulní straně webové stránky, takže si jich občané při její návštěvě okamžitě všimnou. Pro obce jsou online ankety snadný způsob, jak zjistit názor občanů na právě řešenou problematiku. Ankety se mohou týkat například toho, jaké akce v obci občané navštěvují nejčastěji. Na základě zjištěných výsledků může obec vytvořit plán pořádaných akcí na příští rok. Na webových stránkách obcí jsou také zveřejněny výsledky z těchto anket, aby i občané měli přehled o zjištěných výsledcích. Pro občany jsou ankety jednoduchý a pohodlný způsob, kterým se mohou vyjádřit k danému tématu.

Videozáznamy/Audiozáznamy ze zasedání zastupitelstva

*Tabulka 6. Videozáznamy/Audiozáznamy ze zasedání zastupitelstva na webových stránkách
ORP (vlastní zpracování)*

ORP	Videozáznamy/Audiozáznamy ze zasedání zastupitelstva
Bystřice pod Hostýnem	—
Holešov	Videozáznamy
Kroměříž	Audiozáznamy
Luhačovice	—
Otrokovice	Online přenos zasedání zastupitelstva
Rožnov pod Radhoštěm	Videozáznamy
Uherské Hradiště	Audiozáznamy
Uherský Brod	—
Valašské Klobouky	—
Valašské Meziříčí	Audiozáznamy
Vizovice	—
Vsetín	—
Zlín	Videozáznamy

V tabulce výše můžeme vidět, které ORP zveřejňují videozáznamy či audiozáznamy ze zasedání zastupitelstva. Zveřejňování záznamů ze zasedání zastupitelstva je užitečným nástrojem, jak informovat občany o dění v obci. Některé obce mají na webových stránkách umístěny pouze zápisy ze zasedání zastupitelstva. Ne každý občan má chuť si tyto záznamy číst. Pro občany je mnohem pohodlnější pustit videozáznamy nebo audiozáznamy. Ocení je především ti, kteří by se rádi zúčastnili osobně zasedání zastupitelstva obce, ale z nějakého důvodu nemůžou.

Z 13 analyzovaných ORP tedy videozáznamy/audiozáznamy na webové stránky zveřejňuje 7 obcí. Z čehož Otrokovice umožňují občanům sledovat online přenos ze zasedání zastupitelstva. Jedná se o přímý přenos, tudíž ho není možné zhlédnout zpětně. Ostatní ORP se spoléhají pouze na zápisy ze zasedání zastupitelstva ve formě pdf.

Obce se při zveřejňování záznamů musí držet základních zásad ochrany osobních údajů. Všechny osobní údaje musí být zpracovány zákonným, korektním a transparentním způsobem. Osobní údaje musí být vynechány v případě, že nejsou potřebné pro pochopení záležitostí projednávaných na zastupitelstvu.

Hlášení závad*Tabulka 7. Možnost ohlášení závady prostřednictvím webové stránky (vlastní zpracování)*

ORP	Hlášení závad v obci
Bystřice pod Hostýnem	Ne
Holešov	Ano
Kroměříž	Ano
Luhačovice	Ano
Otrokovice	Ne
Rožnov pod Radhoštěm	Ne
Uherské Hradiště	Ne
Uherský Brod	Ano
Valašské Klobouky	Ano
Valašské Meziříčí	Ne
Vizovice	Ano
Vsetín	Ano
Zlín	Ne

Tabulka č. 7 ukazuje, které ORP ve Zlínském kraji mají na webových stránkách formulář či aplikaci, prostřednictvím které mají občané možnost nahlásit závady a jiné nedostatky na majetku obce nebo na veřejném prostranství.

Z celkového počtu analyzovaných ORP tuto službu nabízí 7 obcí. Holešov, Luhačovice a Uherský Brod mají zřízenou stejnou aplikaci na hlášení závad. Ta umožňuje občanům rychle a jednoduše upozornit na problém v jejich obci. Občané v aplikaci vyplní jednoduchý interaktivní formulář, v kterém mohou lokalizovat konkrétní místo, kde se závada nebo nedostatek v obci nachází. Lze také připojit fotografii z místa hlášení. V aplikaci jsou dále uvedena aktuální hlášení s označením, v jakém stavu se nachází (přijato, v řešení, vyřešeno). Kroměříž využívá aplikaci City Monitor. Jedná se zejména o mobilní aplikaci, avšak prostřednictvím webové stránky City Monitoru mohou závadu nahlásit i občané, kteří nechtějí použít mobilní aplikaci. Odkaz na webovou stránku City Monitoru je umístěn na webových stránkách Kroměříže v záložce E-slужby. Valašské Klobouky, Vizovice a Vsetín mají na svých webových stránkách k nahlášení závady v obci zřízen online formulář, který slouží k nahlášení nepořádku, poškozeného městského majetku, černé skládky či jiné závady. Občané ke zprávě, kde popíší druh závady mohou vložit také přílohu (např. fotografii).

Elektronický objednávkový systém

Tabulka 8. Elektronický objednávkový systém v jednotlivých ORP (vlastní zpracování)

ORP	Elektronický objednávkový systém (jednotlivé agendy)
Bystřice pod Hostýnem	Odbor dopravně správních agend
Holešov	Registr vozidel
Kroměříž	Cestovní doklady, Občanské průkazy, Evidence obyvatel, Registr vozidel, Registr řidičů, Živnostenský úřad, Czech POINT
Luhačovice	—
Otrokovice	Evidence obyvatel, Občanské průkazy, Cestovní doklady, Registr řidičů, Registr motorových vozidel, Matrika, ověřování listin a podpisů, Czech POINT
Rožnov pod Radhoštěm	Řidičské průkazy, Občanské průkazy, Cestovní pasy
Uherské Hradiště	Občanské průkazy, Registr řidičů, Parkovací karty, Živnostenský odbor, Cestovní doklady, Registr vozidel, Parkovací průkazy pro osoby se zdravotním postižením
Uherský Brod	Evidence řidičů, Evidence vozidel, Dovozy, schválení technické způsobilosti, Přestupky na úseku povinného ručení, Pořízení občanského průkazu, Pořízení pasu, Vyzvednutí občanského průkazu, Vyzvednutí pasu, Ověřování dokladů, Czech POINT
Valašské Klobouky	—
Valašské Meziříčí	Odbor dopravně správních agend, Odbor evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů
Vizovice	—
Vsetín	Příjem žádostí – cestovní doklady, občanské průkazy, Vyzvednutí hotových dokladů – cestovní doklady, občanské průkazy, Evidence obyvatel, Řidičské průkazy, Registr vozidel
Zlín	Vyřízení OP / cestovního dokladu, Vyzvednutí OP / cestovního dokladu, Živnostenské podnikání, Žádost o výpis z živnostenského rejstříku, Zemědělské podnikání, Ověřování podpisů a listin / Czech POINT, Řidičské průkazy, Registrace vozidel / Změny v registru vozidel, Registrace sportovního a historického vozidla, Individuální dovozy / Přestavby Výroba vozidel, Taxislužba

V tabulce č. 8 můžeme vidět, na které odbory či agendy jednotlivých ORP se občané mohou elektronicky objednat. Z tabulky vyplývá, že ORP Luhačovice, Valašské Klobouky a Vizovice objednávkový systém nemají. Právě občané těchto ORP v otázce č. 15 odpovídali, že jejich úřad možnost objednávkového systému nenabízí.

Objednávkový systém přináší občanům několik výhod. Občané při návštěvě úřadu nemusí čekat ve frontě, čímž ušetří spoustu času a někdy také nervů. Prostřednictvím modulu se občané objednají na konkrétní činnost, datum a čas z pohodlí domova. Objednávkový systém je přímo napojen na vyvolávací zařízení na jednotlivých agendách úřadu. V rámci některých objednávkových systémů (např. ve Zlíně, Otrokovicích) občané mohou dokonce získat aktuální informace o počtu osob čekajících ve frontách u jednotlivých vyřizovaných agend. Úředníci díky objednávkovému systému mají přehled, kolik občanů se ten den chystá na úřad vyřizovat danou činnost.

Rozklikávací rozpočet

Tabulka 9. Rozklikávací rozpočet v jednotlivých ORP Zlínského kraje (vlastní zpracování)

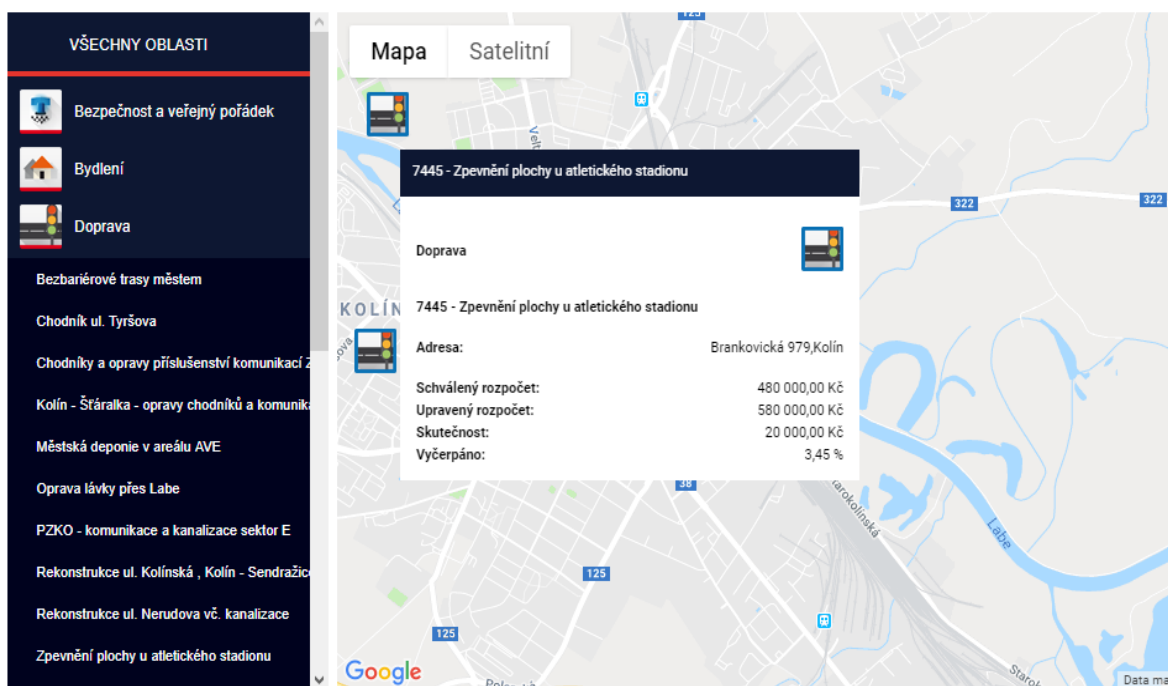
ORP	Rozklikávací rozpočet
Bystřice pod Hostýnem	Ne
Holešov	Ne
Kroměříž	Ano
Luhačovice	Ne
Otrokovice	Ne
Rožnov pod Radhoštěm	Ne
Uherské Hradiště	Ano
Uherský Brod	Ano
Valašské Klobouky	Ne
Valašské Meziříčí	Ano
Vizovice	Ne
Vsetín	Ano
Zlín	Ano

V tabulce výše můžeme vidět, které ORP mají na svých webových stránkách umístěn rozklikávací rozpočet. Rozklikávací rozpočet slouží jako srozumitelná a přehledná forma prezentace ekonomických dat úřadu. Umožňuje občanům nahlédnout na detailní informace o hospodaření obce. Každoroční rozpočet v pdf formě má samozřejmě každá obec zveřejněn na webových stránkách, ovšem zorientování se v něm není tak snadné jako v rozklikáva-

cím rozpočtu. Zde občané mohou nalézt přehledně zpracované příjmy a výdaje obce. V modulu lze také provést rozpad rozpočtu až na úroveň jednotlivých položek, navíc ovládní je velmi jednoduché a intuitivní.

Rozklikávací rozpočet je moderním nástrojem, který posiluje důvěru občanů k vedení města a správě veřejných financí. Jedná se o moderní nástroj, který nabízí ucelený přehled o hospodaření obce. Náklady obce na jeho pořízení se pohybují okolo 50 000 Kč.

Investiční mapa



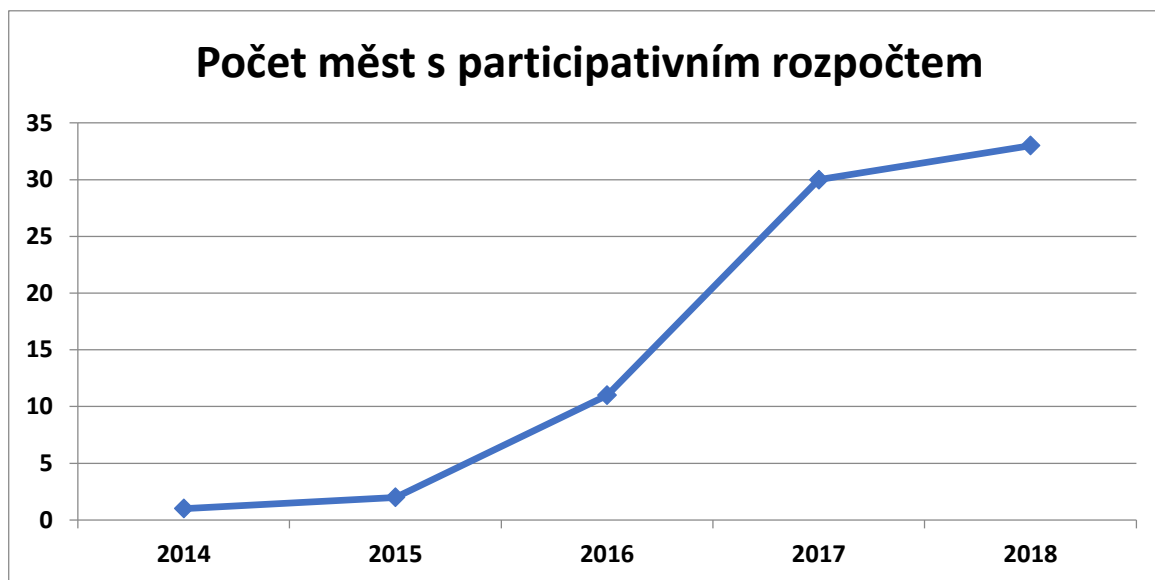
Obrázek 37. Ukázka investiční mapy (Město Kolín, © 2019)

Dalším nástrojem pro prezentaci ekonomických dat úřadu je investiční mapa. Ta umožňuje zveřejňovat informace o aktuálních nebo zamýšlených investicích přehlednou formou mapy. Na rozdíl od rozklikávacího rozpočtu, který má na webových stránkách umístěno 6 ORP, investiční mapu nemá žádná z analyzovaných obcí. Investiční mapa zobrazuje u každé investice stav a vývoj rozpočtu a stav jeho čerpání. Investice jsou rozčleněny do jednotlivých oblastí, kterými jsou např. doprava, školství, zdravotnictví a jiné. Po rozkliknutí se zobrazí všechny investiční akce v dané oblasti. Tyto investiční akce jsou přehledně zobrazeny v mapě. Investiční mapu lze propojit i s rozklikávacím rozpočtem, v případě pořízení u stejného dodavatele.

Stejně jako rozklikávací rozpočet, tak i investiční mapa posiluje důvěru občanů k vedení města a správě veřejných prostředků. Občané mají šanci podívat se, kam konkrétně putují

peníze a kolik peněz v daném roce obec ještě proinvestuje. Investiční mapa je symbolem moderního a otevřeného úřadu, je jednou z online služeb eGovernmentu na úrovni samosprávy.

Participativní rozpočet



Obrázek 38. Počet měst v ČR s participativním rozpočtem v jednotlivých letech (Participativní rozpočet, © 2019)

V grafu výše můžeme vidět, kolik měst České republiky v jednotlivých letech zavedlo participativní rozpočet. Stoupající křivka ukazuje, že rok od roku se počet těchto měst zvyšuje. Navíc nárůst se očekává i v dalších letech.

Participativní rozpočet umožňuje občanům zapojit se do rozhodování o rozvoji své obce. Občané dostávají šanci ovlivnit nakládání s veřejnými zdroji, tedy jejich použití. Participativní rozpočet přináší celou řadu výhod, kterými jsou:

- vede ke zvýšení efektivity nakládání s veřejnými prostředky,
- prohlubuje demokratickou správu věcí veřejných,
- činí obce odpovědné svým občanům,
- přispívá k modernizaci veřejné správy,
- umožňuje občanům spoluvytvářet budoucí podobu obce,
- představuje aktivní zapojení občanů do rozhodovacích procesů,
- umožňuje využití kreativního potenciálu občanů,
- pomáhá včlenit potřeby a přání občanů do plánů rozvoje obce,
- vytváří odpovědné nakládání se společnými statky.

Participativní rozpočet funguje tak, že si radnice vymezí část peněz z rozpočtu, následně obyvatelé přicházejí se svými návrhy, co by se za tyto peníze mělo v budoucnu vybudovat či zlepšit. Poté jsou návrhy posouzeny z hlediska realizovatelnosti a představeny veřejnosti. Vrcholem je hlasování o tom, které návrhy se budou realizovat. Obce mají vytvořeny webové stránky, kde občané mohou elektronicky podávat návrhy. Na těchto stránkách je také podrobně vysvětleno, jak celý proces participativního rozpočtování funguje. Dále jsou zde vítězné projekty z minulých let, v případě, že obec participativní rozpočet nerealizuje poprvé.

Zlín jako jediná z analyzovaných ORP ve Zlínském kraji zavedla participativní rozpočet. Ten však v některých městech České republiky funguje již několik let. Například Ostrava-Poruba v rámci participativního rozpočtu zavedla projekt s názvem „Zelená Porubě“. Také Brno má zřízen projekt s názvem „Dáme na vás“. A v dalších více než 30ti městech participativní rozpočet úspěšně funguje.

V roce 2017 bylo ve třech ORP Zlínského kraje provedeno dotazníkové šetření, kde byli občané dotazováni na to, zda by uvítali v jejich obci participativní rozpočet. Jednalo se o ORP Zlín, Luhačovice a Valašské Klobouky. Celkově byl v těchto obcích zájem o participativní rozpočet velký, 123 (82 %) občanů uvedlo, že by se rádi podíleli na rozhodování o části rozpočtu (E-participace ve vybraných obcích, © 2019). Zlín tedy již minulý rok projekt participativního rozpočtu zavedl. ORP Luhačovice podle slov místostarosty zavedení participativního rozpočtu plánuje na rok 2020. Valašské Klobouky prozatím participativní rozpočet nemají, ani ho podle dostupných informací prozatím neplánují zavést. Další ORP, která plánuje zřízení participativního rozpočtu v příštím roce, je obec Valašské Meziříčí.

Zlín participativní rozpočet realizuje již druhým rokem. V minulém roce celkový rozpočet na projekt s názvem „Tvoříme Zlín“ činil 5 milionů korun. V hlasování uspělo celkem 12 projektů, z nichž 9 bylo malých (do 500 000 Kč) a 3 byly velké projekty (do milionu Kč). V minulém roce se v rámci participativního rozpočtu rozhodlo o realizaci např. Relax zóny u divadla, Komunitní zahrady na Jižních Svazích či Workoutového hřiště na Bartošově čtvrti. Občané Zlína se i v tomto roce mohou zapojit do participativního rozpočtu „Tvoříme Zlín.“ Stejně jako v minulém roce, i tento rok mají občané možnost spolupodílet se na tom, kam poputuje 5 milionů Kč. Zahájení realizace vítězných projektů z tohoto roku je plánováno na rok 2020.

Mobilní aplikace

Mobilní aplikace dnes zažívají boom. I veřejná správa chce s občany komunikovat moderním způsobem, městské mobilní aplikace proto nejsou žádnou novinkou.

Tabulka 10. Mobilní aplikace v jednotlivých ORP ve Zlínském kraji (Vlastní zpracování)

ORP	Mobilní aplikace
Bystřice pod Hostýnem	Mobilní rozhlas
Holešov	Aplikace Město Holešov
Kroměříž	City Monitor
Luhačovice	Mobilní rozhlas
Otrokovice	Aplikace Město Otrokovice
Rožnov pod Radhoštěm	In City
Uherské Hradiště	—
Uherský Brod	—
Valašské Klobouky	Mobilní průvodce
Valašské Meziříčí	Aplikace Valašské Meziříčí, In City
Vizovice	—
Vsetín	—
Zlín	Aplikace Náš Zlín, In City

V tabulce výše můžeme vidět, jaké aplikace mají jednotlivé obce. Mobilní rozhlas informuje občany o krizových situacích, občané se díky němu však mohou také dozvědět, jaké akce se ve městě konají či se vyjádřit k dění ve městě. Pomocí aplikace City Monitor mohou občané posílat podněty na zlepšení a hlásit poruchy ve městě. Všechny nahlášené podněty se zobrazí zaměstnancům samosprávy města. Občané v aplikaci mohou sledovat stav řešení svých podnětů. Mohou doplnit informace nebo se vyjádřit k vyřešení podnětu. Aplikace In City je pro občany i návštěvníky města. Aplikace nabízí úřední desku, kontakty na úředníky, formuláře. Prostřednictvím aplikace mohou občané také nahlásit závady ve městě. Přes aplikace je možné vyhledat různé kulturní akce ve městě. Turisté díky aplikaci získávají informace o nejzajímavějších památkách, součástí je i navigace. Valašské Klobouky mají aplikaci Mobilní průvodce, kde můžeme nalézt informace o městě, detailní informace o památkách, mapu města s vyznačenými památkami, turistickými zajímavostmi a službami. ORP Holešov má mobilní aplikaci Město Holešov, která poskytuje informace o

městě, úřední desku, aktuální novinky, důležité kontakty a události ve městě. Otrokovice spustily aplikaci Město Otrokovice, která je podobná aplikaci Město Holešov. Prostřednictvím ní však můžeme navíc napsat vzkaz zaměstnancům samosprávy. Najdeme zde aktuální zprávy o dění v Otrokovicích, zajímavosti o turistickém, kulturním a sportovním vyžití, historii a užitečné kontakty a informace o úředních hodinách. Podobnou aplikaci má i Valašské Meziříčí a Zlín. Ostatní ORP, kterými jsou Uherské Hradiště, Uherský Brod, Vizovice a Vsetín žádné podobné mobilní aplikace nemají a spoléhají se pouze na webové stránky.

6 NÁVRHY KE ZLEPŠENÍ STAVU EGOVERNMENTU V ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Níže uvedené návrhy ke zlepšení stavu eGovernmentu v ORP ve Zlínském kraji vycházejí jak z dotazníkové šetření, tak i z analýzy e-sluzeb poskytovaných těmito obcemi.

Informování občanů o službách eGovernmentu

80 % občanů z analyzovaných ORP uvedlo, že nejsou dostatečně informováni o eGovernmentu a službách, které nabízí. Je potřeba i na úrovni samospráv informovat občany o tom, co jim eGovernment přináší, jaké výhody má např. používání datových schránek. Co všechno si mohou online vyřídit s novým občanským průkazem. Důležité je také seznámení občanů s elektronickými službami, které jednotlivé úřady poskytují. Například to, zda se občané mohou online objednat na úřad k určité činnosti. Jaké mobilní aplikace obcí si mohou zdarma stáhnout a používat je. Aby občané využívali dané služby, musí o nich vědět a také znát výhody, které jim přinesou.

Zavedení služby SMS Infokanál

Z výsledků dotazníkového šetření i z analýzy e-sluzeb vyplývá, že pouze Otrokovice, Uherský Brod a Valašské Meziříčí zasílají důležité informace občanům pomocí SMS. Jak pro občany, tak i pro obce má tato služba několik výhod. Občané jsou informováni zejména o krizových situacích prostřednictvím SMS zprávy. Například hlášení rozhlasu nemusí slyšet každý, obzvláště v pracovní době. Díky rozesílání SMS úřadem tak i pracující občané nepřijdou o důležité informace. Pro obce je poskytování této služby výhodné v tom, že obec samotná je v roli uživatele, tudíž se nemusí starat o provoz ani zabezpečení služby. Pouze rozesílá potřebné informace občanům. Z těchto důvodů by i ostatní obce, které zatím nezasílají svým občanům informační SMS, měly uvažovat o zavedení této služby.

Zřízení diskusního fóra

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pouze 5 % občanů využívá diskusní fórum, které je určeno pro dotazování a připomínkování občanů. Toto nízké číslo je však zapříčiněno tím, že všechny ORP kromě Zlína nemají diskusní fórum na webových stránkách zřízeno. Dotazování občané nepreferují komunikaci s úřadem prostřednictvím e-mailu ani datové schránky. Právě diskusní fórum je další možností vzájemné komunikace. V ORP Zlín je dle počtu a pravidelnosti přidávaných příspěvků zřejmé, že občané diskusní fórum využívají často. Ostatní ORP, které by zvažovaly zřízení diskusního fóra se nemusí obávat toho,

že budou zveřejňovány vulgární či urážlivé dotazy. Tomuto zamezí diskusní fórum pod vedením moderátora.

Umístování online anket na webové stránky

Pouze 4 ORP, jimiž jsou Holešov, Kroměříž, Otrokovice a Valašské Klobouky využívají online ankety ke zjištění názoru občanů. I ostatní obce, které ankety na webových stránkách umístěny nemají, by o jejich zřízení měly uvažovat. Protože 68 % občanů v dotazníku uvedlo, že sledují webové stránky obcí. Online ankety jsou obvykle umístěny právě na titulní straně webové stránky, kde si jich občané okamžitě všimnou.

Zavedení elektronického objednávkového systému

Elektronické objednání na úřad nabízí svým občanům 10 z 13 ORP ve Zlínském kraji. Přes všechny výhody, uvedené v kapitole č. 5, objednávkový systém dle výsledků dotazníku využívá pouze 30 % občanů. Proto je potřeba zvýšit povědomí o možnosti využívání této služby. Navíc je zapotřebí navýšit počet činností, na které se občané mohou prostřednictvím elektronického rezervačního systému objednat. V neposlední řadě ORP, které prozatím tuto službu nenabízí, by měly do budoucna zvážit její zavedení.

Pořízení rozklikávacího rozpočtu, investiční mapy

Více než polovina ORP ve Zlínském kraji nenabízí občanům e-slужbu v podobě rozklikávacího rozpočtu. Investiční mapu nemá žádná z analyzovaných ORP. Díky těmto nástrojům se občané mohou snadno zorientovat v hospodaření obce. Rozklikávací rozpočet i investiční mapa posiluje důvěru občanů k vedení obce. Právě z těchto a dalších důvodů uvedených v předešlé kapitole by obce, které prozatím rozklikávací rozpočet a investiční mapu nemají, měly zvážit jejich pořízení.

Zavedení participativního rozpočtu

Zlín participativní rozpočet uskutečňuje již druhým rokem. Další dvě obce (Luhačovice, Valašské Meziříčí) jeho zavedení plánují v roce 2020. Participativní rozpočet přináší spoustu výhod jak pro občany, tak i pro obce. Proto se doporučuje i dalším obcím prozatím, alespoň zvážit jeho zavedení. V prvním ročníku participativního rozpočtu může obec vyčlenit i menší částku, než jakou si vymezil například Zlín. Záleží pouze a jenom na rozhodnutí dané obce.

7 PROJEKT NA ZLEPŠENÍ EGOVERNMENTU V ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Více než 70 % dotazovaných občanů uvedlo, že v oblasti elektronizace veřejné správy v jejich obci je stále co zlepšovat. Všechny obce komunikují s občany prostřednictvím sociálních sítí. Facebook obcí sleduje více než 70 % občanů. Co však nemají všechny obce, je mobilní aplikace, kde úřad občany informuje o všem potřebném. ORP Uherské Hradiště, Uherský Brod, Vizovice a Vsetín jsou obcemi, které občanům nenabízí mobilní aplikaci, prostřednictvím které občané získají potřebné informace. Například místo rozesílání krizových SMS, lze o neočekávané situaci občany informovat také prostřednictvím této mobilní aplikace.

Dodavatelů mobilních aplikací je několik. V rámci tohoto projektu je představena společnost BSSHOP s.r.o., jako jeden z možných dodavatelů této služby.

Název projektu

Zavedení mobilní aplikace v několika ORP

Místo realizace projektu

ORP Uherské Hradiště, Uherský Brod, Vizovice a Vsetín.

Cíl projektu

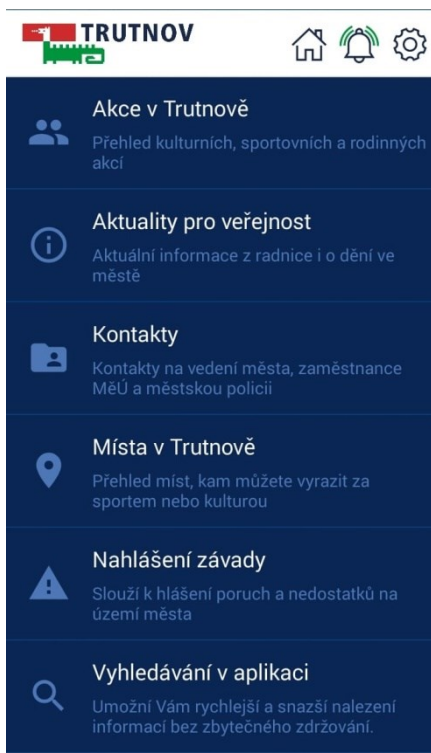
Cílem projektu je rozšíření možností elektronického informování občanů. Tento projekt si klade za cíl rozšířit elektronické služby poskytované občanům.

Popis projektu

Výše uvedené ORP, tedy Uherské Hradiště, Uherský Brod, Vizovice a Vsetín nenabízí svým občanům mobilní aplikaci, prostřednictvím které by občanům poskytovaly informace. Tři z uvedených obcí (kromě Uherského Brodu) také nerozesílají SMS v případě krizové situace. Nová mobilní aplikace občanům těchto obcí přinese informace o akcích v obci, aktuální informace z radnice, kde jsou občané mimo jiné také informováni o krizových či neočekávaných situacích (např. přerušení dodávky elektřiny, dopravní omezení a jiné). Dále v aplikaci občané naleznou kontakty na všechny úředníky. Občané dostanou přehled míst, kam mohou vyrazit za kulturou či sportem. V neposlední řadě aplikace bude sloužit k nahlášení závad či nedostatků v obci. Občané si aplikaci budou moci stáhnout do svých mobilních telefonů na Google play nebo App Store.

Představení jednotlivých funkcí mobilní aplikace

K představení jednotlivých funkcí této aplikace je použita již spuštěná aplikace s názvem Můj Trutnov od společnosti BSSHOP s.r.o.



Obrázek 39. Titulní strana mobilní aplikace

Obrázek výše ukazuje vzhled titulní strany mobilní aplikace. Zde se občané dostanou k jednotlivým funkcím. Aplikace je velmi intuitivní, prostřednictvím symbolů vpravo nahoře se vždy dostaneme na titulní stranu, druhý symbol představuje upozornění na aktuality, poslední symbol nám umožňuje vybrat si oblast, u nichž chceme dostávat upozornění na nové položky.

V první záložce „Akce“ najdeme seznam veškerých kulturních, sportovních a jiných akcí, které se v obci konají. Navíc je zde i kalendář, kde jsou všechny akce přehledně znázorněny. Záložka „Aktuality pro veřejnost“ obsahuje tiskové zprávy a jednotlivé aktuality, zde mohou být občané také informováni o krizové či neočekávané situaci. Po rozkliknutí záložky „Kontakty“ se rozbalí seznam všech odborů úřadu, kde posléze najdeme kontakty na všechny úředníky. V záložce „Místa“ je seznam různých památek, divadel, galerií, sportovních areálů, atd. Je zde také mapa, na které můžeme vidět, kde se jednotlivá místa v obci nacházejí.

Nahlášení závady

Popište nedostatek / problém

Pořídit snímek Vybrat obrázek z úložiště

Zeměpisná šířka Zeměpisná délka

49,229962 17,6717491

Použít aktuální pozici Vybrat na mapě

Upřesněte čeho se závada týká

Zde můžete zadat svůj email (nepovinné)

Obrázek 40. Funkce nahlášení závady v mobilní aplikaci

Funkce „Nahlášení závady“ slouží občanům k tomu, aby mohli prostřednictvím mobilního telefonu úřad informovat o případných závadách či nedostacích v obci. Občané mohou přímo z místa, kde se závada nachází pořídit fotografii a přiložit ji k popisu. K udání místa závady lze použít zeměpisnou šířku a délku, lze také využít aktuální pozice telefonu nebo vybrat dané místo na mapě.

Postup realizace projektu

V první přípravné fázi obec učiní závaznou objednávku na aplikaci. Tato objednávka je potvrzena úhradou licence aplikace. Dále obec zašle zhotoviteli aplikace všechny potřebné podklady (např. logo obce) a získá přístup do zákaznického centra, kde může vidět postup prací ohledně aplikace.

V druhé fázi zhotovitel (dodavatel) vytvoří grafický návrh aplikace. V této fázi se doladí jednotlivé nedostatky či další požadavky na funkci, vzhled. Druhá fáze je také spojena se zaškolením pracovníka/pracovníků, kteří do aplikace budou zadávat jednotlivé informace. Posledním krokem je spuštění aplikace do ostrého provozu, nyní si ji už občané mohou stáhnout do svých mobilních telefonů.

Tabulka 11. Harmonogram projektu

Přípravná fáze	Datum
• Objednávka, úhrada licence aplikace	1. 6. 2019
• Zaslání podkladů k aplikaci	3. 6. 2019
• Vytvoření grafického návrhu aplikace	16. 6. 2019
Realizační fáze	
• Zpřístupnění testovací verze aplikace	22. 6. 2019
• Zaškolení pracovníků	1. 7. 2019
• Spuštění ostré verze aplikace	16. 7. 2019

Zahájení realizace – 1. 6. 2019

Ukončení realizace – 16. 7. 2019

Celý proces zavedení mobilní aplikace v ORP bude trvat jeden a půl měsíce.

Náklady na projekt

Cena aplikace se odvíjí od počtu obyvatel v obci, tito obyvatelé jsou potencionálními uživateli. Aplikace je zde navržena pro několik obcí, proto jsou ceny uvedeny pro obce s různým počtem obyvatel. Cena za licenci aplikace je pro všechny obce stejná. Liší se pouze roční poplatek za její provoz.

Tabulka 12. Náklady projektu

ORP do 10 000 obyvatel	Cena
Licence	20 000 Kč
Roční poplatek za provoz aplikace	20 000 Kč
ORP 10 000 - 20 000 obyvatel	
Licence	20 000 Kč
Roční poplatek za provoz aplikace	30 000 Kč
ORP nad 20 000 obyvatel	
Licence	20 000 Kč
Roční poplatek za provoz aplikace	40 000 - 50 000 Kč

ZÁVĚR

Pojem eGovernment je dnes již poměrně známý, co však není občanům vždy zcela jasné, je to, co všechno jim vlastně eGovernment přináší. Aby občané mohli, ale hlavně, aby skutečně využívali služeb eGovernmentu, je potřeba dostatek informací. V případě, že občané nebudou dostatečně informováni o přínosech elektronizace veřejné správy, bude jim tento krok kupředu připadat spíše jako komplikace, než jako přínos. Ze strany občanů je potřeba, aby se zajímali o veřejné dění a měli zájem využívat informačních technologie ke komunikaci s veřejnou správou. Obec pak musí občanům poskytnout dostatek elektronických služeb a informovat občany o možnosti jejich využívání.

Elektronické služby veřejné správy nejsou dnes bohužel využívány tak, jak by se očekávalo. V oblasti nakupování, komunikaci s přáteli a jiné, zde jsou lidé zvyklí využívat informační technologie mnohem více. Oblast veřejné správy ještě stále patří mezi ty oblasti, u kterých lidé raději komunikují osobně. Je potřeba tento fakt změnit a zařadit veřejnou správu mezi ty oblasti, kde je používání informačních technologií běžné.

Cílem diplomové práce bylo zjistit stav eGovernmentu na úrovni místní samosprávy. A na základě zjištěného stavu navrhnout možná zlepšení.

V teoretické části práce byly zpracovány poznatky týkající se veřejné správy a jejího rozdělení v rámci České republiky. Dále bylo charakterizováno několik pojmů, které se týkají oblasti elektronizace veřejné správy. Teoretická část byla zakončena popisem základních právních předpisů týkajících se eGovernmentu.

V rámci praktické části práce byla provedena analýza vývoje a současného stavu eGovernmentu v České republice. Součástí diplomové práce bylo také dotazníkové šetření v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji pro zjištění stavu eGovernmentu v těchto obcích. Následně byla provedena analýza a komparace nabízených elektronických služeb v jednotlivých ORP. V závěru práce byl představen projekt na podporu elektronizace pro vybrané ORP.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace:

FELIX, Ondřej a kol., 2015. *Jak se (z)rodil eGON – reforma a elektronizace veřejné správy*. 1. vyd. Praha: CEVRO Institut, 313 s. ISBN 978-80-87125-28-1.

ŠPAČEK, David, 2012. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 258 s. ISBN 987-80-7400-261-8.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2006. *E-government v českém právu*. 1. vyd. Praha: Linde, 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

LAPAČEK, Jiří, 2012. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.

LIDINSKÝ, Vít, 2008. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

KÁŇA, Pavel, 2014. *Základy veřejné správy: Vybrané kapitoly veřejné správy pro studium žáků středních škol*. 4., aktualiz. vyd. Ostrava: Montanex, 394 s. ISBN 978-80-7225-407-1.

PRŮCHA, Petr, 2004. *Veřejná správa a samospráva*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva, 241 s. ISBN 80-86775-03-8.

HENDRYCH, Dušan, 2009. *Správní věda - Teorie veřejné správy*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 232 s. ISBN 978-80-7357-458-1.

HORIZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ, 2010. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 2., uprav. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 233 s. ISBN 978-80-7380-263-9.

KERLINOVÁ, Alena a Eva TOMÁŠKOVÁ, 2014. *Management veřejné správy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 132 s. ISBN 978-80-210-6918-3.

LOCHMANNOVÁ, Alena, 2017. *Veřejná správa: Základy veřejné správy*. 1. vyd. Prostějov: Computer Media, 116 s. ISBN 978-80-7402-295-1.

PEKOVÁ, Jitka a Jaroslav PILNÝ, 2002. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 1. vyd. Praha: ASPI Publishing, 442 s. ISBN 80-86395-21-9.

CROPF, Robert A., 2017. *E-government for public managers: administering the virtual public sphere*. 1 st ed. Lanham: Rowman & Littlefield, 156 s. ISBN 978-1-4422-6191-4.

MILAKOVICH, Michael E., 2012. *Digital governance: new technologies for improving public service and participation*. 1 st ed. New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 351 s. ISBN 978-0-415-89144-8.

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ, 2010. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

Internetové zdroje:

BUSINESS INFO, © 2019. *Portál občana*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/novy-portal-obcana-nabizi-37-online-sluzeb-statudalsi-budou-pribyvat-postupne-112333.html>

BYSTRICE POD HOSTÝNEM, © 2019. *Informace o městě*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.bystriceph.cz/informace-o-meste/ds-1045/p1=2057>

BYSTRICE POD HOSTÝNEM, © 2019. *Městský úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.bystriceph.cz/mestsky-urad-a-obcan/ds-1127/p1=901>

CZECH POINT, © 2019. *Aktuální dostupnost služeb*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/aktualni-dostupnost-sluzeb/>

CZECH POINT, © 2019. *Co je Czech Point*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

CZECH POINT, © 2019. *Czech Point Home*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/czechpointhome/>

CZECH POINT, © 2019. *Czech Point Office*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/czechpointoffice/>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, © 2019. *Využívání ICT v organizacích veřejné správy*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani_ict_v_organizacich_verejne_spravy

ČESKÁ TELEVIZE, © 1996 – 2019. *Portál občana*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/2679872-portal-obcana-uz-nabizi-60-sluzeb-nove-zahrnul-katastr-nemovitosti-v-lednu-ma-pribyt>

DATOVÉ SCHRÁNKY, © 2019. *Datové schránky v novém kabátě*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/-/datove-schranky-v-novem-kabate>

DATOVÉ SCHRÁNKY, © 2019. *Statistiky*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info>

DENÍK VEŘEJNÉ SPRÁVY, © 2019. *Mobilní aplikace ve veřejné správě*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <http://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6718524>

DIGIS, © 2019. *Geografický informační systém*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <http://www.digis.cz/co-je-to-gis/>

EGOV, © 2019. *Ministerstvo informatiky*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/kdo-je-kdo/instituce/ministerstvo-informatiky>

EIDENTITA, © 2019. *Elektronická identifikace pomocí občanského průkazu*. [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: <https://info.eidentita.cz/eop/identifikace.aspx>

EIDENTITA, © 2019. *Průvodce světem elektronické identifikace*. [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: <https://info.eidentita.cz>

EKONOMICKÝ DENÍK, © 2019. *Tisková konference ministerstva vnitra k Portálu občana a novému vzhledu datových schránek*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <http://ekonomicky-denik.cz/ministerstvo-vnitra-predstavilo-novy-vzhled-datovych-schranek-informovalo-novinkach-portal-u-obcana/>

EPUSA, © 2019. *Informace o projektu ePUSA*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.epusa.cz>

FRANK BOLD, © 2005 – 2019. *Kompletní průvodce právem na informace*. [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/kategorie/pravo-na-informace/rada/kompletni-pruvodce-pravem-na-informace>

GEOPORTÁL PRAHA, © 2019. *Co je GIS*. [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: <http://www.geoportalpraha.cz/cs/clanek/18/co-je-gis#.XHbonODPzIU>

HOLEŠOV, © 2019. *Základní informace*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.holesov.cz/zakladni-informace>

HOLEŠOV, © 2019. *Samospráva*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.holesov.cz/samosprava>

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU, © 2019. *Základní legislativa v oblasti eGovernmentu*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/egon/pdf_programy/zakladni_legislativa.pdf

KADEČKA, Stanislav a Filip RIGEL, 2009. *Výkon státní správy - kompetence, odpovědnost*. [online]. Brno, [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx

KRAJ VYSOČINA, © 2019. ePUSA – *Elektronický portál územních samospráv*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.kr-vysocina.cz/epusa-elektronicky-portal-uzemnich-samosprav/d-975838>

LUHAČOVICE, © 2019. *O Luhačovicích*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/24824-o-luhacovicich>

MĚSTO LUHAČOVICE, © 2019. *Samospráva*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.mesto.luhacovice.cz/1579-samosprava>

MĚSTO KOLÍN, © 2019. *Investiční mapa*. [online]. [cit. 2019-04-02]. Dostupné z: <http://www.mukolin.cz/cz/o-meste/investicni-mapa/>

MĚSTO KROMĚŘÍŽ, © 2019. *O městě*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mesto-kromeriz.cz/o-meste/o-meste/>

MĚSTO KROMĚŘÍŽ, © 2019. *Vedení města*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mesto-kromeriz.cz/rada-a-zastupitelstvo/rada-mesta/>

MĚSTO VIZOVICE, © 2019. *Město Vizovice*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.mestovizovice.cz/obcan/povinne-zverejnovane-inf/subjekt-mesto-vizovice-1.html>

MĚSTO VIZOVICE, © 2019. *Městský úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.mestovizovice.cz/obcan/povinne-zverejnovane-inf/subjekt-mestsky-urad-15.html>

MĚSTO VSETÍN, © 2019. *O Vsetíně*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mestovsetin.cz/o-vsetine/d-523456/p1=49089>

MĚSTO VSETÍN, © 2019. *Město a úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mestovsetin.cz/informace/ds-1062/p1=49137>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Co je eGovernment*. [online]. [cit. 2019-01-27.] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *ePUSA*. [online]. [cit. 2019-01-30.] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/epusa.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *eGON*. [online]. [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Klaudie – nový symbol eGovernmentu*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Metodický návod pro vedení elektronické úřední desky v územních samosprávných celcích*. [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: www.mvcr.cz/.../metodicky-navod-pro-vedeni-elektronicke-uredni-desky-pdf.aspx

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Mobilní aplikace "Co dělat když..."*. [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/mobilni-aplikace-mobilni-aplikace-co-delat-kdyz.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Portál veřejné správy*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Základní registry*. [online]. [cit. 2019-01-29]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Zásady dobré správy*. [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>

MODERNÍ OBEC, © 2019. *Facebook ještě nevyužívá každé desáté okresní město*. [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/facebook-jeste-nevyuziva-kazde-desate-okresni-mesto-pozitivnim-prikladem-je-znojmo/>

MODERNÍ OBEC, © 2019. *Hlavní cíle projektu ePUSA*. [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/epusa-doda-garantovana-data/>

OTROKOVICE, © 2019. *Město a okolí*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.cz/mesto-a-okoli.asp?p1=51>

OTROKOVICE, © 2019. *Městský úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.cz/mestsky-urad.asp?p1=56>

PARTICIPATIVNÍ ROZPOČET, © 2019. *Počet participativních rozpočtů v jednotlivých letech.* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.participativni-rozpocet.cz/blog/2019/03/11/participativni-rozpocety-v-ceske-republice-v-roce-2018/>

POLÁŠTÍKOVÁ, Magda, 2017. *E-participace ve vybraných obcích.* [online]. Ostrava, [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: https://dspace.vsb.cz/bitstream/handle/10084/118202/POL0246_EKF_B6202_6202R055_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=n

PONIKELSKÝ, Petr a kol., 2011. *Organizace regionálního rozvoje.* [online]. Praha, [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: [http://files.vsrr.webnode.cz/200000023-4f98350926/SO%20-%20Organizace%20RR%20\(Ponikelský%20a%20kol.\).pdf](http://files.vsrr.webnode.cz/200000023-4f98350926/SO%20-%20Organizace%20RR%20(Ponikelský%20a%20kol.).pdf)

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, © 2019. *eObčanka.* [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/eobcanka/nejcastejsi-dotazy>

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, © 2019. *Rozdělení Portálu veřejné správy.* [online]. [cit. 2019-01-30]. Dostupné z: <https://seznam.gov.cz/obcan/>

PRÁVNÍ PROSTOR, © 2019. *Archivace elektronické úřední deska.* [online]. [cit. 2019-01-31]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/archivace-elektronicke-uredni-desky>

PRÁVNÍ PROSTOR, © 2019. *Fikce doručení do datové schránky.* [online]. [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/h-fikce-doruceni-datove-schranky>

PRÁVNÍ PROSTOR, © 2019. *Realizované části eGovernmentu v ČR.* [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/k-egovernment-svaty-gral-nebo-cerna-dira-ii>

PRÁVNÍ PROSTOR, © 2019. *Vývoj elektronizace veřejné správy.* [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/k-egovernment-svaty-gral-nebo-cerna-dira-i>

RIS, © 2019. *Správní obvody obcí s rozšířenou působností.* [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/zlinsky-kraj/obce-s-rozsir-pusobnosti/>

ROŽNOV POD RADHOŠTĚM, © 2019. *O městě.* [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.roznov.cz/o-meste/ds-1043/p1=1409>

ROŽNOV POD RADHOŠTĚM, © 2019. *Městský úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.roznov.cz/profil.asp?p1=56>

SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, © 2019. *Centrální místo služeb*. [online]. [cit. 2019-01-29]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/centralni-misto-sluzeb-cms?highlightWords=centrální+místo+služeb>

SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, © 2019. *O správě základních registrů*. [online]. [cit. 2019-01-29]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/sprava-zakladnich-registru>

UHERSKÉ HRADIŠTĚ, © 2019. *Základní informace o městě*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mesto-uh.cz/zakladni-informace-o-meste>

UHERSKÝ BOD, © 2019. *O městě – okolní obce, region*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.ub.cz/pages.aspx?rp=5&id=41&expandMenu=16>

UHERSKÝ BOD, © 2019. *Organizační struktura městského úřadu*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.ub.cz/pages.aspx?rp=2.1&id=17&expandLevel=2&nodesLevel=99&showAll=0&expandMenu=25>

UHERSKÉ HRADIŠTĚ, © 2019. *Městský úřad*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.mesto-uh.cz/mestsky-urad>

VALAŠSKÉ KLOBOUKY, © 2019. *Současnost města Valašské Klobouky*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.valasskeklobouky.cz/soucasnost-mesta/d-1332/p1=36435>

VALAŠSKÉ KLOBOUKY, © 2019. *Vedení města*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.valasskeklobouky.cz/mesto-a-samosprava/d-460690/p1=905>

VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ, © 2019. *O městě*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.valasskemezirici.cz/o-meste/ds-1002/archiv=0&p1=17576>

VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ, © 2019. *Vedení města, rada a zastupitelstvo města*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.valasskemezirici.cz/vedeni-mesta/os-1084/p1=17613>

VĚSTNÍK NBÚ, 2011. *Přístup k utajovaným informacím*. [online]. Praha, [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://www.nbu.cz/cs/o-nas/985-vestnik/>

VISMO, © 2019. *Sociální sítě a veřejná správa*. [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://vismo.cz/socialni-site-a-verejna-sprava/d-1018>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. *Osm prioritních oblastí státní informační politiky*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 499/2004 Sb.: Zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 250/2017 Sb.: Zákon o elektronické identifikaci*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-250>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 300/2008 Sb.: Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 365/2000 Sb.: Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů*. [online]. [cit. 2019-01-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 412/2005 Sb.: Zákon o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti*. [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-412>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 634/2004 Sb.: Zákon o správních poplatcích*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-634>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 106/1999 Sb.: Zákon o svobodném přístupu k informacím*. [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106>

ZÁKONY PRO LIDI, © 2010 – 2019. *Zákon č. 111/2009 Sb.: Zákon o základních registrech*. [online]. [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>

ZLÍN, © 2019. *Základní informace*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.zlin.eu/historie-a-soucasnost-zlina-cl-5.html>

ZLÍN, © 2019. *Volené orgány*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.zlin.eu/volene-organy-cl-398.html>

ZLÍNSKÝ KRAJ, © 2019. *Základní charakteristika kraje*. [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/zakladni-charakteristika-kraje-cl-3685.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CMS	Centrální místo služeb
ČR	Česká republika
FO	Fyzická osoba
IČO	Identifikační číslo osoby
ISDS	Informační systém datových schránek
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
ISZR	Informační systém základních registrů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MMZ	Magistrát města Zlín
MPZ	Městská památková rezervace
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NBÚ	Národní bezpečnostní úřad
ORP	Obec s rozšířenou působností

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1. Schéma veřejné správy (Kerlinová a Tomášková, 2014)</i>	<i>13</i>
<i>Obrázek 2. eGON – symbol eGovernmentu, (MVČR, © 2019)</i>	<i>19</i>
<i>Obrázek 3. Datové schránky – logo (Datové schránky, © 2019)</i>	<i>21</i>
<i>Obrázek 4. Czech POINT – logo (Czech POINT, © 2019)</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 5. Klaudie – nový symbol eGovernmentu (MVČR, © 2019)</i>	<i>26</i>
<i>Obrázek 6. Proces elektronické identifikace pomocí občanského průkazu (eIdentita, © 2019).....</i>	<i>30</i>
<i>Obrázek 7. Okresy Zlínského kraje (Český statistický úřad, © 2019)</i>	<i>45</i>
<i>Obrázek 8. Otázka č. 1, věkové složení dotazovaných úředníků.....</i>	<i>53</i>
<i>Obrázek 9. Otázka č. 2, vzdělání dotazovaných úředníků</i>	<i>53</i>
<i>Obrázek 10. Otázka č. 3, odbory dotazovaných úředníků</i>	<i>54</i>
<i>Obrázek 11. Otázka č. 4, úroveň informačních technologií</i>	<i>54</i>
<i>Obrázek 12. Otázka č. 5, rozesílání SMS zpráv občanům</i>	<i>55</i>
<i>Obrázek 13. Otázka č. 6, využívání GIS</i>	<i>56</i>
<i>Obrázek 14. Otázka č. 7, využívání sociálních sítí</i>	<i>56</i>
<i>Obrázek 15. Otázka č. 8, zavedení GDPR</i>	<i>57</i>
<i>Obrázek 16. Otázka č. 9, diskusní fórum pro občany</i>	<i>58</i>
<i>Obrázek 17. Otázka č. 10, reakce občanů na elektronizaci veřejné správy</i>	<i>59</i>
<i>Obrázek 18. Otázka č. 11, spokojenost úředníků s elektronizací</i>	<i>59</i>
<i>Obrázek 19. Otázka č. 12, využívání elektronické podatelny občany.....</i>	<i>60</i>
<i>Obrázek 20. Otázka č. 13, využívání elektronických aplikací úředníky</i>	<i>61</i>
<i>Obrázek 21. Otázka č. 14, možnost placení za služby na úřadě platební kartou nebo převodem peněz na účet</i>	<i>62</i>
<i>Obrázek 22. Otázka č. 15, vzdělávání zaměstnanců v oblasti elektronizace</i>	<i>62</i>
<i>Obrázek 23. Otázka č. 16, projekt na podporu elektronizace.....</i>	<i>63</i>
<i>Obrázek 24. Otázka č. 1, pohlaví dotazovaných občanů</i>	<i>66</i>
<i>Obrázek 25. Otázka č. 2, věkové složení dotazovaných občanů</i>	<i>66</i>
<i>Obrázek 26. Otázka č. 4, vzdělání dotazovaných občanů.....</i>	<i>68</i>
<i>Obrázek 27. Otázka č. 6, počet občanů s datovou schránkou</i>	<i>69</i>
<i>Obrázek 28. Otázka č. 7, formy komunikace občanů s úřady.....</i>	<i>70</i>
<i>Obrázek 29. Otázka č. 8, stav elektronizace z pohledu občanů.....</i>	<i>70</i>
<i>Obrázek 30. Otázka č. 9, využívání elektronické podatelny občany.....</i>	<i>71</i>

<i>Obrázek 31. Otázka č. 10, informovanost občanů o elektronizaci veřejné správy.....</i>	<i>71</i>
<i>Obrázek 32. Otázka č. 11, preferované možnosti placení služeb</i>	<i>72</i>
<i>Obrázek 33. Otázka č. 12, využívané služby eGovernmentu</i>	<i>73</i>
<i>Obrázek 34. Otázka č. 13, počet občanů s občanským průkazem s čipem</i>	<i>74</i>
<i>Obrázek 35. Otázka č. 14, počet občanů s čtečkou čipových karet</i>	<i>74</i>
<i>Obrázek 36. Otázka č. 15, využívání objednávkového systému úřadu</i>	<i>75</i>
<i>Obrázek 37. Ukázka investiční mapy (Město Kolín, © 2019).....</i>	<i>84</i>
<i>Obrázek 38. Počet měst v ČR s participativním rozpočtem v jednotlivých letech (Participativní rozpočet, © 2019)</i>	<i>85</i>
<i>Obrázek 39. Titulní strana mobilní aplikace</i>	<i>92</i>
<i>Obrázek 40. Funkce nahlášení závady v mobilní aplikaci.....</i>	<i>93</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1. Počet zřízených kontaktních míst Czech POINT K 9. 3. 2018 (ČSÚ, © 2019).....</i>	<i>43</i>
<i>Tabulka 2. Počet zřízených datových schránek (ČSÚ, © 2019).....</i>	<i>44</i>
<i>Tabulka 3. Základní charakteristika ORP Zlínského kraje (RIS, © 2019).....</i>	<i>46</i>
<i>Tabulka 4. Otázka č. 3, počet občanů z jednotlivých ORP.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 5. Otázka č. 5, možnosti zapojování se občanů do dění v obci.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 6. Videozáznamy/Audiozáznamy ze zasedání zastupitelstva na webových stránkách ORP (vlastní zpracování)</i>	<i>80</i>
<i>Tabulka 7. Možnost ohlášení závady prostřednictvím webové stránky (vlastní zpracování).....</i>	<i>81</i>
<i>Tabulka 8. Elektronický objednávkový systém v jednotlivých ORP (vlastní zpracování).....</i>	<i>82</i>
<i>Tabulka 9. Rozklikávací rozpočet v jednotlivých ORP Zlínského kraje (vlastní zpracování).....</i>	<i>83</i>
<i>Tabulka 10. Mobilní aplikace v jednotlivých ORP ve Zlínském kraji (Vlastní zpracování).....</i>	<i>87</i>
<i>Tabulka 11. Harmonogram projektu</i>	<i>94</i>
<i>Tabulka 12. Náklady projektu.....</i>	<i>94</i>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník pro úředníky ORP ve Zlínském kraji

Příloha P II: Dotazník pro občany ORP ve Zlínském kraji

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO ÚŘEDNÍKY ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Dobrý den,

jsem studentkou Fakulty managementu a ekonomiky UTB ve Zlíně. Píši diplomovou práci na téma Zhodnocení a návrhy ke zlepšení stavu eGovernmentu na úrovni místní samosprávy (konkrétně v ORP Zlínského kraje). Tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku, jehož výsledky využiji v této diplomové práci.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu

Magda Poláštková

1) Uved'te prosím svůj věk

- 18-35
- 36-45
- 46-55
- 56 a více

2) Jaké je Vaše dokončené vzdělání?

- Vyšší odborné
- Vysokoškolské 1. stupně
- Vysokoškolské 2. stupně

3) Z kterého jste odboru?

.....

4) Jste spokojeni s úrovní informačních technologií, se kterými pracujete? (Hardware i Software)

- Ano, jsem naprosto spokojen/a
- Úroveň informačních technologií by mohla být o něco lepší
- Ne, jsem nespokojen/a

5) Využívá vaše obec systém pro hromadné rozesílání SMS zpráv (např. při povodních)?

- Ano
- Ne

6) Používáte k práci geografické informační systémy (GIS)?

- Ano, poměrně často
- Občas
- Ne

7) Využíváte při práci sociální sítě?

- Ano (obec má vytvořený profil na některé soc. síti)
- Ne

8) Co pro váš obecní úřad znamenalo zavedení GDPR? (možnost více odpovědí)

- Vysoké mzdové náklady na pověřence
- Administrativní zátěž
- Potřeba proškolení stávajících zaměstnanců
- Náklady na aktualizaci IT softwaru
- Jiné (vlastní odpověď).....

9) Má váš úřad na webových stránkách zřízeno diskusní fórum pro občany?

- Ano
- Ne

10) Jak občané reagují na elektronizaci na vašem úřadě?

- Velmi dobře
- Spíše kladně
- Negativně

11) Jste spokojeni s úrovní elektronizace na vašem úřadě?

- Ano
- Ne

12) Využívají občané elektronickou podatelnu zřízenou vaším úřadem?

- Ano, často
- Občas
- Zřídka

13) Které elektronické aplikaci využíváte nejčastěji (pracujete s ní)?

- Datová schránka
- Portál veřejné správy
- Základní registry
- Czech POINT
- Geografické informační systémy
- Jiné (vypište).....

14) Je možné na vašem obecním úřadu platit za služby platební kartou nebo převodem peněz na účet?

- Ano, obojím
- Pouze prostřednictvím platební karty
- Pouze převodem peněz na účet
- Ne

15) Zajišťuje váš úřad vzdělávání zaměstnanců v oblasti elektronizace veřejné správy?

- Ano, pravidelně
- Ano, v případě potřeby úřadu
- Ne

16) Chystá se váš úřad zrealizovat nebo již zrealizoval nějaký projekt na podporu elektronizace veřejné správy?

- Ne
- Ano (napište prosím jeho název)

.....

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO OBČANY ORP VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku na téma elektronizace veřejné správy (eGovernment), jehož výsledky využiji v diplomové práci. Dotazník je určen pro občany obcí s rozšířenou působností Zlínského kraje (Bystřice pod Hostýnem, Holešov, Kroměříž, Luhačovice, Otrokovice, Rožnov pod Radhoštěm, Uherské Hradiště, Uherský Brod, Valašské Klobouky, Valašské Meziříčí, Vizovice, Vsetín, Zlín).

Předem děkuji za Váš čas a ochotu.

Magda Poláštková

1) Pohlaví

- Žena
- Muž

2) Prosím uveďte svůj věk

- 15-24
- 25-34
- 35-64
- 65+

3) Místo Vašeho bydliště

- Bystřice pod Hostýnem
- Holešov
- Kroměříž
- Luhačovice
- Otrokovice
- Rožnov pod Radhoštěm
- Uherské Hradiště
- Uherský Brod
- Valašské Klobouky
- Valašské Meziříčí
- Vizovice
- Vsetín
- Zlín

4) Jaké je Vaše dokončené vzdělání?

- Základní
- Střední bez maturity
- Střední s maturitou
- Vysokoškolské

5) Využíváte internet k tomu, abyste se dozvěděli více o dění ve vaší obci, případně se podíleli na rozhodování? (možnost více odpovědí)

- Sleduji webové stránky obce
- Sleduji/čtu zápisy ze zasedání zastupitelstva obce
- Sleduji elektronickou úřední desku
- Sleduji Facebook obce (Instagram)
- Zapojuji se do diskusního fóra na stránkách obce
- Účastním se internetových anket týkajících se mé obce
- Jiné (prosím vypište)

6) Máte zřízenou datovou schránku?

- Ano
- Ne

7) Kterou formu komunikace s úřady preferujete?

- Osobní komunikace
- Prostřednictvím e-mailu
- Prostřednictvím datové schránky
- Kombinace uvedených možností

8) Myslíte si, že současný stav elektronizace veřejné správy (eGovernment) ve vaší obci je na dobré úrovni?

- Ano
- Pořád je co zlepšovat
- Nevím

9) Využíváte elektronickou podatelnu vašeho úřadu?

- Ano
- Ne

10) Jste dostatečně informovaní o eGovernmentu (elektronizace veřejné správy) a službách, které nabízí?

- Ano
- Ne

11) Uvítali byste možnost platit za služby na vašem úřadě platební kartou nebo převodem na účet?

- Ano, oboje
- Pouze platební kartou
- Pouze převodem na účet
- Ne, ani jedno

12) Které z nabízených služeb eGovernmentu jste již využil/a? (možnost více odpovědí)

- Czech Point
- Základní registry
- Datová schránka
- Portál veřejné správy, Portál občana
- ePUSA (Elektronický portál územních samospráv)
- Geografický informační systém
- Jiné (prosím vypište).....

13) Máte nový občanský průkaz s čipem (eObčanka) vydávaný po 1. 7. 2018?

- Ano, ale bez aktivovaného čipu
- Ano, i s aktivovaným čipem
- Ne

14) Vlastníte čtečku čipových karet? (Potřebujete ji k tomu, abyste mohli plnohodnotně využívat eObčanku.)

- Ano, vlastním externí čtečku čipových karet
- Ano, mám ji zabudovanou ve svém počítači
- Ne

15) Využíváte online objednávací systém na úřadě vašeho města? (Umožňuje pomocí internetu přímé objednání občanů na některé činnosti, takže při návštěvě úřadu občané nemusí čekat ve frontách.)

- Ano, využívám
- Ne, městský úřad tuto možnost nenabízí
- Ne, nevyžívám