

Návrh rozšíření služeb eGovernmentu na zlepšení dálkové komunikace s občany ve městě Šternberk

Bc. Josef Lakomý

Diplomová práce
2021

 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: 2020/2021

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Josef Lakomý**
Osobní číslo: **M19840**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Návrh rozšíření služeb eGovernmentu na zlepšení dálkové komunikace s občany ve městě Šternberk**

Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Vymezte základní teoretické přístupy problematiky eGovernmentu.
- Popište dynamiku vývoje eGovernmentu a charakterizujte přístupy digitalizace veřejné správy.

II. Praktická část

- Popište současný stav eGovernmentu a digitalizace veřejné správy v ČR a komparujte zjištění s vybranou zemí v EU.
- Analyzujte oblast komunikace občana a veřejné správy ve městě Šternberk.
- Navrhněte opatření pro zlepšení komunikace občana s veřejnou správou a proveďte nákladovou, časovou, personální a rizikovou analýzu.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ANDERSON, Dennis et al. *E-government strategy, ICT and innovation for citizen engagement*. New York: Springer, 2015, 110 s. ISBN 978-1-4939-3348-8.
- FELIX, Ondřej et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, 313 s. ISBN 978-80-87125-28-1.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.
- ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012, 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
- WEERAKKODY, Vishanth a Christopher G. REDDICK. *Public Sector Transformation through E-Government: Experiences from Europe and North America*. 2nd ed. New York: Routledge, 2017, 280 s. ISBN 978-11-3811-559-0.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Lukáš Danko, Ph.D.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2021**
Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2021**

doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA 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 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

Jméno a příjmení: Bc. Josef Lakomý

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Předkládaná diplomová práce se zabývá komunikací mezi občany a veřejnou správou ve městě Šternberk. Cílem je poskytnout informace o stávajícím stavu úrovně eGovernmentu v globálním měřítku a na konkrétním příkladu ve městě Šternberk navrhnout lepší, efektivnější, rychlejší, pro obě strany pohodlnější a zároveň uživatelsky přívětivé řešení dálkové komunikace. Teoretická část se zaměřuje na vymezení základních teoretických přístupů v problematice eGovernmentu, popisuje globální dynamiku jeho vývoje a charakterizuje přístupy digitalizace veřejné správy. Praktická část se cíleně zaměřuje na stav eGovernmentu v České republice a porovnává jej s vybranou zemí EU. Prostřednictvím interview společně s analýzou dopravní obslužnosti byly zjišťovány potřeby občanů, které následně v dané problematice pomohly směřovat tvorbu návrhů rozšíření služeb dálkové komunikace mezi občany a veřejnou správou. Na základě zjištěných informací bylo navrženo opatření pro zlepšení komunikace občana s veřejnou správou a zpracována studie proveditelnosti, která bude zároveň sloužit jako koncept pro podání žádosti o finanční podporu z fondů EU.

Klíčová slova:

eGovernment, veřejná správa, interview, dálková komunikace, Estonská republika, studie proveditelnosti

ABSTRACT

The submitted diploma thesis deals with communication between citizens and public administration in the town of Šternberk. The aim is to provide information on the current state of the eGovernment level on a global scale and, on a specific example in the city of Šternberk, to design a better, more efficient, faster, more convenient, and user-friendly long-distance communication solution. The theoretical part focuses on the definition of basic theoretical approaches in the field of eGovernment, describes the global dynamics of its development, and characterizes the approaches to the digitalization of public administration. The practical part focuses on the state of eGovernment in the Czech Republic and compares it with a selected EU country. Through interviews together with the analysis of transport services, needs were identified, which subsequently helped to guide the creation of proposals for the expansion of long-distance communication services between citizens and public administration. Based on the identified needs, measures were proposed to improve the communication of the citizen with the public administration, and a feasibility study was prepared, which will also serve as a concept for applying for financial support from EU funds.

Keywords:

eGovernment, public administration, interview, long-distance communication, Republic of Estonia, feasibility study

Poděkování

Děkuji Ing. Lukáši Dankovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné připomínky a rady při zpracování mé diplomové práce, za odbornou pomoc při statistickém zpracování výsledků dopravní obslužnosti Mgr. Kateřině Langové, Ph.D. a starostovi obce Šternberk Ing. Stanislavu Orságovi za vstřícnost při jednáních na Městském úřadě.

OBSAH

ÚVOD	10
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	12
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH TEORETICKÝCH PŘÍSTUPŮ PROBLEMATIKY EGOVERNMENTU	14
1.1 INFORMAČNÍ POLITIKA	15
1.2 INFORMAČNÍ SPOLEČNOST.....	15
1.3 INFORMAČNÍ EKONOMIKA	16
1.4 INFORMAČNÍ GRAMOTNOST.....	17
1.5 INFORMAČNÍ SYSTÉMY	17
1.6 PŘIPRAVENOST LEGISLATIVY	18
1.7 KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST.....	19
2 POPIS DYNAMIKY VÝVOJE EGOVERNMENTU	21
3 CHARAKTERISTIKA PŘÍSTUPŮ DIGITALIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	30
3.1 MEZNÍKY VÝVOJE VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	30
3.2 ZÁKLADNÍ REGISTRY VEŘEJNÉ SPRÁVY	39
3.3 SOUHRNNÁ ZPRÁVA O DIGITALIZACI VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR 2012–2018	40
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
4 POPIS SOUČASNÉHO STAVU EGOVERNMENTU A DIGITALIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR	43
5 KOMPARACE ZJIŠTĚNÍ S VYBRANOU ZEMÍ V EU	50
5.1 STAV EGOVERNMENTU V ESTONSKÉ REPUBLICE.....	50
5.2 STAV EGOVERNMENTU V ČR	54
5.3 KOMPARACE EGOVERNMENTU MEZI ČESKOU REPUBLIKOU A ESTONSKOU REPUBLICOU.....	58
6 ANALÝZA OBLASTI KOMUNIKACE OBČANA S VEŘEJNOU SPRÁVOU VE MĚSTĚ ŠTERNBERK	60
6.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM OCHOTY OBČANŮ K DÁLKOVÉ KOMUNIKACI S VEŘEJNOU SPRÁVOU	60
6.1.1 Projekt výzkumu	60
6.1.2 Charakteristika respondentů, metodika interview a popis souboru	60
6.1.3 Metoda shromažďování a sběru dat	61
6.1.4 Vyhodnocení kvalitativního výzkumu	62
6.2 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM Z HLEDISKA DOPRAVNÍ OBSLUŽNOSTI PRO OBČANY	64
6.3 KONCENTRACE OBČANŮ V MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH	73

6.4	ZÁVĚRY ANALÝZY	74
7	NÁVRH ŘEŠENÍ OPATŘENÍ PRO ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE OBČANA S VEŘEJNOU SPRÁVOU	77
7.1	STUDIE PROVEDITELNOSTI	78
7.1.1	Úvodní informace.....	78
7.1.2	Stručný popis podstaty projektu a jeho etap	79
7.1.3	Závěry vyplývají jako výstupy klíčových aktivit.....	85
7.1.4	Stručné vyhodnocení projektu.....	86
7.1.5	Dopad projektu na životní prostředí.....	86
7.1.6	Personální analýza a popis realizačního týmu	88
7.1.7	Finanční plán a analýza projektu.....	93
7.1.8	Přehled zdrojů financování	100
7.1.9	Finanční plán projektu.....	101
7.1.10	Hodnocení efektivity a udržitelnosti projektu.....	102
7.1.11	Analýza rizik a jejich eliminace.....	103
7.1.12	Časová analýza – harmonogram a průběh aktivit projektu.....	107
7.1.13	Podrobné závěrečné hodnocení projektu	111
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	114
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	122
	SEZNAM OBRÁZKŮ	125
	SEZNAM TABULEK.....	126
	SEZNAM GRAFŮ	127
	SEZNAM PŘÍLOH	128

ÚVOD

Slovo **komunikace** pochází z latinského *communicare*, jenž znamená „společně něco sdílet, činit něco společným“ (Vybíral, 2009, s. 26). Komunikaci je možné najít a prokázat již u virů, které v mnoha případech způsobují problémy a velmi často s sebou nesou lidské populaci smrt. Jsou to jiné viry než ty, které jsou schopné zbořit funkci informačních systémů v nejrůznějších lidských profesích.

Období od 18. do 19. století vždy bude spojeno s pojmem „**první průmyslová revoluce**“, která začala v 18. století v Anglii a probíhala ve století devatenáctém. Základními rysy byla mechanizace výroby a využití vodní a parní energie. Za symbol průmyslové revoluce byl považován parní stroj. Poprvé v dějinách lidstva textilní rukodělná výroba z domácností byla přenesena do továren se strojovou velkovýrobou.

Druhá průmyslová revoluce byla spojena s elektrifikací a se jménem Thomase Alva Edisona, který roku 1879 vynalezl žárovku. Na konci 19. století vznikly první montážní linky, uskutečnil se přechod od manufaktury k dělbě práce s využitím montážních linek. Došlo k prudkému rozvoji masové výroby. První montážní linku instalovala společnost Cincinnati v roce 1870, další montážní výrobní linky zavedl Henry Ford a v tehdejší Rakousko-Uhersku byl v roce 1894 založen obuvnický podnik Baťa.

Nástup takzvané **třetí průmyslové revoluce**, jejíž počátek byl datován do roku 1969, minul nejen československou ekonomiku, ale je možné říci, že téměř celou společnost. Byla zavedena částečná automatizace pomocí paměťově programovatelných řídicích prvků a počítačů. Toto období bylo spojováno s automatizací, elektronikou a rozmachem informačních technologií.

Průmysl 4.0 (Práce 4.0; **Čtvrtá průmyslová revoluce**) je termín pro aktuální průběh digitalizace a s ní související automatizace výroby a změny, které se objeví na trhu práce (Holanová, 2015).

Návrh je obsažen v dokumentu, který byl prezentován v Hannoveru v roce 2013. Základní myšlenka tzv. čtvrté průmyslové revoluce se objevila v roce 2011. Vzniknou tzv. “chytré továrny“, kde budou využívány kyberneticko-fyzikální systémy. Ty budou provádět mechanické, opakující se jednoduché úkony, které dříve prováděli lidé (Korbel, 2020).

Současná lidská společnost nebo také Společnost 4.0 je přímými aktéry čtvrté průmyslové revoluce. Je charakterizována masovým rozšířením internetu a jeho průnikem do všech sfér lidské činnosti, někdy se objevuje též výraz digitalizace ekonomiky. Jsou využívány veškeré výsledky z předcházející „průmyslové revoluce“. Počítačové technologie jsou doplněny o síťová připojení a internet. Změny, se kterými je možné se setkat aktuálně, hlavně v průmyslové výrobě, se objeví a ovlivní v budoucnosti trh práce, systém vzdělávání, finance a bankovníctví, dopravu a také způsob komunikace (jednání) občana s různými institucemi. V souvislosti s novým způsobem komunikace občana se státními institucemi se objevuje slovo eGovernment. „Slovník pojmů eGovernmentu“ uvádí následující definici: eGovernment je moderní digitální veřejná správa, využívající k výkonu svých působností digitální infrastrukturu, realizující sadu informačních a komunikačních technologií (ICT) služeb, které jsou sdílené, vzájemně sladěné, důvěryhodné, propojené, přístupné, bezpečné, dostupné, měřené, efektivní, automatizované a z hlediska uživatelů snadno použitelné (Slovník pojmů eGovernmentu, 2021).

Čtvrtá průmyslová revoluce nejsou jen pozitiva, ale přináší také s sebou i zvýšené nároky na přenos dat a jejich ochranu. Je nutné vždy pamatovat na skutečnost, že je zde riziko zneužití dat hackery (Holanová, 2015).

Závěrem základních informací o průběhu vývoje 4. průmyslové revoluce v České republice je téměř povinností uvést, že ve sbírce zákonů byl publikován Zákon č. 12/2020 Sb., ze dne 11. prosince 2019 o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. (Česko, zákon č. 12/2020 Sb.). Lidé budou moci řešit se státem úřední věci výhradně elektronicky. Listinná forma zůstane zachována pro potřeby občanů bez znalostí nebo možností elektronické komunikace. Nezbytné údaje by měly státní úřady po občanech požadovat pouze jednou.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Primárním cílem diplomové práce je navrhnout rozšíření služeb eGovernmentu na zlepšení dálkové komunikace veřejné správy (VS) s občany města Šternberk.

V teoretické části jsou vymezeny základní teoretické přístupy problematiky eGovernmentu, jejichž cílem je objasnit stěžejní informace o vzniku a vývoji ICT a také definovat informační politiku a informační bezpečnost. Neopomenutelnou součástí je přiblížení platné legislativy v dané problematice a velmi diskutované kybernetická bezpečnosti.

Popisem dynamického vývoje eGovernmentu lze vnímat, které kroky se v minulosti podařilo připravit pro budoucí generace při zavádění nových technologií, které odpovídají právě takovému technickému stavu, ve kterém se implementují.

Charakteristiku přístupů digitalizace VS lze chápat, jak VS vytváří předpoklady pro realizaci veřejných úkolů a jak je také zároveň uskutečňuje.

Praktická část je rozdělena do čtyř kapitol, z nichž první je zaměřena na popis a hodnocení aktuálního stavu českého eGovernmentu a hodnocení zprávy Evropské komise, které jsou vypracovány ve spolupráci s národními autoritami.

Druhá kapitola komparuje zjištění současného stavu s vybranou zemí EU. Pro porovnání je vybrána Estonská republika, jejíž eGovernment má pověst vrcholové digitální společnosti.

Ve třetí kapitole je použita metoda kvalitativního výzkumu (interview), jehož cílem je vyhodnotit ochotu občanů k zavedení a užívání nových technologických prvků ve službách VS, ale také obavy z dodržení kybernetické bezpečnosti ve smyslu zneužití citlivých údajů. V této části jsou provedena vyhodnocení interview s respondenty.

Poslední, čtvrtá kapitola řeší návrh opatření pro zlepšení komunikace občana s VS. Dílčími cíli je nákladová, časová, personální a riziková analýza. Pro realizaci diplomové práce byla použita literární rešerše z domácí i zahraniční odborné literatury.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH TEORETICKÝCH PŘÍSTUPŮ PROBLEMATIKY eGOVERNMENTU

Vývoj předchůdců počítačů probíhal až do poloviny 20. století dichotomicky. Analogové počítače v průběhu druhé poloviny 20. století vymizely. Dál pokračovaly jen číslicové počítače, které problém (úlohu) převedly na číselné hodnoty a následovalo jejich numerické zpracování. Za přímého předchůdce dnešních počítačů byl považován stroj, určený pro hromadné zpracování dat, který využíval dřevěné štítky. V roce 1957 byl uveden do provozu první počítač vyrobený v Československu pod názvem SAPO (Samočinný Počítač), patřil mezi nejspolehlivější počítače na světě. S nástupem používání polovodičové elektroniky v počítačích, došlo ke zmenšení jejich rozměrů, zvýšení rychlosti a spolehlivosti a ke snížení jejich energetických nároků. Počítače se staly součástí lidského života (Halcin, 2005).

Vyvstal zde však nový problém, a to přenos dat či informací mezi počítači. Řešením byla počítačová síť, která v informatice představuje technické prostředky, které realizují spojení a výměnu informací (dat) mezi počítači. Uživatelé mají umožněno sdílené využívání společných zdrojů. V roce 1987 vznikl pojem „internet“ (složenina předpony „inter = vztah mezi“ a anglického „net = síť“). Termín označil celosvětový systém navzájem propojených počítačových sítí. V témže roce bylo připojeno 27 000 počítačů.

Webové stránky, systém WorldWideWeb (WWW) byl vytvořen v roce 1991 a první „online“ projekt Evropské komise pro šíření informací v Evropě vznikl o dva roky později (Berners-Lee a Cailliau, 1990).

Československo bylo oficiálně připojeno k internetu 13. února 1992 na ČVUT v pražských Dejvicích (Gruntorád, 2017).

Výše uvedené stěžejní informace o vzniku a vývoji ICT, umožnily rychlé šíření informací. Společnost byla a je zahlcena informacemi pro jejichž zpracování a využívání je nutné rychlé rozšíření nových informačních a komunikačních technologií. Změnila se struktura lidské společnosti, informace a vědění se staly tou nejdůležitější komoditou. Společnost průmyslová se změnila na informační společnost. V ekonomice byl patrný přesun ze sektoru výrobního (sekundárního) do sektoru služeb (terciálního). Brzy bylo zřejmé, že sektor služeb musí projít zásadní reorganizací za maximálního využití informačních a komunikačních technologií. Ukázalo se, že jedinou možnou cestou je elektronizace (digitalizace) této sféry a vznik eGovernmentu. S tímto novým způsobem komunikace na úrovni mezinárodní,

národní či jen místní souvisí řada nových termínů, které mají jedno společné. Jsou doplněné o přídatné jméno „informační“.

1.1 Informační politika

Informační politika je množina souvisejících informací (principů, zákonů, pravidel, směrnic a regulací), které pomáhají při jejich využívání. Prvky informační politiky (zákony, směrnice atd.) udávají, jak mají být informace používány, tj. jejich ochrana, správa a legitimní využívání. Z klíčových oblastí informační politiky patří mezi nejdůležitější zajištění svobodného přístupu k informacím (Poljaková, 2009).

Obdobný náhled na informační politiku má také Slámová. Informační politika na nejvyšší úrovni zahrnuje zákony, nařízení a směrnice, které regulují tvorbu, zpracování, komunikaci a využití informací. Při výčtu oblastí informační politiky na prvním místě autorka uvádí eGovernment (Kovářová, 2017).

Také ČR má vybudovány zásady informační politiky. Základem české informační politiky bylo vládní usnesení z roku 1999 č. 525 "Státní informační politika – cesta k informační společnosti". Inspirace přišla z EU a propagovaného hesla, "informační společnost pro všechny". Z osmi definovaných prioritních oblastí vzhledem k tématu této diplomové práce je nejdůležitější oblastí „rozvoj informačních systémů veřejné správy“ (Vlasák, 2011).

1.2 Informační společnost

Pojem „informační společnost“ se poprvé objevil ve zprávě francouzské vlády v roce 1975. Evropská komise zdůraznila až v roce 1987 potřebu evropské komunikační infrastruktury pro sjednocení evropských zemí. Na summitu v roce 1994 byla ustanovena Rada informační společnosti a o měsíc později Evropská komise přijala Akční plán (Europe's Way to the Information Society), který měl nasměrovat evropskou politiku k informační společnosti. Na konci 90. let byla v Americe publikována zpráva, která označila komunikační a informační služby za nejdůležitější faktor nejen americké, ale i světové ekonomiky. V prosinci 1988 americký viceprezident Al Gore poprvé uvedl termín „informační superdálnice“. Současně zdůraznil, že vybudování moderních komunikačních a informačních služeb je národní prioritou. Na konferenci Mezinárodní telekomunikační unie v roce 1994 uvedl sdělení o „Národní informační infrastruktuře“ (NII) a navrhl vytvoření „Globální informační infrastruktury“ (GII). O rok později na summitu G7 pak uvedl téma Globální informační společnosti. Pro ni je charakteristické, že lidé využívají digitální zpracování, uchovávání a

přenos informací. Tento způsob využívání informačních a komunikačních technologií nastolil vznik nové společnosti, která přijala nový způsob života, je nezávislá na časových či prostorových omezeních (Zlatuška, 1998, s. 1-6).

Informační společnost má určité znaky, mezi které patří kvalitativní změna industriální společnosti v informační společnost, zvýšené rozšíření elektronizace života a přednostní uchovávání informací v elektronické podobě (Vymětal, Diačiková a Váchová, 2005, s. 9).

Informační technologie se postupně etablojí do všech oblastí života lidské společnosti, je možné hovořit o vzniku informační společnosti. Transformace společnosti tradiční industriální do informační s rozvinutým informačním průmyslem a vysokým podílem informačních služeb vytváří předpoklady pro vznik nové elitní sociální vrstvy, schopné využívat informace, znalosti a informační komunikační technologie (Jonák, 2003).

Vlasák rozlišil informační společnost podle přístupu (pohledu) do čtyř oblastí, které nelze v reálné lidské společnosti od sebe oddělit.

Přístup:

- ekonomický – informační ekonomika, jejímž představitelem byl v 70. letech minulého století Marc Porat,
- technologický – vliv ICT na společnost – problematika předkládané diplomové práce,
- sociologický – nový společenský model – roku 1973 Daniel Bell uvedl, že postindustriální společnost bude orientovaná na znalosti a vědění (Musil, 2007) a
- historický – role informace od pravěku po dnešek (Vlasák, 2001).

1.3 Informační ekonomika

Myšlenka o telekomunikační síti propojující počítače a uvedení informačních technologií do ekonomické sféry je spojeno se 70. léty 20. století, ale především se jménem Marc Porat. Jeho disertační práce „Informační ekonomika: definice a měření“ je uváděna jako první analýza USA jako informační ekonomiky (Duff, 2004).

1.4 Informační gramotnost

Poprvé termín použil Paul Zurkowski (tehdejší prezident "Information Industry Association") v roce 1974. Nejvíce citovanou je definice ALA (American Library Association), která byla uvedena v roce 1989 ve zprávě Komise pro informační gramotnost. V překladu zní: "K dosažení informační gramotnosti musí být jedinec schopen rozeznat, kdy potřebuje informace, a dále je vyhledat, vyhodnotit a efektivně využít. Informačně gramotní lidé se naučili, jak se učit. Vědí, jak se učit, protože vědí, jak jsou znalosti pořádané, jak je možné informace vyhledat a využít je tak, aby se z nich další mohli učit. Jsou to lidé připravení pro celoživotní vzdělávání, protože mohou vždy najít informace potřebné k určitému rozhodnutí či k vyřešení daného úkolu" (Landová, 2002).

Informační gramotností (information literacy) stručně řečeno, je znalost, kdy a proč potřebujeme informace, kde je najít, zda a jakým způsobem je dále sdělit. Informační gramotnost není totožná s počítačovou gramotností. Informační gramotnost je širší pojem a je počítačové gramotnosti nadřazená.

„Za relevantní vymezení počítačové gramotnosti považujeme kompetence, které umožní jedinci využívat nové technologie pro svůj profesní a osobní život v té míře, kdy se necítí počítačově handicapován, nestojí za digitální propastí a jeho osobní i profesní rozvoj prostřednictvím počítače je otázkou pouze jeho volby. Počítačovou gramotnost lze operacionalizovat jednoduše či sofistikovaně, používat více či méně validní indikátory“ (Sak a Mareš, 2007, s. 45-47).

1.5 Informační systémy

Informační systém (IS) představuje funkční celek vytvořený za účelem poskytování informačních služeb, zabezpečující cílevědomé a systematické shromažďování, zpracovávání, uchovávání a zpřístupňování informací a dat. Zahrnuje datové a informační zdroje, nosiče, technické, programové a pracovní prostředky, technologie a postupy, související normy a pracovníky (Slovník pojmů eGovernmentu, 2021).

Informační systém veřejné správy (ISVS) je funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost pro účely výkonu veřejné správy. Každý informační systém veřejné správy zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, provozní údaje a dále nástroje umožňující výkon

informačních činností. ISVS je určený k podpoře výkonu veřejné moci, tj. zejména v případech, kdy orgán veřejné moci (např. orgán obce):

- zasahuje do právních poměrů jiných osob (fyzických nebo právnických) nebo
- poskytuje digitální služby, ale ne pro podporu provozních činností úřadu jako např. správa majetku obce, personalistika atd. (Česko, zákon č. 365/2000 Sb.).

Mezi základní informační systémy VS patří IS Evidence obyvatel (ISEO, AISEO). Jeho účelem je zpracování údajů o obyvatelích ČR. Správcem toho IS je Ministerstvo vnitra. Je upravený zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel) (Slovník pojmů eGovernmentu, 2021).

1.6 Přípravenost legislativy

Agenda eGovernmentu spadá v současné době pod Ministerstvo vnitra ČR. Útvar Hlavního architekta eGovernmentu („OHA“) je odbor působící na Ministerstvu vnitra ČR. Zodpovídá za řízení a vedení rozvoje eGovernmentu ve veřejném sektoru. eGovernment obsahuje informační technologie a řídí optimalizaci a zjednodušování služeb veřejné správy. Podle legislativy vykonává vybrané povinnosti svěřené Ministerstvu vnitra zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy ve znění pozdějších předpisů, a usnesením vlády č. 86 ze dne 27. ledna 2020 (Česko, zákon č. 365/2000 Sb.). Za nejdůležitější její činnost je možné považovat koordinace činností k zavedení Nařízení eIDAS (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES) do praxe.

Důležitým krokem bylo zveřejnění zákona č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, který je v současnosti novelizován zákonem č. 12/2020 Sb. Cílem je úprava legislativy ČR na část nařízení eIDAS, která upravuje elektronickou identifikaci (Česko, zákon č. 12/2020 Sb.). Nařízení eIDAS uvádí nezbytnost uznávat prvky pro elektronickou identifikaci pro využití online služeb, které poskytuje veřejný sektor. Zákon o elektronické identifikaci je právním základem pro identifikaci totožnosti při využití elektronické identifikace.

Pro koordinaci a řízení elektronizace veřejné správy musí existovat centrální autorita (velín), což potvrzují zahraniční zkušenosti. Všechny země na špici řešení eGovernmentu mají takovou jednotku zřízenou (OHA, 2020).

Aktuálně platná legislativa ČR je uvedena v Příloze P I.

1.7 Kybernetická bezpečnost

Kybernetická bezpečnost (Cyber security) je souhrn právních, organizačních, technických a vzdělávacích prostředků směřujících k zajištění ochrany kybernetického prostoru (Jirásek, Novák a Požár, 2013, s. 69).

Kybernetická bezpečnost je odvětví výpočetní techniky, označované také jako informační bezpečnost působící u počítačů i sítí. Cílem informační bezpečnosti je ochrana informací a majetku před krádeží, korupcí, nebo přírodní katastrofou. Kybernetická bezpečnost v ČR je zajišťována Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB). Tato instituce je ústředním správním orgánem pro kybernetickou bezpečnost včetně ochrany utajovaných informací v oblasti informačních a komunikačních systémů a kryptografické ochrany. Úřad vznikl 1. srpna 2017 na základě zákona č. 205/2017 Sb. Prováděcí vyhláškou k tomuto zákonu je vyhláška č. 82/2018 Sb., která definuje:

- role správců, provozovatelů, garantů aktiv a nově i Výboru pro řízení kybernetické bezpečnosti a role Manažera, Architekta a Auditora kybernetické bezpečnosti,
- základní instituty a vymezuje klíčové pojmy včetně pojmů: Kritická informační infrastruktura (KII), Významný informační systém (VIS), Základní služba, Digitální služba, Hrozba, Zranitelnost, Akceptovatelné riziko, Podpůrné aktivum a Primární aktivum a
- činnosti Řízení aktiv a Řízení dodavatelů (NÚKIB, 2017).

Důkazem toho, že kybernetická bezpečnost v každém státě musí být na prvním místě, je předběžná dohoda, které bylo dosaženo v průběhu 9.-11. prosince 2020 mezi Evropskou Radou a Evropským parlamentem. Předběžná dohoda se týkala návrhu na zřízení Evropského průmyslového, technologického a výzkumného centra kompetencí pro kybernetickou bezpečnost a sítě národních koordinačních center. Sídlem tohoto centra bude Bukurešť (Evropská rada, 2020).

Legislativní rámec kybernetické bezpečnosti v ČR

- Vláda ČR dne 15. března 2010 schválila usnesení č. 205 o řešení problematiky kybernetické bezpečnosti a ustanovila Ministerstvo vnitra České republiky gestorem problematiky kybernetické bezpečnosti a zároveň národní autoritou pro tuto oblast.
- Dne 19. října 2011 Vláda ČR přijala usnesení č. 781, kterým ustavila Národní bezpečnostní úřad gestorem problematiky kybernetické bezpečnosti a zároveň národní autoritou pro tuto oblast.
- Dne 13. května 2014 Národní bezpečnostní úřad (NBÚ ČR) za účasti premiéra ČR a ředitele NBÚ ČR otevřel v Brně Národní centrum kybernetické bezpečnosti (Vládní CERT – Computer Emergency Response Team).
- Dne 13. srpna 2014 prezident České republiky podepsal zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti). Zákon o kybernetické bezpečnosti je účinný od 1. ledna 2015. (Česko, zákon č. 181/2014 Sb.).
- Dne 1. srpna 2017 na základě zákona č. 205/2017 Sb., kterým se novelizoval zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů vznikl Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).

Resumé:

V kapitole 1 je stručně sumarizován sled mezníků vzniku, vývoje a následného globálního využití ICT. Dále jsou uvedeny definice (vymezení) vybraných odborných termínů, které se v dalším textu diplomové práce používají: informační politika, informační společnost, informační ekonomika, informační gramotnost, informační systémy a kybernetická bezpečnost. Samostatná podkapitola je věnována aktuálně platné české legislativě se vztahem ke zpracované problematice.

2 POPIS DYNAMIKY VÝVOJE eGOVERNMENTU

Motto:

Pokud si můžete rezervovat večeri na Open Table nebo na letišti Southwest nebo United online, tak proč byste neměli mít možnost domluvit si schůzku v místním úřadu sociálního zabezpečení stejným způsobem?

- prezident Barack Obama, USA. Kapitola 2 (Anderson 2015, s. 11)

Překlad, používání a význam slova government je natolik známý, že se o něm už ani nepřemýšlí. Ve Fronkově Velkém anglicko-českém slovníku jsou uvedeny tři možné překlady, tedy významy tohoto slova. Pro třetí význam, kdy slovo government je spojeno s určitým členem (the), pak do češtiny je přeloženo jako vláda či státní administrativa (Fronek, 2006, s. 676).

Než slovo government bylo označeno písmenem „e“ ušla lidská společnost mnoho kroků. Pojem „informační společnost“ byl vysloven poprvé v Evropě, ale „informační politika“, může být realizována jen tehdy, pokud její vizionáři najdou společnou řeč a zaštití navrhované změny především svým příkladem, finančně, právními zásadami a pokud lidská společnost akceptuje a zrealizuje předkládané změny. Víze informační politiky se objevily v devadesátých letech minulého století v USA a některých zemích Evropy. Jejich prosazení v USA bylo pravděpodobně snazší. Viceprezident Al Gore, který podporoval šíření informačních technologií a zvyšování počítačové gramotnosti, měl maximální podporu ze strany prezidenta Billa Clintona. Cílem byla podpora demokracie, ale především spolupráce různých zemí v oblasti obchodu a ekonomie (Fletcher a Westerback, 1999).

Celosvětové rozšíření internetu a informačních a komunikačních technologií masivně rozšířilo možnosti vytvářet a zveřejňovat informace. Větší sdílení znalostí bude rozhodující pro navození sociálních transformačních změn potřebných k dosažení a rozvoji informační společnosti. Anderson zdůrazňuje, že rozvoj ICT umožnil realizaci elektronické VS a tato forma VS po celém světě nastolila větší transparentnost realizovaných politik na všech jejich stupních (Anderson 2015, s. 23).

V zemích EU vznik informační politiky nebyl tak jednoduchý. Za prvotní impuls rozvoje informační společnosti v rámci zemí EU je možné označit Bangemannovu zprávu „Europe and the Global Information Society“ z roku 1994. Hlavním řešeným problémem bylo, zda

informační společnost má být koncipována na úrovni Evropské unie nebo jejich jednotlivých zemí (Bangemann, 1994, s. 8-11).

Původní Lisabonská strategie byla zahájena v roce 2000 jako reakce na výzvy globalizace a stárnutí. Evropská rada definovala cíl strategie pro EU „stát se do roku 2010 nejdynamičtější a nejkonkurenceschopnější znalostní ekonomikou na světě schopnou udržitelného hospodářského růstu s větším počtem lepších pracovních míst a větší sociální soudržností a respektem k životnímu prostředí“. Základem toho bylo zjištění, že za účelem zvýšení životní úrovně a zachování jedinečného sociálního modelu potřebuje EU zvýšit svou produktivitu a konkurenceschopnost tváří v tvář stále tvrdší globální konkurenci, technologickým změnám a stárnutí populace (EU, SEC(2010) 114).

V rámci EU vznikly iniciativy, které byly označovány eEurope (eEurope 2002, eEurope 2005, eEurope+ a i2010). „Bez ohledu na změnu názvu iniciativ, zůstala jejich záměrem partnerská podpora vytváření soudržné informační společnosti pro každého Evropana se zdůrazněním toho, že dosažení cílů není pouze věcí nových ICT a evropských institucí“ (Špaček, 2012, s. 23).

Cesta eGovernmentu k udržitelnosti lidské civilizace na zemi je založena na třech aspektech, které Organizace spojených národů označila za kritické:

- Ekonomická udržitelnost – byrokratické struktury je třeba transformovat do systémů, které se orientují na občana a na zlepšení poskytování veřejných služeb.
- Sociální udržitelnost – v zájmu sociální udržitelnosti vyžaduje role eGovernmentu posun od role správce informací a služeb k roli zprostředkovatele, kdy informace a služby jsou zaměřeny na potřeby a obavy občanů.
- Udržitelnost životního prostředí – eGovernment podpoří environmentální integraci tím, že přivede environmentální agentury online a propojí je s organizacemi odpovědnými za efektivní a udržitelné plánování rozvoje (Anderson, 2015, s. 10).

Na stejných prioritních zásadách je založen také Akční plán eEurope (2000–2002), který byl schválen na zasedání Evropské rady v červnu 2000 jako součást Lisabonské strategie hospodářské, sociální a environmentální obnovy vztahující se k informační společnosti. Do třetí skupiny cílů byla zařazena oblast Governmentu online, která zajišťuje elektronický přístup k veřejným službám. eGovernment je v evropských informačních politikách řazen mezi nástroje pro vytváření informační společnosti. Jeho úkolem bylo zajistit propojitelnost některých řešení eGovernmentu i mezi členskými státy EU, tzv. pan-evropské e–služby.

Členské státy spolu s EU měly online zpřístupnit základní data, zjednodušit administrativu pro podnikatele do konce roku 2002/3 a zajistit elektronický přístup ke službám, které byly označeny za základní. Jejich seznam byl vytvořen pro účely standardizace, tj. minimální elektronizace a unifikace hodnocení praxe eGovernmentu v rámci EU. V seznamu bylo uvedeno 20 základních veřejných služeb (12 pro občany a 8 pro podnikatelské subjekty), tabulka 1. Na ně se zaměřuje benchmarking služeb eGovernmentu pro Evropskou komisi. Veřejná správa se měla rychle přizpůsobit novým metodám práce. Iniciativa eEurope 2002 měla také být součástí rozšiřování EU, a to bylo zahrnuto v iniciativě eEurope+ (Špaček, 2012, s. 24-25).

Tabulka 1 Evropský seznam základních elektronických veřejných služeb

Veřejné služby pro občany	Veřejné služby pro podnikatele
Daně z příjmů: přiznání, oznámení výměru	Sociální pojištění za zaměstnance
Služby úřadů práce umožňující vyhledávání zaměstnání	Daň z příjmů právnických osob: přiznání, oznámení výměru
Příspěvky sociálního zabezpečení (tři ze čtyř následujících):	DPH přiznání, oznámení výměru
<ul style="list-style-type: none"> • podpora v nezaměstnanosti • přídavky na dítě • náklady lékařské péče • granty studentům 	Registrace nové společnosti
Osobní dokumenty (pasy a řidičské průkazy)	Zasílání dat statistickým úřadům
Registrace vozidel (nové, použité a dovážené)	Celní deklarace
Certifikáty (narození, manželství): žádost a doručení	Povolení vztahující se k životnímu prostředí (včetně oznámení)
Zápis na instituce vyššího vzdělávání/univerzity	
Oznámení stěhování (změna adresy)	
Služby vztahující se ke zdraví (např. interaktivní rady o dostupnosti služeb v různých nemocnicích, objednávání se do nemocnic)	

Zdroj: European commission, 2002, in: (Špaček, 2012, s. 15)

Předpokládané cíle nebyly naplněny. Do konce roku 2002 chyběly důkazy, že šíření internetu v Evropě vedlo k vytvoření nových pracovních míst a služeb. Evropská rada v březnu 2002 vyzvala Komisi, aby vypracovala akční plán eEurope se zaměřením na „širokou dostupnost a využívání širokopásmových sítí v celé EU do roku 2005, bezpečnost sítí a informací (EU, KOM(2009) 432).

Následný akční plán označený eEurope 2005 schválila Evropská rada na zasedání v Seville v červnu 2002. Středobodem iniciativy byl uživatel a dalším cílem bylo zabezpečit více kanálů poskytování služeb. eGovernment, e-learning a e-zdravotnictví, bylo spojeno do svazku „Moderní online veřejné služby“. Členské státy měly do konce roku 2005 zajistit broadband připojení (širokopásmové = vysokorychlostní připojení k internetu) pro veřejnou správu. Ve stejném termínu měly členské státy zadávat většinu veřejných zakázek elektronicky a měla být vytvořena místa s veřejným přístupem k internetu (PIAPs) (Špaček, 2012, s. 25).

Dokument *The Role of eGovernment for Europe's Future* byl zveřejněn v září 2003. V tomto materiálu je eGovernment považován za činitele (prvek), který umožní větší otevřenost a výkonnost veřejného sektoru za využití ideí good governance. Rovněž kladl důraz na zabezpečení důvěry při využívání e-slужeb a omezení „digital divide“, tj. mezera/propast ve společnosti. Jedná se o skupiny obyvatel, které nové technologie nemohou nebo nechtějí využívat (nevybavenost novými technologiemi, nevidomí atd.) (EU, COM(2003) 567).

V textu je věnována pozornost také uživatelské přívětivosti a je kladen důraz na přizpůsobení služeb potřebám jednotlivců (personalisation) (Špaček, 2012, s. 26).

Na stejný problém upozorňuje Weerakkody. Přímou uvádí, že využívání služeb eGovernmentu v Evropě bylo mnohdy zklamáním a upozorňuje na riziko vzniku „digital divide“ a sociálního vyloučení části populace. Aby se zabránilo vzniku digitální propasti, nestačí jen veřejnou správu vybavit moderními ICT, umožnit připojení k vysokorychlostnímu internetu, ale je nutné, aby občané všech vrstev společnosti byli vybaveni základními znalostmi v oblasti ICT (Weerakkody, 2017, s. 1-4).

Ve stejnou dobu Komise schválila iniciativu „i2010: Informační společnost pro růst a zaměstnanost“. Iniciativa i2010 byla komplexní strategií pro zavedení celoevropských politických nástrojů na povzbuzení rozvoje digitálního hospodářství. Vychází z politik pro oblast ICT, právních předpisů a výzkumu a inovací s cílem přispět k plnění lisabonských cílů (EU, KOM(2009) 432).

Od roku 2005 Evropská komise přijímala akční plány EU pro „eGovernment“, které měly modernizovat agendu veřejného sektoru napříč EU. Cílem byla podpora koordinace, spolupráce a společných akcí v oblasti „eGovernmentu“ na evropské úrovni. Poslední akční plány měly podporovat zlepšování kvality služeb a zvyšování efektivity prostřednictvím maximálního využití digitálních technologií. Byly zaměřené na snížení administrativní zátěže podniků a občanů pomocí rychlejšího, pohodlnějšího a levnějšího styku s VS. To vše představuje další hospodářské a společenské přínosy pro společnost jako celku.

Anderson na příkladech i z mimoevropských zemí (např. Korejská republika) ukazuje, že aplikace informačních a komunikačních technologií v operacích místní správy umožnila místním tvůrcům politik a veřejným úřadům lépe komunikovat s veřejností i jednotlivými občany (Anderson 2015, s. 45-57).

Na základě strategie i2010 Komise v dubnu 2006 uveřejnila akční plán i2010 eGovernment Action Plan. V tomto dokumentu byl uveden akční plán „eGovernment“, jako integrální součást iniciativy i2010 pro růst a pracovní příležitosti v informační společnosti. Země s výbornými výsledky v otevřenosti a efektivitě veřejného sektoru a připravenosti na elektronickou veřejnou správu, jsou na předních místech žebříčků hospodářské výkonnosti a konkurenceschopnosti. Je zřejmé, že v celosvětovém hospodářství lepší veřejná správa je nezbytnou podmínkou konkurenceschopnosti. Prostřednictvím elektronické veřejné správy (eGovernment) mohou orgány veřejné správy významně přispět k lisabonské agendě. Například snadné poskytování veřejných služeb přes hranice je prioritní pro mobilitu občanů a podnikání v EU (EU, KOM(2006) 173).

Tento akční plán vytyčil 5 hlavních úkolů, které byly termínované do konce roku 2010:

- redukce „digital divide“,
- realizace efektivnosti a účinnosti,
- implementace „high-impact“ klíčových služeb (zavádění e-identifikace – eID),
- realizace předpokladů využití e-slужeb (pohodlný, bezpečný a interoperabilní autorizovaný přístup k veřejným službám napříč Evropou) a
- posílení participace a demokratizace procesu přijímání rozhodnutí (Špaček, 2012, s. 26).

Ve druhé polovině roku 2010 byl představen dokument Digital Agenda for Europe jako součást strategie Evropa 2020. Cílem bylo zajistit udržitelné hospodářské a sociální aspekty z jednotného digitálního trhu, který je založen na rychlém, ale i ultrarychlém internetu a na e-sluzbách, které budou dostupné interoperabilně a přeshraničně. Aby se Evropa vyrovnala s demografickým stárnutím a globální konkurencí, je potřeba pracovat tvrději a déle, nebo pracovat chytřejši. Toto jsou podmínky, které zaručí zvýšení životní úrovně pro Evropany. V dokumentu uvedené návrhy byly základem pro dlouhodobější období transformace, která souvisí s digitální ekonomikou a celou společností. Evropská komise zahájila v březnu 2010 strategii Evropa 2020, která stanovila vizi dosažení vysoké úrovně zaměstnanosti, nízkouhlíkového hospodářství, produktivity a sociální soudržnosti. Digital Agenda for Europe byla jednou ze sedmi stěžejních iniciativ Evropy Strategie 2020. Cílem této agendy bylo připravit cestu k maximalizaci sociálního a ekonomického potenciálu ICT, zejména internetu, který představuje důležité ekonomické médium společenské činnosti pro podnikání, práci, hraní a komunikaci obecně. Úspěšné plnění této agendy mělo podnítit inovace, hospodářský růst a zlepšení každodenního života občanů i podniků. Širší nasazení a efektivnější využívání digitálních technologií tak umožní, aby Evropa řešila své klíčové výzvy a poskytla Evropanům lepší kvalitu života: například lepší zdravotní péči, bezpečnější a efektivnější dopravní řešení, čistší prostředí a snazší přístup veřejnosti k e-sluzbám (EU, KOM(2010) 245).

Jedním z cílů prezentovaných v Digital Agenda for Europe bylo vytvořit jednotnou evropskou oblast pro platby (Single Euro Payment Area, SEPA). Tím by došlo i k většímu přeshraničnímu využívání eID. Pro realizaci těchto cílů byla zcela nezbytná aktualizace evropské legislativy. Problematika eGovernmentu je rozvedena a zpracována v kapitole 2.7. „ICT – enabled benefits for EU society“, podkapitola 2.7.4. eGovernment. Služby eGovernmentu nabízejí každému občanovi nákladově efektivní cestu k lepším službám. eGovernment služby mohou snížit náklady a ušetřit čas orgánům veřejné správy, občanům a podnikům. Dnes, navzdory vysoké úrovni dostupnosti eGovernmentu, v Evropě stále existují rozdíly mezi členskými státy a zaváděním Služby elektronické veřejné správy. Využívání těchto služeb ze strany občanů je nízké. V roce 2009 pouze 38 % občanů EU používalo internet pro přístup ke službám eGovernmentu, ve srovnání se 72 % podniků. Evropské vlády se zavázaly, že do roku 2015 vybudují personalizované, víceplatformní služby eGovernmentu zaměřené na uživatele. Tyto služby budou podporovat efektivní administrativní procesy, usnadní sdílení informací a zjednoduší interakci. Většina veřejných

online služeb nefunguje přes hranice tak, jako již existuje mobilita podniků a občanů. Veřejné orgány se dosud zaměřovaly na národní potřeby a dostatečně nezohlednily rozměr jednotného trhu EU (EU, KOM(2010) 245).

V prosinci 2010 Komise zveřejnila akční plán The European eGovernment Actional Plan 2011-2015, kde uvedla cíle digitální agendy v oblasti eGovernmentu. Hlavním cílem bylo pomoci národním a evropským politickým nástrojům spolupracovat a podporovat přechod eGovernmentu na novou generaci otevřených, flexibilních a spolupracujících bezproblémových služeb eGovernmentu na místní, regionální, národní a evropské úrovni.

Weerakkody na základě analýzy jiných publikací z let 2001-2007 zdůrazňuje úlohu eGovernmentu na místní úrovni: „mezi nejdůležitější oblasti eGovernmentu na místní úrovni patří poskytování informací, nabídka a zpracování online transakcí, zlepšování městských služeb, zlepšení výběru daní a usnadnění spolupráce s ostatními úřady. eGovernment je považován za výkonný nástroj starosty, který naslouchá potřebám občanů a umožňuje jim rychlejší a efektivnější způsob jednání, především dálkovou komunikací s VS. Služby ICT občanům mohou nabízet také elektronický obchod, zákaznický servis, geografické informační systémy atd. Důvěru občanů pro využívání služeb ICT na místní úrovni je nutné získat otevřeným a přívětivým jednáním ze strany úředníků. Občanu musí být zřejmé, že jeho problémy jsou zapracovány a tím se určitou měrou podílí na zlepšování a rozšiřování služeb ICT na místní úrovni (Weerakkody, 2017, s. 74-77).

Návrh řešení těchto problémů přináší předkládaná diplomová práce. Informace o realizaci eGovernmentu na lokální úrovni je jejím předmětem. Počínaje analýzou informační gramotnosti občanů až po nabídku a ekonomickou analýzu rozšíření služeb dálkovou komunikací mezi občany a VS.

Pro podporu evropské spolupráce existovaly silné politické a ekonomické důvody. Společná akce v oblasti elektronické VS by mohla přispět k překonání současné hospodářské krize efektivnějším využíváním veřejných zdrojů a snižováním veřejných výdajů. Koordinace a sdružování služeb eGovernmentu může být ekonomičtější.

Hlavní odpovědností Evropské komise bylo zlepšovat podmínky pro rozvoj přeshraniční služby elektronické SV poskytované občanům a podnikům bez ohledu na jejich zemi původu. To zahrnovalo stanovení předběžných podmínek, jako je interoperabilita, elektronické podpisy a elektronická identifikace. Tyto služby posilují vnitřní trh a doplňují legislativní akty EU a jejich účinnost v řadě oblastí, kde ICT může zlepšit poskytování

služeb; jako je zadávání veřejných zakázek, spravedlnost, zdraví, životní prostředí, mobilitu a sociální zabezpečení.

Digitální agenda pro Evropu zahrnuje eGovernment do komplexního souboru opatření zaměřených na využívání výhod ICT napříč Evropou. V době velmi omezených veřejných zdrojů mohou ICT pomoci veřejnému sektoru vyvinout inovativní způsoby poskytování svých služeb občanům a současně snižovat náklady. Online komunita odborníků založená v roce 2002, se zaměřila na debatu mezi 80 000 účastníky o potenciálu poskytovat inovace řešení v oblastech, jako je eGovernment, zdravotnické služby atd. Celoevropské systémy elektronické identity přicházejí s možností služby, která lidem umožní elektronický přístup k veřejným službám napříč EU.

Všechny výše uvedené nové generace služeb eGovernmentu optimalizují podmínky pro rozvoj přeshraničních služeb poskytovaných občanů a podnikům bez ohledu na jejich zemi původu.

Hlavním cílem tohoto akčního plánu bylo, aby do roku 2015 využívalo 50 % občanů a 80 % podniků služby eGovernmentu. Hodnocení akčního plánu eGovernment 2011-2015 uvedlo následující – akční plán:

- měl pozitivní dopad na rozvoj elektronické správy na evropské úrovni a na úrovni členských států,
- přispěl k soudržnosti vnitrostátních strategií eGovernmentu,
- přispěl k výměně osvědčených postupů a interoperabilitě řešení mezi státy EU a
- nastolil rozvoj technologických poskytovatelů, kteří jsou prioritní pro usnadnění přístupu k veřejným službám a jejich využívání.

Za negativní je nutné považovat zjištění, že občané ani podniky nemají stoprocentní prospěch z digitálních služeb, které by měly být v celé EU k dispozici bez problémů (EU, COM(2010) 743).

Posledním dokumentem s problematikou eGovernmentu v zemích EU je Akční plán pro eGovernment na období 2016–2020. Urychlování digitální transformace veřejné správy (eGAP). Evropskou komisí byl přijat dne 19. 4. 2016. Problematika jednotného digitálního trhu již byla řešena i v předcházejících listinách. Koordinovaná elektronizace služeb veřejné správy je klíčovým prvkem pro vznik a rozvoj jednotného digitálního trhu. Cílem Akčního plánu je odstranění existujících bariér pro vznik jednotného digitálního trhu a zabránění jeho fragmentace.

Nový Akční plán pro eGovernment 2016-2020 má 3 pilíře:

- Modernizovat veřejnou správu.
- Dosáhnout jednotného digitálního trhu.
- Zapojit více občany a firmy při vytváření vysoce kvalitních veřejných služeb.

Resumé:

Ve 2. kapitole jsou uvedeny důvody přechodu od společnosti průmyslové k informační a její globální význam. Ukázalo se, že státy EU musí vypracovat a realizovat strategie a akční plány pro rozvoj evropské informační společnosti. Jedná se o následující dokumenty:

- Akční plán členských zemí eEurope 2002, - Akční plán kandidátských zemí eEurope+ 2003, - Akční plán členských zemí eEurope 2005, Akční plán i2010, Europe 2020 a posledním je Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020. Všechny tyto akční plány mají jedno společné. Maximální využití elektronizace a digitalizace eGovernmentu na všech úrovních, propojení všech 27 států EU po všech stránkách, především realizovat přeshraniční obchod a snadnou mobilitu občanů v rámci zemí EU. Na místní úrovni VS musí vynaložit maximální úsilí pro zjednodušení veškeré agendy a vyjít vstříc občanům všech společenských vrstev.

Uvedené informace plynule přecházejí do následující kapitoly a uvádějí zapracování prioritních cílů do rozvoje eGovernmentu v ČR.

Zvýšení prestiže VS, maximální digitalizace a elektronizace VS na místní úrovni, zvýšení vstřícnosti a profesionality ze strany úředníků vůči občanům, to jsou klíčové body předkládané diplomové práce.

3 CHARAKTERISTIKA PŘÍSTUPŮ DIGITALIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY

Veřejná správa organizuje a řídí veřejné záležitosti na místní i centrální úrovni. Obecně ji lze vymezit jako správu veřejných věcí, která je vykonávána subjekty veřejné správy ve veřejném zájmu. Veřejné věci nejsou právně vymezeny, jedná se o neurčitý právní pojem, který představuje záležitosti obecně prospěšné pro celou společnost. Veřejná správa vytváří předpoklady pro realizaci veřejných úkolů a zároveň je také uskutečňuje. Veřejnou správu lze chápat v materiálním (funkčním) nebo v organizačním (formálním) smyslu.

V materiálním pojetí je určující veličinou obsah veřejné správy a její jednotlivé úkoly. Je to souhrn správních činností, které souvisí s veřejnou mocí na ústřední a místní úrovni a s poskytováním veřejných služeb.

Při organizačním pojetí veřejné správy je naopak rozhodující vykonavatel správních činností. Veřejná správa při tomto pojetí je souborem osob (subjektů), které veřejnou správu uskutečňují. Veřejnou správu pak lze charakterizovat jako formální instituci nebo soubor institucí s určitou trvale vytvořenou strukturou (Horzinková a Novotný, 2006, s. 19).

3.1 Mezníky vývoje veřejné správy

Po listopadu 1989 došlo k řadě změn, které měly různě závažné dopady na celou společnost. Jednalo se především o změny politické, se kterými úzce souvisely i změny ekonomické, organizační a společenské. V roce 1990 byl systém národních výborů nahrazen novým uspořádáním územní státní správy. Místo zrušených místních a městských národních výborů byla obnovena obecní samospráva, která na území dnešní České republiky měla dlouhou tradici, byla zavedena již v roce 1849.

V okamžiku, kdy započala transformace systému veřejné správy, byla ČR součástí československého federativního státu. Rozpadem České a Slovenské federativní republiky se Česká republika stala k 1. lednu 1993 samostatným státem s novou strukturou nejvyšších státních orgánů a dalších institucí. Na samém počátku existence samostatného státu byla přijata nová Ústava České republiky (Úplné znění Ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, 2020).

Reforma veřejné správy, jejímž hlavním garantem bylo ministerstvo vnitra byla připravována již od roku 1997 a zahájena v období let 1998–2002. Reforma měla probíhat ve třech etapách:

- První etapa – vznik krajů jako vyšších územních samosprávných celků; výsledkem byl zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení) s účinností od 12. 11. 2000; bylo vytvořeno 14 samosprávných krajů.
- Druhá etapa – vytvoření nové samosprávy a zánik okresních úřadů; výsledkem byl zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) s účinností od 12. 11. 2000; byly vytvořeny obce tří typů; etapa byla dokončena k 1. lednu 2003, kdy zanikly okresní úřady.
- Třetí etapa – příprava ke zkvalitnění výkonu veřejné správy; etapa nebyla v celém rozsahu uskutečněna, průběžně dochází k modernizaci státní veřejné správy.

Obecným cílem reformy veřejné správy bylo dosáhnout jejího lepšího fungování, aby efektivně vykonávala službu pro občany. Reforma měla veřejnou správu zlepšovat změnou nebo výrazným zásahem do systému. Důraz byl kladen na nejefektivnější řízení procesů v rámci veřejné správy (zavádění moderních manažerských technik do VS, informatizace VS, odstranění duplicit atd.). Zvýšení efektivity výkonu VS bylo zcela nezbytné k posílení konkurenceschopnosti ČR v mezinárodním prostředí.

Koncem devadesátých let minulého století se i Česká republika musela začít zajímat o dva pojmy, které byly v té době skloňovány nejen napříč zeměmi EU, ale celosvětově. Jednalo se o termín „informační společnost a informační politika“, více v kapitole 2.

V roce 1998, se ve Vídni konala konference „Informační společnost přibližující administrativu občanům“, na které byly stanoveny cíle budování informační společnosti:

- dostupnost veřejných informací,
- poskytování veřejných služeb pomocí ICT,
- spolupráce veřejného a soukromého sektoru a jejich vzájemná komunikace,
- bezplatný přístup k veřejným informacím a
- používání osvědčených postupů a nástrojů (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 13-14).

V návaznosti na tuto konferenci byla ve stejném roce jmenována Rada pro státní informační politiku a o rok později vláda schválila první strategii pro rozvoj informační společnosti – „Státní informační politika – Cesta k informované společnosti“. V ní byly stanoveny cíle zavedení moderních technologií do oblasti VS. Úřad pro veřejné informační systémy (ÚVIS) byl založen v roce 2000, převzal zodpovědnost za strategické plánování informačních systémů veřejné správy (ISVS). Ve stejném roce byl vládou schválen zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a změně některých dalších zákonů (Česko, zákon č. 365/2000 Sb.).

Akční plán realizace státní informační politiky do konce roku 2002 byl schválen vládou v témže roce. Určené cíle pro období 2000-2002 se týkaly tří hlavních oblastí:

- informační gramotnosti,
- elektronického obchodu a
- elektronizace veřejné správy (Česko, Usnesení vlády ČR č. 527/2000).

ČR se v roce 2001 připojila k akčnímu plánu eEurope+, společnému závazku kandidátských států EU v oblasti rozvoje informační společnosti, který vznikl jako reakce na akční plán členských států EU eEurope 2002.

V lednu roku 2003 bylo založeno Ministerstvo informatiky ČR, které zodpovídalo za oblast ISVS, koordinaci a rozvoj elektronizace VS (eGovernment), telekomunikace poštovních služeb a podpory informační společnosti. Jepičí život tohoto ministerstva byl ukončen v roce 2007.

V říjnu 2003 byl spuštěn Portál veřejné správy (portal.gov.cz). Po ročním testování byl pak oficiálně spuštěn, měl pomáhat občanům a podnikům komunikovat s veřejnými institucemi. Legislativně byl založen již v roce 2000 zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, jako „jednotné přístupové místo k zaručeným informacím a elektronickým službám veřejné správy pro občany, podnikatelské subjekty i orgány a organizace veřejné správy. Filozofií portálu bylo soustředit na jednom místě informace o různých záležitostech, které je potřeba vyřídit s úřady – tzv. životní situace (Felix et al., 2015, s. 85). Účelem ISVS byla především bezproblémová komunikace fyzických a právnických osob s úřady nebo úřady mezi sebou navzájem. Portál veřejné správy byl jedním z nejvýznamnějších ISVS. Zákon o ISVS definuje Portál veřejné správy jako informační systém veřejné správy, kterým byl zajištěn přístup občanů k informacím a komunikaci s orgány VS. Správa Portálu veřejné správy je vykonávána Ministerstvem vnitra.

Portál veřejné správy přispívá k jednodušší a efektivnější komunikaci občanů s úřady. Na jednom místě je možné najít veškeré informace a vybrané služby v rámci VS. Portál veřejné správy má tři základní funkce:

- informační – zajišťuje přístup k informacím, které vznikly na základě informační činnosti orgánů VS,
- komunikační – uživatelé portálu komunikují s orgány VS prostřednictvím datových schránek a přístup je prostřednictvím kontaktních míst VS a
- zajištění přístupu k informacím fyzických a právnických osob. K těmto informacím zajišťuje Portál veřejné správy přístup na základě písemné smlouvy mezi správcem portálu a fyzickou nebo právnickou osobou, k jejímž informacím je zajištěn přístup.

V následujícím období se ČR soustředila na naplňování cílů Akčního plánu eEurope 2005. Koncepce členských zemí EU v akčním plánu „eEurope 2005: Informační společnost pro všechny“ obsahovala hlavní prioritní oblasti, jejichž naplnění očekávala do roku 2006. Jednalo se o moderní online služby VS zahrnující oblasti:

- eGovernmentu, e-learningu a e-zdravotnictví,
- dynamického prostředí pro rozvoj elektronického obchodu,
- široce dostupného vysokorychlostního připojení za konkurenceschopné ceny a
- bezpečné komunikační infrastruktury.

V nové strategii „Státní informační a komunikační politika“, známé též pod názvem e-Česko 2006 byly definovány cíle státu v oblasti tzv. informační společnosti a v oblasti telekomunikací. Dokument vycházel obsahově z akčního plánu EU eEurope 2005. Cílem bylo zapracovat prioritní prvky tohoto plánu do českého práva podle národních podmínek, potřeb a technické připravenosti. ČR si stanovila následující cíle:

- dostupnost a bezpečnost komunikačních služeb,
- rozšiřování informační vzdělanosti,
- moderní veřejné služby online a
- dynamické prostředí pro elektronické podnikání (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 16).

Pro úspěšnou realizaci elektronické komunikace občana s úřadem bylo nutné, aby subjekty veřejné správy měly zřízenou elektronickou podatelnu (ePodatelna). Zřízení elektronické podatelny bylo stanoveno nařízením vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. Elektronická podatelna je zařízení určené k doručování elektronických zpráv a elektronických dokumentů a datových zpráv (Slovník pojmů eGovernmentu, 2021).

Vláda v roce 2005 přijala Národní strategii informační bezpečnosti ČR (NSIB ČR), která v českých podmínkách zavedla principy uvedené „Směrnicí OECD pro bezpečnost informačních systémů a sítí: směrem ke kultuře bezpečnosti“ a podpořila harmonizaci českých právních předpisů, technických a technologických norem s jejich ekvivalenty v Evropské unii.

V druhé polovině roku 2006 byly zavedeny následující služby:

- **Elektronický podpis** – právní úprava vztahující se k úpravě elektronického podpisu má v současnosti základ v nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES („eIDAS“). Pro zapracování tohoto nařízení v České republice byl přijat zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- **eStamp autentizační služba** – jejímž úkolem je identifikovat uživatele, kteří se přihlašují na webové portály orgánů VS prokazatelným způsobem.
- **Daňový portál pro veřejnost** – česká daňová správa zahajuje činnost tohoto portálu ve stejném období. Patří mezi nejvýznamnější a často využívaný. Slouží pro komunikaci s daňovou správou a k získávání informací z daňového řízení. Jeho hlavní funkcí je možnost uskutečnit elektronické podání vůči daňové správě (Mates, Smejkal, 2012, s. 70).
- **eInvoices** (elektronická fakturace) je forma elektronické fakturace. Jsou používány obchodními partnery – zákazníci a jejich dodavatelé, k prezentaci a sledování transakčních dokumentů mezi sebou a k zajištění dodržování podmínek jejich obchodních dohod. Elektronickou fakturaci začalo přijímat ministerstvo informatiky v září 2006. Podání je umožněno prostřednictvím portálu veřejné správy.

- **Elektronické pasy** – se začínají vydávat českými úřady. V souladu s nařízením EU obsahují biometrické údaje a další prvky pro zabezpečení (vodoznaky, chipy atd.).
- **Webový portál pro občany Prahy** (www.praha.eu) – byl zaveden koncem roku 2006, umožňuje přístup k službám VS prostřednictvím eForms. Nabízí přímou komunikaci s poskytovateli služeb (plyn, voda atd.). Prostřednictvím platební brány je možné online platit poplatky, daně a pokuty.

Pro další vývoj českého eGovernmentu bylo důležité usnesení vlády č. 1085 ze dne 20. září 2006 – „Soubor opatření pro urychlení rozvoje eGovernmentu v České republice“. Poté byla zahájena na území ČR výstavba kontaktních míst veřejné správy. Byla určena pro komunikaci občanů s úřady. Usnesení vlády č. 197 ze dne 28. února 2007 stanovilo další řadu cílů v oblasti eGovernmentu. Je známé pod názvem „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015“. Realizací Smart Administration (Strategie SA) mělo dojít k zapojení ICT do činností úřadů tak, aby došlo k efektivnější komunikaci občanů s VS (Pomahač, 2013, s. 216). Strategie Smart Administration dala VS tvar šestiúhelníku neboli hexagonu (viz obrázek 1), jehož vrcholy jsou symbolem Efektivní veřejné správy a navzájem spolu souvisejí. Legislativa – měla by být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější a přijímána jen v nezbytně nutných případech, aby nebyla zbytečnou byrokratickou zátěží. Ministerstvo vnitra představilo odborné veřejnosti komplexní a koordinovaný přístup k organizaci a řízení VS. Tento způsob bylo potřeba uplatňovat v souvislosti s efektivním fungováním státu v podmínkách rozvoje informační společnosti. Veřejnou správu bylo potřeba chápat jako ucelený systém, jehož jednotlivé funkce jsou důležité samy o sobě, ale zároveň se vzájemně ovlivňují. Na VS se hledí jako na systém tvořený šesti základními prvky:

- legislativa
- občan
- peníze
- technologie
- úředník
- místo působitě



Obrázek 1 Hexagon veřejné správy

Cíle Strategie SA byly specifikovány v dokumentu „Strategie rozvoje služeb pro informační společnost v České republice“, který byl schválen Radou vlády pro informační společnost v dubnu 2008.

V lednu 2008 byl oficiálně spuštěn Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál (Czech POINT). Toto zařízení mělo snížit papírování při jednání občan-veřejná správa. Czech POINT představuje místo veřejné správy, kde občan komunikuje se státem a je naplňováno heslo “obíhat mají data, ne občan“.

Terminály poskytují ověřené dokumenty včetně trestního rejstříku, registru pozemků atd. Czech POINT znamenal absolutní průlom v dějinách české VS, protože umožnil i jiným úřadům a institucím vydávat ověřené výstupy z rejstříků registrů a evidencí, a tím se prolomila jejich doposud udržovaná exkluzivita (Felix et al., 2015, s. 26). Czech POINT je dostupný: na obecních a městských úřadech na pobočkách České pošty na pobočkách Hospodářské komory ČR na českých zastupitelstvích v zahraničí u vybraných notářů.

Návrh zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů jednou pro vždy staví na stejnou úroveň elektronický a papírový dokument (Malíková, 2009). Dne 17. července 2008 pak byl přijat zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, tzv. Český eGovernment Act, který vstoupil v platnost 1. července 2009. Ke stejnému datu se začal provozovat informační systém „Datové schránky“ (ISDS), jejichž definice byla obsažena v uvedeném zákonu. Tímto zákonem bylo

stanoveno, že pro komunikaci mezi sebou musejí jednotlivé úřady používat ISDS, a zároveň je garantováno, že každý držitel stojící mimo VS má nárok na zaslání dokumentů v elektronické podobě právě do jeho datové schránky, která je státem garantovaná jako bezpečné, důvěryhodné a trvale přístupné doručovací místo (Felix et al., 2015, s. 26-27). Průměrná úspěšnost doručení zpráv přihlášením do DS je 97 %, přičemž jen cca 0,01 % datových zpráv nebylo vůbec doručeno. Srovnatelné údaje s listovními zásilkami nejsou k dispozici. Zavedením DS byla snaha sjednotit způsoby doručování a zefektivnit komunikace mezi občanem a orgány veřejné moci a komunikace mezi orgány veřejné moci navzájem (Mates, Smejkal 2012, s. 166-7). Datové schránky (DS) jsou nástrojem elektronické komunikace, který je garantovaný státem a nahrazuje klasickou papírovou formu komunikace. Jeho primárním účelem je zajištění komunikace s orgány veřejné správy. Úřadům vyplývá povinnost používat datové schránky pro komunikaci s každým, kdo má datovou schránku zřízenou nejen ze zákona (např. právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku, daňoví poradci atd.), ale i dobrovolně (např. jakákoliv fyzická osoba, OSVČ, právnická osoba, která není zapsaná v obchodním rejstříku atd.). Pomocí DS lze komunikovat s jakýmkoliv úřadem, např. okresní správou sociálního zabezpečení, zdravotními pojišťovnami nebo finančním úřadem.

Vláda schválila 2. března 2009 změnu zákona o právu na informace o životním prostředí. Veřejnost získala volný přístup k souborům prostorových informací pomocí map na portálu veřejné správy (www.portal.gov.cz). České úřady začaly 1. dubna vydávat nové elektronické pasy se dvěma otisky prstů majitele. Zákon 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech je podepsán 10. dubna 2009. Tento zákon poskytuje propojení čtyř základních registrů, vstoupil v platnost 1. července 2010. Současně se mění i zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech VS.

Nové technologie jsou příležitostí pro vytváření moderní a efektivní veřejné správy, která nabízí občanovi nové nebo zlepšené služby. Smyslem další specifikace jednotlivých cílů Strategie SA bylo zejména financování projektů eGovernmentu z Evropských zdrojů. (Pomahač, 2013, s. 216)

Symbolem eGovernmentu je eGON zejména díky tomu, že vyjadřuje propojený fungující systém čtyř základních projektů českého eGovernmentu. Postavička eGON představuje živý organismus, jehož životní funkce zabezpečují zmíněné eGovernmentové projekty, realizované v období od roku 2006–2012. Jedná se o projekt Czech POINT, Komunikační

infrastrukturu veřejné správy (KIVS), Datové schránky a Základní registry veřejné správy. Název eGON je složený ze zkratky slova eGovernment a anglické zkratky pro slovo zapnuto - „ON“, česky to tedy znamená „eGovernment zapnut“. Poprvé se o projektu eGON začalo mluvit na tiskové konferenci tehdejšího Ministerstva informatiky v roce 2006, kdy bylo také poprvé znázorněno schéma eGovernmentu – postavička eGON. Samotný projekt odstartoval v roce 2007 v duchu hesla „Obíhat úřady mají doklady nebo data, ne občan“ (Felix et al., 2015, s. 15-22).

Postavička eGON (viz obrázek 2) byla přirovnávána k živému organismu, jehož životní funkce zajišťují 4 projekty eGovernmentu:



Obrázek 2 eGON

Zdroj: Felix et al., 2015, s. 22

- Mozek: Základní registry veřejné správy
 - Registr osob
 - Registr obyvatel
 - Registr práv a povinností
 - Registr územní identifikace adres a nemovitostí
- Srdce: 3 pilíře eGovernment act (někdy je také uváděn zákon o eGovernmentu)
 - zavedení datových schránek
 - zrovnoprávnění elektronických a papírových dokumentů
 - povinnost institucí komunikovat elektronicky
- Prsty: Kontaktní místa veřejné správy – Czech POINT
- Oběhová soustava: Komunikační infrastruktura veřejné správy – KIVS

3.2 Základní registry veřejné správy

Zhotovení centrálních registrů veřejné správy byla jedna ze základních podmínek elektronizace veřejné správy. Zásadním prvkem v tomto systému je tzv. referenční údaj, který bude přebírán ze systému základních registrů a dále už bude používán jako údaj zaručený a aktuální, nebude nutné ověřování. Úřady budou mít povinnost využívat tato data, a ne je žádat od občana. Změna v jednom registru se objeví ve všech následujících.

Základní registry VS a datové schránky řadí Mates a Smejkal mezi významné nástroje eGovernmentu v ČR. Je jim věnována 4. kapitola Zákona o základních registrech, ve které popisují jednotlivé základní registry a s nimi související informační systémy VS. Uvádějí rovněž podmínky získávání informací z těchto registrů (Mates, Smejkal 2012 s. 90-110).

Základní registry jsou celkem čtyři:

Registr osob (ROS) - obsahující údaje o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách, orgánech veřejné moci i o nekomerčních subjektech, jako jsou občanská sdružení a církve.

Registr obyvatel (ROB) - obsahující základní údaje o občanech a cizincích s povolením k pobytu, mezi tyto údaje patří: jméno a příjmení, datum a místo narození a úmrtí a státní občanství.

Registr práv a povinností (RPP) - obsahující referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci, mj. oprávnění k přístupu k jednotlivým údajům, informace o změnách provedených v těchto údajích apod. – jde například o základní přehled o agendách, které provádějí orgány veřejné moci.

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN) - spravující údaje o základních územních a správních prvcích, územně evidenčních jednotkách, adresách, územní identifikaci a údajů o účelových územních prvcích. Jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy.

Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy (KIVS) - založená na Konceptu KIVS schválené usneseními vlády č. 1156, č. 1270, č. 1453. Nová koncepce KIVS byla připravená na přelomu let 2006 a 2007 a vstoupila v platnost v roce 2007. Tento koncept posiluje procesy koordinace jednotlivých složek VS během rozvoje komunikační infrastruktury s cílem budování a rozvoje prostředí pro podporu služeb VS.

Závěrem přehledu o vývoji a realizaci eGovernmentu v ČR je nutné uvést dokument Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020 „Strategický rámec“, který vznikl jako reakce na současný stav, protože česká VS v současnosti nemá koncepční dokument, který by určoval směr jejího rozvoje po konci realizace Strategie Smart Administration v roce 2015.

3.3 Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy v ČR 2012–2018

4 658	Počet agendových informačních systémů poskytujících služby občanům ČR. To je více než polovina všech registrovaných informačních systémů veřejné správy.
75 mld. Kč	Výdaje organizačních složek státu a státních fondů na ICT v letech 2012–2018.
17,9 mld. Kč	Výdaje proplacené z EU fondů na rozvoj digitalizace veřejné správy.
26 %	Fyzických osob, které využily v roce 2018 při komunikaci s úřady online služby. Například eBanking ve stejném období využívalo 62 % fyzických osob.
2 %	Procentuální podíl občanů starších 18 let (fyzické osoby nepodnikající), kteří si dobrovolně zřídili datovou schránku.
0,65 %	Z 97 milionu transakcí uskutečněných prostřednictvím datových schránek v roce 2018 bylo provedeno ze strany fyzických osob nepodnikajících. Do ostrého provozu byly uvedeny před 10 lety.
15,8 mld. Kč	Celkové předpokládané výdaje na 122 projektů, které schválil odbor Hlavního architekta eGovernmentu v roce 2018.

3,3 % Procentuální podíl odborných ICT pracovníků z celkového počtu systemizovaných míst ve státní správě (Kala, 2020, s. 5).

Resumé:

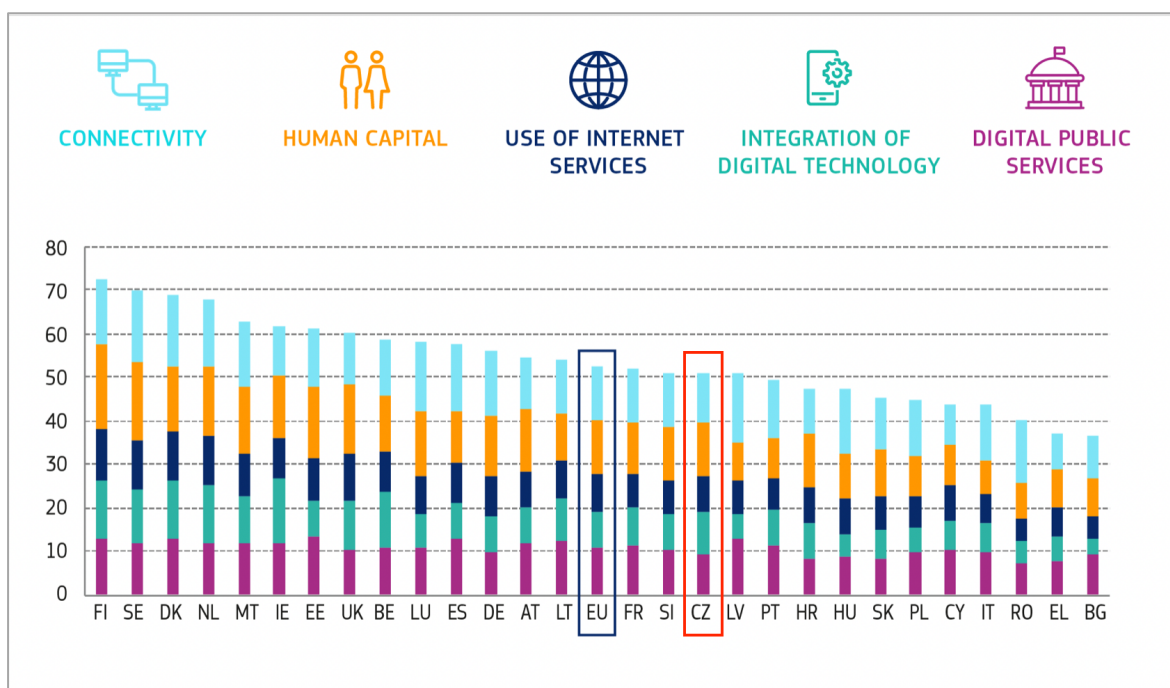
Třetí kapitola informuje o průběhu elektronizace a digitalizace VS v návaznosti s akčními plány EU. ČR jako kandidátská země EU se připojila v roce 2001 k Akčnímu plánu eEurope + v oblasti rozvoje informační společnosti. Jako reakce na Akční plán eEurope 2005 v ČR vznikl dokument Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006. Postupně došlo k digitalizaci a elektronizaci VS v logickém řazení: Portál veřejné správy, e-Podatelna, elektronický podpis a další online služby pro občany i podnikatele. V roce 2005 byla koncipována Národní strategie informační bezpečnosti ČR. Realizací Smart Administration (Strategie SA) mělo dojít k zapojení ICT do činností úřadů tak, aby došlo k efektivnější komunikaci občanů s VS na místní úrovni – např. Czech POINT, informační systém Datových schránek atd. Postavička eGON představuje eGovernmentové projekty za období 2006–2012. Jedná se o projekt Czech POINT, Komunikační infrastrukturu veřejné správy (KIVS), Datové schránky a Základní registry veřejné správy. Kapitola je ukončena souhrnnou zprávou o digitalizaci veřejné správy v ČR 2012–2018 jak to vidí NKÚ.

Transformace VS je v souladu s příslušnou českou legislativou, která je současně uváděna.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 POPIS SOUČASNÉHO STAVU eGOVERNMENTU A DIGITALIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR

Hodnocení aktuálního stavu českého eGovernmentu našimi odborníky nebo podle umístění v Indexu digitální ekonomiky a společnosti (DESI) je spíše špatné. Digital Economy and Society Index (DESI) za rok 2019 zařadil ČR v celkovém pořadí až na 17. místo z 28 členských zemí EU, viz graf 1. DESI je index, který sumarizuje významné ukazatele o evropské digitální výkonnosti a sleduje vývoj členských států EU v oblasti digitální konkurenceschopnosti. Obdobné hodnocení aktuálního stavu českého eGovernmentu uvádí také ředitel Nejvyššího kontrolního úřadu (NKÚ) v úvodním slově k Souhrnné zprávě o digitalizaci veřejné správy v ČR, kde říká: „i přes některá dílčí zlepšení nebude výsledná známka ani lepší trojka“ (Kala, 2020, s. 3).



Graf 1 Index digitální ekonomiky a společnosti DESI 2020

Zdroj: European Commission (DESI 2020, 2020)

eGovernment v ČR byl odstartován rokem 1998, kdy byla jmenována Rada pro státní informační politiku. Následující rok vláda schválila vládní usnesení č. 525 "Státní informační politika – cesta k informační společnosti". Z osmi zde definovaných prioritních oblastí s ohledem na téma této diplomové práce je nejdůležitější oblastí „rozvoj informačních systémů veřejné správy“ (Vlasák, 2011).

Rozvoj eGovernmentu a digitalizace VS dlouhodobě sledují hodnotící zprávy Evropské komise, které jsou vypracovány ve spolupráci s národními autoritami. V ČR je to práce Oddělení eGovernment Ministerstva vnitra, které hodnotí rozvoj eGovernmentu od roku 2014.

Reálné využívání digitalizace VS obyvateli ČR zaostává ve srovnání s členskými zeměmi EU. Jedná se jak o menší využívání zpřístupněných služeb, tak také o šířku nabídky služeb. Nabízené možnosti digitalizované VS jsou obecně v ČR doposud málo využívány. Důkazem jsou čísla v publikaci Informační společnost v číslech – 2020. Veřejnou správou se zde rozumí především úřady (např. obecní úřady, krajské správy atd.), ale také další veřejné instituce, např. zdravotnická zařízení. Na webové stránce veřejných institucí jsou tiskopisy, které je možné kopírovat (formát doc nebo pdf). Občané/firmy vytištěný formulář vyplní ručně, podepíše a doručí na úřad. Nebo vyplní formulář přímo v počítači (správnost vyplnění je kontrolována počítačem) a odešlou online. Elektronická podání jsou podání, která se provádí přes internet, pak již není nutná osobní návštěva úřadu.

Procentuální zastoupení osob podle pohlaví, věku a vzdělání v ČR, které využívaly internet při jednání s veřejnou správou v roce 2019 uvádí tabulka 2. Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU, které využívaly internet při jednání s VS v roce 2019, představovaly 55 % (průměr). ČR je pod touto hodnotou, vykazovala pouhých 54 %. Tento údaj zahrnuje osoby, které uvedly, že použily internet pro soukromé účely alespoň jednou v posledních 12 měsících, alespoň k jedné z následujících činností při jednání s úřady a institucemi veřejné správy: vyhledávání informací na webových stránkách instituce; stáhnutí formuláře z webových stránek instituce a/nebo vyplnění a online odeslání formuláře úřadům/institucím.

Tabulka 2 Osoby v Česku využívající internet při jednání s veřejnou správou; 2019

	Celkem (%)	z toho:	
		vyhledávání informací na jejich webu (%)	stahování či online vyplnění formulářů (%)
Celkem (starší 16 let)	49,6	47,5	29,8
Celkem (16–74 let)	53,8	51,5	32,5
Pohlaví (starší 16 let)			
muži	47,8	45,5	28,6
ženy	51,4	49,4	30,9
Věk			
16–24	69,2	65,0	45,0
25–34	66,4	63,1	44,5
35–44	63,6	61,1	40,8
45–54	56,3	54,5	33,7
55–64	42,3	40,5	22,5
65+	18,4	18,0	6,2
Vzdělání (25–64 let)			
základní	25,9	24,5	8,1
střední bez maturity	38,0	35,7	18,8
střední s maturitou	67,5	64,5	41,5
vysokoškolské	80,5	78,8	60,4

podíl z celkového počtu osob v dané skupině

Zdroj: ČSÚ

Sumarizace vybraných aktivit (vyhledávání informací, stahování, vyplnění a odeslání formulářů), které vykonávaly osoby v ČR na webových stránkách úřadů v roce 2019 je uvedena v tabulce 3. Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU, které vyplnily a online odeslaly formulář na veřejnou správu v roce 2019 představovaly 38 % (průměr EU), v ČR to bylo pouze 25 % osob této kategorie (viz graf 3).

Dálkovou komunikaci mezi občanem a úřadem/institucí lze realizovat různým způsobem. Pravděpodobně mezi nejčastější patří kontaktní místo Czech POINT, CzechPoint@office, CzechPoint@home, datové schránky (DS) atd. Mezi nejčastěji využívané služby realizované dálkovou komunikací mezi občanem a VS lze zařadit např. výpis z Katastru nemovitostí a Registru řidičů, Bodové hodnocení řidičů atd.

Tabulka 3 Osoby v Česku vykonávající vybrané aktivity na webových stránkách úřadů; 2019

	vyhledávání informací	stahování formulářů	vyplnění a odeslání formulářů
Celkem (starší 16 let)	36,6	20,4	15,0
Celkem (16–74 let)	39,7	22,2	16,4
Pohlaví (starší 16 let)			
muži	36,4	21,3	15,8
ženy	36,9	19,5	14,2
Věk			
16–24	26,2	12,0	9,7
25–34	50,8	32,2	21,5
35–44	51,2	30,5	24,2
45–54	46,1	27,3	19,8
55–64	34,1	17,4	13,3
65+	14,2	4,3	2,9
Vzdělání (25–64 let)			
základní	18,4	5,8	4,9
střední bez maturity	29,2	14,2	10,3
střední s maturitou	54,1	31,3	22,7
vysokoškolské	66,2	46,6	34,9

podíl z celkového počtu osob v dané skupině

Zdroj: ČSÚ

Czech POINT dosáhl v ČR roku 2019 počtu 7 934 kontaktních pracovišť. Nejčastěji byly lokalizovány na obecních úřadech (6 398). V roce 2019 bylo celkem 2 046 000 výstupů z kontaktních míst Czech POINT. Výstupy zahrnují výpisy a konverze dokumentů. Celkem bylo vydáno 1 251 000 výpisů, nejvíce pak z „Rejstříku trestů“ 786 000 výpisů.

Výstupy vydané v rámci rozhraní CzechPoint@office* činily celkem 6 094 000. Podle jejich charakteru se rozdělují na:

- výpisy z moci úřední (1 181 000),
- výpisy ze základních registrů (226 000) a
- konverze dokumentů (4 687 000).

*Czech Point@office je neveřejné rozhraní systému Czech POINT určené pro orgány veřejné moci, které mohou úředníci využívat pro výkon své působnosti.

Výpisy získané v rámci rozhraní CzechPoint@home* v roce 2019 celkem představují 29 182 kusů. Nejvyšší hodnota je u položky „Bodové hodnocení řidičů“ (14 027 ks). Dále jsou zde zařazeny výpisy z: Rejstřík trestů, Rejstřík živnostenský, Obchodní/Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík a ostatní výpisy bez bližší specifikace.

*CzechPoint@home je rozhraní systému Czech POINT určené pro občany umožňující držitelům datových schránek ze svého počítače nebo mobilu přístup k vybraným výpisům bez nutnosti návštěvy kontaktního místa Czech Point.

Datové schránky (DS) jsou určené k elektronickému doručování dokumentů mezi orgány veřejné moci a právníky/fyzickými osobami. Nově zřízené DS v ČR dosáhly v roce 2019 čísla 93 700. Byly zřízeny ze zákona v 31 200 případech a na žádost v 62 500 případech. Podle typu subjektů byl zřizovatelem:

- orgán veřejné moci 100
- právnická osoba 33 700
- podnikající fyzická osoba (OSVČ) 21 300
- nepodnikající fyzická osoba 38 700

Transakce provedené celkem přes DS v ČR v roce 2019 činily 99 631 000. Podle vlastníka DS se rozlišuje:

- orgán veřejné moci 69 209 000
- právnická osoba 24 959 000
- podnikající fyzická osoba (OSVČ) 4 739 000
- nepodnikající fyzická osoba 724 000

Nárůst transakcí provedených přes DS, které patří nepodnikajícím fyzickým osobám v roce 2019 se zvýšil více než 20krát proti roku 2010 (30 000).

Komparace počtu podaných daňových přiznání odeslaných elektronickou cestou pro finanční správu ČR prostřednictvím datových schránek nebo přes její aplikaci Elektronická podání pro finanční správu (EPO) je uvedena v tabulce 4. V roce 2019 ve čtyřech případech z pěti uvedených druhů daní, poplatníci upřednostnili aplikaci EPO pro podání daňového přiznání.

Tabulka 4 Daňová přiznání podaná v ČR na finanční správu v roce 2019 (v tis.)

Označení daně	Přes datové schránky	Přes aplikaci EPO*
Daň z přidané hodnoty	2 271,2	2 452,8
Daň z příjmu fyzických osob	201,3	314,5
Daň z příjmu právnických osob	288,6	224,8
Daň silniční	175,2	224,8
Daň z nemovitostí	19,9	37,2

Poznámka: * EPO = Elektronická podání pro finanční správu

Zdroj: ČSÚ

Ze statistik ČSÚ vyplývá, že uživatelé jsou na používání internetu a online služeb připraveni technicky. V roce 2019 bylo v ČR vybaveno internetem 87 % domácností (s alespoň jedním členem do 74 let) a navíc mají lidé aktivní zájem o používání online služeb.

Ve finančnictví a bankovníctví je nejvyužívanější online službou elektronické bankovníctví (eBanking), tj. internetový portál umožňující vzdálené ovládání a správu bankovního účtu prostřednictvím internetu. Portál umožňuje např. kontrolu zůstatku na bankovním účtu či zadání platebního příkazu. Přístup do internetového bankovníctví je možný i z mobilního telefonu přes aplikaci, tzv. mobilní bankovníctví. Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU používají internetové bankovníctví v 58 %, v ČR je to 68 %.

Velký zájem mají čeští občané o nakupování na internetu v rámci ČR i realizaci přeshraničních nákupů. K rozšíření došlo v průběhu posledního roku, především v souvislosti s pandemií COVID-19, které je využíváno v 51 % (Informační společnost v číslech - 2020, 2020).

Výše uvedené informace o aktuálním stavu eGovernmentu v ČR uvádějí číselné hodnoty některých jeho prvků a jen potvrzují 17. místo ČR v hodnocení DESI.

Závěrem této kapitoly jsou uvedené některé klíčové nedostatky, které brání rychlejšímu rozvoji eGovernmentu a získání lepší pozice při jeho hodnocení mezi zeměmi EU.

- nepřipravenost obecně závazných právních předpisů pro výkon digitální veřejné správy,
- využívání doposud zpřístupněných online služeb fyzickými osobami je nízké a komunikace změn v eGovernmentu vůči potenciálním uživatelům je nedostatečná,
- odbor Hlavního architekta eGovernmentu (dále také „OHA“) nedisponuje dostatečnými kompetencemi,
- pomalá modernizace klíčových informačních systémů veřejné správy,
- nedostatečná personální kapacita ICT pracovníků, která může souviset s dalším uvedeným bodem,
- nedostatečné využívání institutu „klíčových služebních míst“ pro oblast ICT, který je řešen nařízením vlády č. 327/2016 Sb., o platových poměrech státních zaměstnanců,
- systém výkonu státní správy v přenesené působnosti je roztržštěný a
- Národní katalog otevřených dat obsahuje v současné době pouze 50 % povinných datových sad (Kala, 2020, s. 6-8).

Nejaktuálnější stav českého eGovernmentu k 24. březnu 2021 uvádí Česká tisková kancelář (ČTK):

„Základní registry, které slouží k výměně dat mezi úřady, jsou v kritickém stavu. Mezi hlavní problémy patří jejich nedostatečné financování – chybí zhruba 750 milionů korun, uvedlo dnes ministerstvo vnitra ve zprávě, kterou má v pondělí projednat vláda. Podle dokumentu, který má ČTK k dispozici, mohou potíže registrů ohrozit fungování celého systému a mít dopad na fungování celé veřejné správy“ (ČTK, 2021).

5 KOMPARACE ZJIŠTĚNÍ S VYBRANOU ZEMÍ V EU

5.1 Stav eGovernmentu v Estonské republice

Estonsko (estonski Eesti), oficiální název Estonská republika, je stát v severní Evropě o rozloze 45 339 km². Jde o přímořský stát, jehož hranici z větší části tvoří Baltské moře. Suchozemskou hranici má na východě s Ruskem. Nejdlejší suchozemská hranice je na jihu s Lotyšskem.

Estonsko obnovilo svou nezávislost dne 20. srpna 1991. Hlavním městem je Tallinn, který leží na severním pobřeží. Úředním jazykem je estonština. Celkový počet obyvatel k 1. lednu 2020 byl 1 328 976, z nichž Estonci představují 69 % (Estonsko, © 1997-2021).

Estonsko je parlamentní republika. V čele je prezidentka Kersti Kaljulaid. Prezident jmenuje předsedu vlády, kterého musí schválit parlament. Předseda vlády má výkonnou pravomoc v oblasti státní správy. Prezidenta volí jednokomorový parlament, který má zákonodárnou moc nebo sbor volitelů na 5 let. Parlament má 101 křesel a je volen ve všeobecných parlamentních volbách. Kromě běžného hlasování ve volební místnosti je v Estonsku možné hlasovat i pomocí internetu. Elektronické hlasování bylo poprvé použito v komunálních volbách v roce 2005 a Estonsko bylo první zemí na světě s elektronickým hlasováním. Do parlamentu se tímto způsobem poprvé volilo v roce 2007. Estonsko je považováno za špičku v digitalizaci společnosti (Estonsko, © 1997-2021). Ve volbách roku 2019 již 44 procent voličů hlasovalo přes internet (The Times of India, 2019).

Estonsko vstoupilo do EU a NATO na jaře roku 2004, do OECD na konci roku 2010. Součástí schengenského prostoru je od 21. prosince 2007. Členem eurozóny je od 1. ledna 2011.

Estonské hospodářství je založeno převážně na službách. Z průmyslových oborů jsou nejdůležitější elektrotechnický, dřevozpracující a chemický průmysl. Obchod v rámci EU představuje 68 % celkového vývozu Estonska. Estonské hospodářství je podporováno kapitálem ze severovýchodních evropských zemí. Významný je sektor informačních technologií, telekomunikace a bankovníctví. V Estonsku sídlí evropská agentura eu-LISA (Agentura Evropské unie pro provozní řízení rozsáhlých informačních systémů v prostoru svobody, bezpečnosti a práva), která zahájila svoji činnost na konci roku 2012 (Estonsko, © 1997-2021).

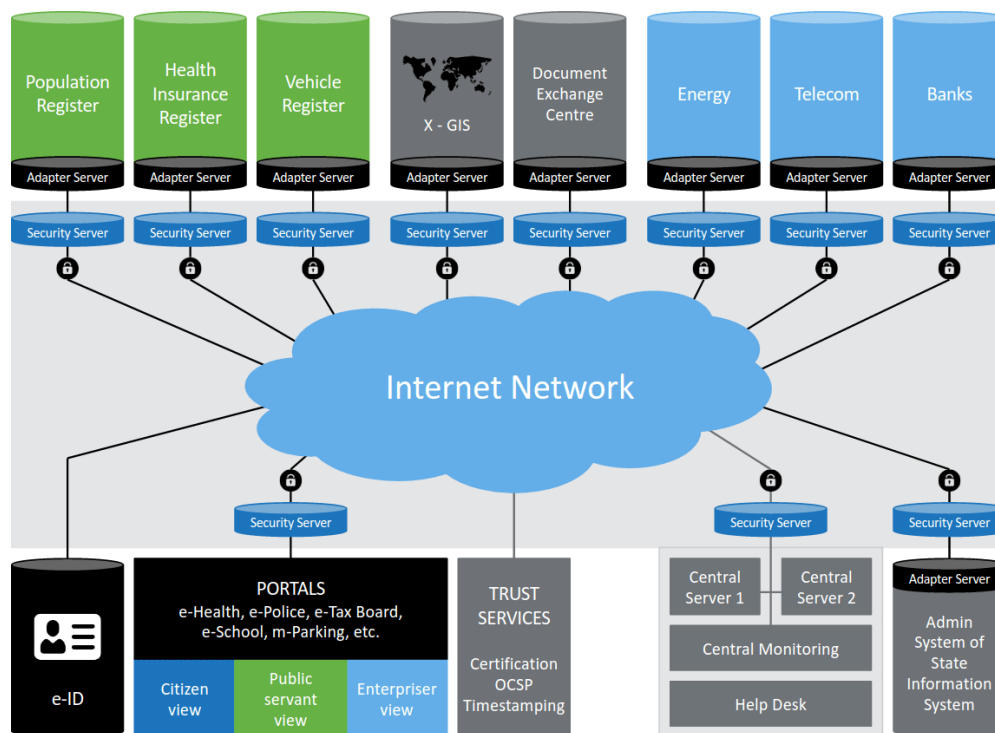
Estonsko se stalo vůbec první zemí na světě, která spouští celonárodní veřejnou síť dobíjecích stanic pro elektromobily. Zisk z prodeje emisních povolenek sloužil k financování projektu, který je součástí celoevropské snahy o snížení emisí oxidu uhličitého (Vacková, 2013).

Představy o informační společnosti s názvem „Estonská cesta k informační společnosti“ se datují do roku 1994. Hlavní politický dokument „Principy estonské informační politiky“ byl schválen parlamentem v roce 1998. Přínosy odborníci viděli v modernizaci legislativy, podporování rozvoje soukromého sektoru, rozvoje interakce mezi státem a občany a v poslední řadě v akčních plánech, které jsou aktualizovány každý rok. V květnu 2004 přijala estonská vláda novou politiku v oblasti informační společnosti – „Principy estonské informační politiky 2004–2006“. Cílem bylo posílit centrální koordinaci a zvýšit konzistentnost a spolupráci při vývoji informační společnosti. Po vstupu Estonska do EU měla nová politika lépe propojit vnitrostátní činnost s akčním plánem eEurope 2005.

V roce 2007 bylo Estonsko první zemí, která byla vystavena kybernetické válce systematických rozměrů. Skutečný viník nebyl zjištěn. Útokem byly zasaženy weby estonského presidentského úřadu a parlamentu, téměř všechna ministerstva, ústředí politických stran, tři hlavních médií, dvou největších bank a firem specializujících se na komunikaci. Estonsko má nejlépe vypracovaný systém kybernetické bezpečnosti. V hlavním městě Tallinnu je umístěno speciální centrum NATO pro kybernetickou obranu CCDCOE.

Datovou páteří celého Estonska je X-Road. Představuje prostředí (zázemí), které umožňuje Estoncům využívat e-slужeb, databází ve veřejném i soukromém sektoru. Postupně se do systému začaly vkládat informace od jednotlivců a přístup k nim získaly jednotlivé vládní agentury. Jedná se o princip „jednoho vstupu“, data není nutné vkládat opakovaně. Rozvoj celého elektronického systému postupoval pomalu. Současný estonský eGovernment má světovou pověst, ke které aktivně přispěl bankovní a podnikatelský sektor. Přispívají k tomu i finanční prostředky z EU. Když občan něco zařizuje, prokáže se pouze svou občankou a systém si postahuje potřebná data z míst, kde jsou k dispozici. Správce datové sběrnice má ze zákona povinnost zaručit, že žádná data se v Estonsku nikde neukládají duplicitně. Estonský stát do ní přispěl certifikační autoritou, veřejnými portály a nezbytným monitoringem a správou.

Všichni ostatní se na X-Road připojují pomocí Security Serverů, které zajišťují převážně jednotné šifrování a podepisování veškerého provozu, a také jeho auditování pomocí varianty lockchainu.



Obrázek 3 X-Road Estonska

Zdroj: (Chadima, 2021)

Od roku 2019 je téměř sto procent veřejných služeb online (cca 2 tisíce služeb). Komunikace je jednoduchá, pokud máte přístup k internetu a elektronický občanský průkaz (e-ID) s unikátním certifikátem a 2 PIN kódy, které jsou pro Estonce a dlouhodobě pobývající cizince povinné. Legislativa Estonska, která uvádí předpisy pro digitalizaci musí vycházet z předpisů EU. V první polovině roku 2019 byla zpracována nová legislativa EU pro bezpečnější občanské průkazy. Jinou možností je vlastnit mobilní ID nebo Smart-ID. Uživatelů mobilní ID bylo v roce 2019 více než 200 tisíc, počet Smart-ID dosahovalo jednou tolik. Důvodem je, že je využívají i společnosti po celém světě. Elektronický občanský průkaz (e-ID) umožňuje občanům elektronicky podepisovat dokumenty (viz obrázek 4). V roce 2018 počet e-podpisů činil 166 milionů. Napříč zeměmi EU mají instituce povinnost tyto digitálně podepsané dokumenty akceptovat.



Obrázek 4 Čtečka estonské e-ID připojená k PC

Zdroj: © Shutterstock/Serov Aleksei

Doma i ze zahraničí mohou v současnosti Estonci volit elektronicky ve všech typech voleb (místních, parlamentních i evropských). Online mohou podávat daně nebo využívat služeb ve zdravotnictví – ošetření u lékaře, vyzvednou léky prostřednictvím elektronické zdravotnické kartotéky a e-receptu na území Estonska. Z domova je možné založit bankovní účet nebo novou firmu. Jako první země na světě umožňuje (z)řídit business v EU z kteréhokoliv místa na světě pomocí nadnárodní digitální identity (e-Residence) a online technologií.

Hlavní bránu estonských e-slужeb představuje portál eesti.ee. (ekvivalent české služby Portál občana). Katalog všech digitálních služeb pak obsahuje estonský web RIHA (RIHA, 2021).

Možnost vyřešit téměř vše přes počítač bez nutnosti vystávat hodinové fronty na úřadech šetří Estoncům všech profesí a společenských vrstev stovky pracovních hodin. Snížily se náklady na tisk dokumentů. Používání předvyplněných statistických formulářů, které musely podniky každoročně odesílat, firmám ušetří čas i zaměstnance. Estonsko má vybudovaný elektronický policejní systém (e-police), který umožňuje veřejným složkám přístup k datům řidičů (jejich průkazy, vlastnictví zbraně atd.). Také v tomto případě se ušetří tisíce hodin při vyhledávání údajů.

Kromě praktických výhod pro běžné občany, mění eGovernment zároveň postavení státu mezi ostatními zeměmi EU. Postavení Estonska napříč zeměmi EU se změnilo v souvislosti

s eGovernmentem. Elektronická správa zasáhla i vládní záležitosti, pomocí níž se urychluje jednání a rozhodování členů estonské exekutivy (tzv. e-kabinet). V Lucembursku sídlí estonská datová ambasáda, která umožňuje dostat se k informačním zdrojům po celém světě.

Elektronicky získané informace pozitivně ovlivňují demokracii, ekonomiku, zaměstnanost, a především v současné době rychle se rozvíjející přeshraniční obchod. Zlepšila se organizační struktura VS, snížila se úřednická byrokracie a boj s korupcí je snazší.

Elektronická databáze **e-Law** byla spuštěna v roce 2003, a tím Estonci získali přístup k procesu projednávání národní legislativy, od návržení dokumentu až po finální tečku. Rovněž předpisy z městských rad jsou k dispozici v e-formě.

Databáze **e-File** začala fungovat v roce 2005. V online verzi umožňuje přístup a informace ze soudního projednávání všem účastníkům sporu a veřejným orgánům. Informační systém **KIS** funguje od roku 2006 pro všechny typy soudů. Jedná se o registraci soudních případů, jednotlivých slyšení a také rozsudků. Pro srovnání – Soudní dvůr EU metodu pomocí databáze e-curia používá až od roku 2011.

Elektronické služby v Estonsku nelze použít k založení manželství, ani není možné realizovat rozhod nebo převod nemovitosti (Hosnedlová, 2019).

Nějaké digitální služby v současnosti využívá zhruba 70 % obyvatel Estonska. Přetrvávající nedůvěra v elektronická zařízení a pomalejší rozvoj digitálních dovedností u určitých skupin obyvatelstva je příčinou menšího využití nabídky e-sluzeb. Papírové verze musí být stále dostupné ve všech veřejných sférách. Je to dáno zákonem.

Elektronický systém využívaný v téměř celé zemi produkuje množství dat, která lze dále využívat. Shromažďování dat v elektronických databázích umožňuje jejich další využití pro statistické zpracování vývojových trendů v nejrůznějších oblastech života společnosti.

5.2 Stav eGovernmentu v ČR

Estonsko je na svou digitální republiku hrdé. eGovernment na vysoké úrovni existuje také ve skandinávských zemích – Finsku, Švédsku nebo Dánsku. Česká republika přes počáteční úspěchy a vydané miliardové dotace jen pokulhává, a to na obě nohy. Reforma VS, jejímž hlavním garantem bylo ministerstvo vnitra byla připravována již od roku 1997 a zahájena v období let 1998–2002.

Posledním dokumentem o digitalizaci Česka je usnesení Vlády České republiky č. 629 k programu Digitální Česko a návrhu změn Statutu Rady vlády pro informační společnost, které bylo přijato dne 3. října 2018. Program "Digitální Česko" je souborem koncepcí, které by měly zajistit předpoklady dlouhodobé prosperity ČR v průběhu digitální revoluce. Jeho náplň je možné definovat pojmem: "Strategie koordinované a komplexní digitalizace České republiky 2018+". "Digitální Česko" zastřešuje tři hlavní pilíře (dílčí koncepce / strategie), které tvoří celek s velkým počtem vnitřních vazeb. Současně však berou v úvahu různé příjemce a rovněž odlišnosti dané současným legislativním vymezením:

1. Česko v digitální Evropě (v gesci Úřadu vlády).
2. Informační koncepce České republiky 2020 (v gesci Ministerstva vnitra).
3. Koncepce Digitální ekonomika a společnost (v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu).

Hlavním důvodem rozdělení materiálu do tří pilířů je konzistence a kontinuita daná již přijatými materiály na úrovni EU i ČR a potřeba shody s platnou národní legislativou.

Při hodnocení digitalizace Estonska se vycházelo ze systému X-Road, který představuje datovou páteř celého Estonska. Na úroveň estonského X-Road je možné postavit Portál občana, který představuje bránu k elektronickým službám v ČR. Ministerstvo vnitra ČR nasadilo 8. července 2018 na Portálu veřejné správy do ověřovacího provozu Portál občana. Ten představuje samoobslužné místo pro bezpečnou komunikaci mezi občanem a státem. Portál občana je převodovou částí, zajišťující osobní přístup po přihlášení uživatele. Aby mohl občan na dálku komunikovat se všemi orgány veřejné moci (VS), bylo nezbytné propojit do jednoho místa mnohé elektronické služby. Portál občana je osobním místem pro poskytování služeb občanovi. Vlastní realizace probíhá jako poskytování přímé, nebo přenesené, občan je odkázán na portály dalších úřadů. V tomto případě není nutné opětovného přihlašování a ověřování identity. Na Portálu občan je nutnost se přihlásit, prokázat svou totožnost a pak je možné využívat služby. Portál veřejné správy působí jako informační rozcestník.

Portál občana umožňuje přihlášení k dostupným online službám státu a zajistit například tyto informace a služby:

- Výpis bodového hodnocení řidiče.
- Založení datové schránky.
- Archivace datových zpráv.
- Podání daňového přiznání.
- Výpis z Rejstříku trestů.
- Výpis z živnostenského rejstříku.
- Vyřídit živnostenské oprávnění.
- Informace z katastru nemovitostí.
- Přístup k eReceptu.
- Informace o pracovní neschopnosti.
- Přehled o důchodovém pojištění.
- Notifikace platnosti dokladů.
- Portály obcí a měst.

Přihlášení je možné uskutečnit níže uvedenými možnostmi. Způsob přihlášení určuje rozsah služeb, které jsou uživateli přístupné. Přihlášení pomocí:

- eObčanky (poskytované MVČR)
- Jména, hesla a SMS (poskytované MVČR)
- Datové schránky typu fyzické nebo podnikající fyzické osoby (poskytované MVČR)
- Čipové karty STARCOS (poskytované I.CA)
- Služby mojeID (poskytované CZ-NIC)
- Služby Mobilní klíč eGovernmentu (poskytované MVČR)
- Služby ČSOB Identita (poskytované ČSOB)
- Služby Bankovní Identita (poskytované Českou spořitelnou)

Všechny možnosti přihlášení jsou na sobě nezávislé. Pro nejjednodušší přístup k elektronickým službám VS se doporučuje přihlašovat jedním z identifikačních prostředků identity, které využívají ověření totožnosti přes portál Národního bodu.

Identifikační prostředky Národního bodu vám umožní online založení a bezpečné přihlašování do datové schránky (DS), která je nezbytná pro komunikaci a vyřízení online služeb VS. Českým průkopníkem elektronických služeb VS bylo zavedení DS v roce 2009. Webová aplikace Portál občana umožňuje připojení a využití služeb DS také přímo z prostředí portálu. Datovou schránku je možné si osobně zřídit na nejbližším kontaktním místě Czech POINT nebo online přímo v prostředí Portálu občana po přihlášení prostřednictvím eObčanky, NIA ID, Mobilního klíče eGovernmentu či jiného identifikačního prostředku Národního bodu vydaného soukromoprávními subjekty.

Od 1. 7. 2018 se vydávají všechny občanské průkazy s elektronickým čipem, tj. eObčanka, a po její aktivaci je možné s ní online prokázat svoji totožnost a na ni uložit své kvalifikované podpisové a autentizační certifikáty. Pro online používání eObčanky je nutná aplikace do počítače, kterou je možné stáhnout na stránkách info.eidentita.cz. Za necelý rok bylo vydáno 1,1 milionu občanských průkazů s čipem, takzvaných eObčanek.

NIA ID je státem zdarma poskytovaný identifikační prostředek založený na kombinaci jména, hesla a SMS kódu. Mobilní klíč eGovernmentu je státem zdarma poskytovaný identifikační prostředek, který představuje využití přihlašování bez potřeby zadávání dalších ověřovacích kódů.

Přes Portál občana je možné rychleji, bezpečněji, uživatelsky přívětivěji, transparentněji, úsporněji, kdykoli a odkudkoli komunikovat na dálku s úřady VS a vyřídit řadu záležitostí online na svém zařízení. Portál občana představuje dlouhodobý projekt a jeho rozvoj pokračuje neustále. S postupem v elektronizaci a digitalizaci VS budou nadále přibývat další služby.

Závěrem pár slov o aktuálním stavu digitalizace VS v České republice. Dne 1. února 2021 vláda schválila harmonogram digitalizace služeb VS. V roce 2021 budou digitalizovány dvě nové služby, které se týkají péče o válečné veterány a přímého zaopatření dospělých osob.

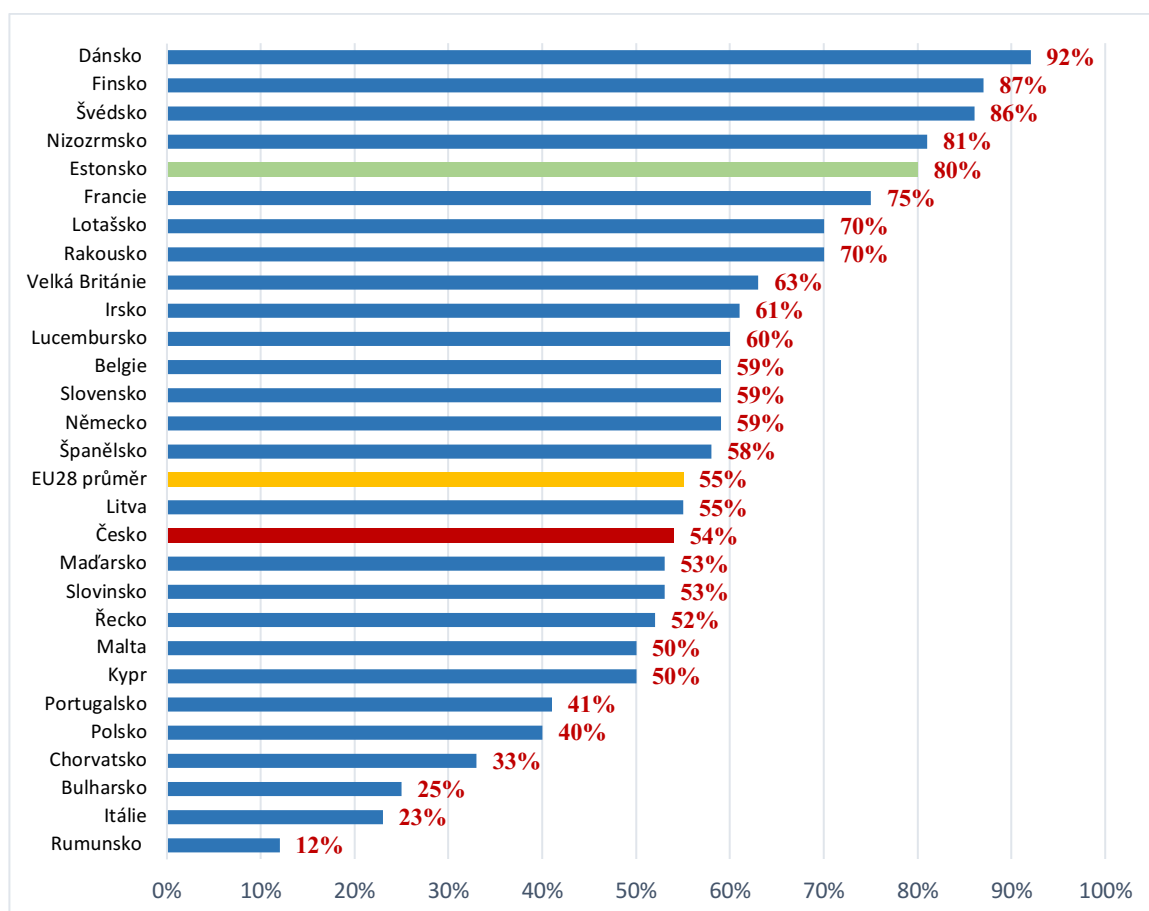
Katalog všech služeb státu zatím není hotový, schválených je pouze 35 % agend (131 agend z 374). Většina ministerstev neplánuje v dalších čtyřech letech digitalizovat nic a jen minimum služeb má být dostupných na Portálu občana.

Byl uveřejněn Harmonogram a technické způsoby provedení digitalizace služeb veřejné správy na období 2021-2025. Materiál uvádí, které úkony jednotlivé resorty umožní realizovat online.

Krise způsobená pandemií koronaviru ukázala, že je potřeba se na digitalizaci veřejné správy co nejdříve zaměřit a umožnit tak všem fungovat, aniž by museli neustále navštěvovat úřady osobně. Navíc v dnešní době při srovnání s jinými zeměmi napříč EU je elektronická komunikace už prostě nutností (Redakce ISVS.CZ, 2021).

5.3 Komparace eGovernmentu mezi Českou republikou a Estonskou republikou

Z grafu 2 je patrné využívání internetu v roce 2019 při jednání s VS osobami ve věku 16-74 let. V České republice využívá internet při jednání s VS 54 % (17. místo mezi zeměmi EU) obyvatel zmíněné věkové kategorie. Uvedená hodnota nedosahuje průměru zemí EU (55 %). Estonsko mezi zeměmi EU zaujímá páté místo s hodnotou 80 %.

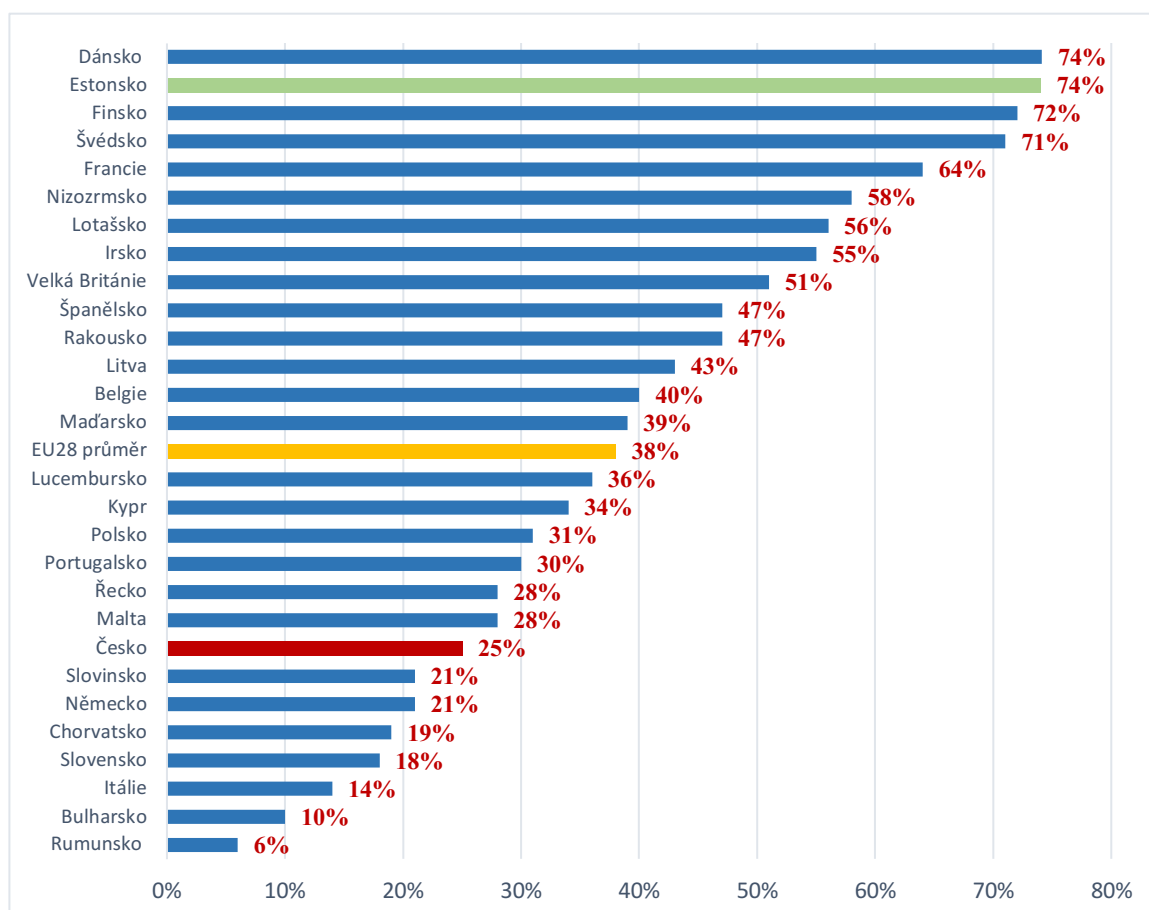


Graf 2 Osoby ve věku 16–74 let v zemích EU využívající internet při jednání s VS; 2019

Zdroj: Eurostat v ČSÚ

Z grafu 3 vyplývá, že v ČR roku 2019 vyplnilo a online odeslalo formulář veřejné správy 25 % osob ve věku 16–74 let. Česká republika se touto hodnotou zařadila na 21. místo mezi zeměmi EU. Průměrná hodnota zemí EU je 38 %. Estonsko se v této sledované kategorii řadí na druhé místo s hodnotou 74 %.

V obou sledovaných kategoriích (graf 2 a 3) je Dánsko na prvním místě mezi zeměmi EU.



Graf 3 Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU, které vyplnily a online odeslaly formulář VS; 2019

Zdroj: Eurostat v ČSÚ

6 ANALÝZA OBLASTI KOMUNIKACE OBČANA S VEŘEJNOU SPRÁVOU VE MĚSTĚ ŠTERNBERK

Kapitola byla rozdělena do tří částí. V první byl uplatněn kvalitativní výzkum. Formou interview byla zjištěna ochota občanů k zavedení dálkového přístupu komunikace s veřejnou správou. Ve druhé byla analyzována dopravní obslužnost z pohledu dojezdové vzdálenosti v Olomouckém kraji z obcí spadajících do správního obvodu (SO) obce s rozšířenou působností (ORP) Šternberk na úřad. Ve třetí byl hodnocen vliv koncentrace občanů v prostorách MěÚ Šternberk v mimořádných situacích – pandemie.

6.1 Kvalitativní výzkum ochoty občanů k dálkové komunikaci s veřejnou správou

Tato část byla věnována výzkumu a analýze ochoty občanů využívat služby VS spojené s dálkovou komunikací.

6.1.1 Projekt výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit připravenost populace na zavedení nové služby, která by poskytovala nehmotný produkt sloužící osobním potřebám občanů. Zjistit ochotu využívat moderní technologie pro komunikaci s MěÚ Šternberk s možností využívat tuto službu dálkovým přístupem. Analyzovat vnímané obavy občanů spojené s možností rozšíření takových služeb do dalších odvětví VS.

V rámci kvantitativního výzkumu byla zkoumána spokojenost se stávajícím stavem poskytování služeb. V případě odpovědí, které cílily k nedostatkům a u nichž se projevuje zcela nebo z části určitá nespokojenost ze strany občana, byl následně rozhovor směřován k návrhům na zlepšení současného stavu ze strany respondenta.

6.1.2 Charakteristika respondentů, metodika interview a popis souboru

Interview v rámci kvalitativního výzkumu se zúčastnilo celkem 12 osob. Skupina respondentů s věkovým rozptylem 32 až 74 roků byla genderově vyvážená. Ve skupině se nacházela jedna osoba se základním vzděláním, dvě osoby se středním všeobecným vzděláním zakončeným maturitní zkouškou a tři osoby s ukončeným vysokoškolským vzděláním. Zbývajících šest osob své vzdělání neuvádělo. V době konání šetření byly čtyři osoby zaměstnanci státní správy, z nichž jedna osoba v pozici tajemníka obce, pět osob pracovalo v dělnické profesi u soukromé firmy, jedna osoba podnikla jako OSVČ a dvě

osoby byly ve starobním důchodu. Ochota a vstřícnost k rozhovoru se projevila u všech oslovených.

Rozhovory s občany byly vedeny individuálně a dotazovaní nevěděli kdo, nebo jak odpovídal předcházející. Doslovné přepisy rozhovorů se vzhledem k jejich délce neprováděly. U přepisů byla použita metoda “shrnujících protokolů” a byly využity audio nahrávky, u kterých byly vypuštěny pasáže, které s otázkami či daným tématem nesouvisely. Byly vypuštěny jen takové části, které nemohly ovlivnit celkové zpracování rozhovorů. U osob, které používaly jazykový dialekt (nářečí), byl přepis upraven do spisovného jazyka českého.

6.1.3 Metoda shromažďování a sběru dat

Úvodní fáze přípravy se zaměřila na metodiku, techniku sběru dat a na výběr zkoumané skupiny. Pro problematiku byl upřednostněn polostrukturovaný rozhovor. Otázky a jejich pořadí bylo voleno tak, aby na stěžejní otázky mohl každý dotazovaný jednoznačně odpovědět a zároveň byly otázky v nich kladeny tak, aby nepodsouvaly dotazovaným odpovědi. Otázky byly formulovány s ohledem na věk a vzdělání dotazovaného. Dotazy v žádném rozhovoru nebyly totožné s otázkami výzkumnými a byly rozděleny do tří okruhů. Dílčí okruhy a jejich podkategorie otázek na sebe navazovaly vždy ve stejném, předem stanoveném pořadí. Úkolem podotázek bylo také ověřit validitu odpovědi.

V následujícím kroku přípravy bylo provedeno telefonické oslovení dotazovaných a byl domluven termín rozhovoru. Na začátku telefonátu jsem se představil, uvedl důvody a výzkumné cíle rozhovoru. Akce se uskutečnila v únoru a březnu roku 2021. Ve stejném období byly rozhovory přepsány z audio nahrávek.

V souvislosti s mimořádnými opatřeními Ministerstva zdravotnictví ČR k ochraně obyvatelstva a prevenci nebezpečí vzniku a rozšíření onemocnění COVID-19 způsobené novým koronavirem SARS-CoV-2 se všechny hovory uskutečnily dálkovým přístupem. Byla použita aplikace “Zoom”. Snaha o stejný denní časový rozptyl, ve kterém budou rozhovory probíhat se zúžil na dobu mezi 12. až 17. hodinu. Průměrná doba jednoho rozhovoru trvala 55 minut. Dotazovaní nebyli časově limitováni a tazatel po celou dobu rozhovoru udržoval neutrální postoj ke sdělovanému obsahu.

6.1.4 Vyhodnocení kvalitativního výzkumu

Potřeba organizačních změn VS na MěÚ Šternberk byla hodnocena z pohledu občanů (respondentů), kteří se v rámci kvalitativního výzkumu (interview) vyjadřovali v polostrukturovaném rozhovoru k problematice v oblasti komunikace občanů s MěÚ Šternberk. Vyhodnocení rozhovorů probíhalo nejprve analýzou každého jednotlivého rozhovoru a následně byly hledány podobnosti společných znaků v odpovědích jednotlivých respondentů. Rozhovory se všemi respondenty byly rozděleny do tří částí, které na sebe plynule navazovaly. Na začátku rozhovoru bylo nutné navázat s dotazovaným kladný vztah a důvěru. Otázky v první části byly kladeny s cílem vyhodnotit technické vybavení a míru informační gramotnosti dotazovaných. Druhá část byla věnována získání informací o optimálním způsobu finanční transakce a ochotě občanů využívat bezhotovostní způsoby plateb. V poslední části byly kladeny otázky na obslužnost, snahu, vstřícnost a profesionalitu úředníků MěÚ Šternberk.

6.1.4.1 *Stav ICT vybavení a informační gramotnosti*

Vzhledem k pandemické situaci probíhaly rozhovory dálkovým přístupem, proto zjišťování technického vybavení a možnosti dosahu internetu byly zaměřeny pouze na poměr ceny a výkonu poskytovaných služeb. Součástí první části rozhovoru byly otázky, které směřovaly na používání běžné dálkové komunikace jako je e-mail, short message service (SMS), nebo sociální sítě (Facebook, Twitter, Instagram, Signal, WhatsApp, atd.). tato část rozhovoru odkrývala technické možnosti občanů a také jejich informační gramotnost. Všichni oslovení uvedli, že pro komunikaci v soukromém životě používají e-mail a posílají SMS zprávy. Respondenti pracující v terénu, mimo kancelářskou sféru upřednostňují rychlé zprávy a sociální sítě, které jim umožňují aplikace v chytrých mobilních telefonech.

Na otázky používání datových schránek (DS) nebyly reakce jednotné. Dva respondenti nevěděli o možnosti bezplatného zřízení DS pro fyzickou osobu a stejně tak nechápali přínos této služby. Respondenti, kteří zastávali funkce na úřadech, používali DS denně, jako součást pracovní náplně. V soukromém životě měly DS zřízeny pouze tři osoby z dotazovaných. Jeden respondent pracoval jako osoba samostatně výdělečně činná a DS využíval převážně pro komunikaci s úřady. Jako příklad uváděl na prvním místě finanční úřad a podání daňového přiznání. O možnosti přihlášení a přístupu pomocí DS do Portálu občana nevěděl. Lze konstatovat, že jak technické vybavení, tak informační gramotnost dotazovaných, nebyla zdaleka na bazální úrovni, ale jsou připraveni na další kroky modernizace

eGovernmentu. Pro větší využívání elektronické komunikace a služeb s tím spojených, bude v první řadě nutné vytvořit uživatelsky přívětivé prostředí pro občana a pro první kroky provozu také zajistit telefonickou podporu dostupnou v pracovní dny.

6.1.4.2 Způsoby plateb a ochota občanů využívat bezhotovostní platby

Druhá část rozhovoru byla do jisté míry ovlivněna pandemickou situací. Všichni respondenti měli zkušenost s nákupem v e-shopu. Většina dotazovaných využila e-shopu již před pandemií. Zbývající k těmto nákupům byli donuceni v souvislosti s prevencí přenosu infekčního agens. Platební metody, kterým dotazovaní dávali přednost se liší. Velmi ochotně byli respondenti připraveni využívat platby převodem na účet, v případě, že doručení zboží není akutní. Projevila se zde nedůvěra v platby prostřednictvím platební brány z důvodu obavy možnosti zneužití platební karty. Většina dotazovaných však začíná dávat přednost tomuto způsobu platby z důvodu finanční motivace. Platba kartou a prostřednictvím online bankovníctví nebývá většinou zpoplatněna, na rozdíl od platby dobírkou, kde lze očekávat poplatek. Poměrně velkou roli při online nákupech hraje čas strávený u personal computer (PC) v porovnání s časem stráveným v kamenném obchodě, dojezdová vzdálenost a vícenáklady s tím spojené (parkovné atd.).

Lze konstatovat, že ochota občanů provádět platby místních poplatků byla velmi vysoká. Z pohledu občana jde o produkt neměnný. Na rozdíl od produktu zakoupeného v e-shopu, jehož parametry je nutno vyzkoušet a vrátit (např. v případě nevhodné velikosti). Lze predikovat využívání jak plateb převodem na účet, tak platební bránou.

6.1.4.3 Vyhodnocení obslužnosti, vstřícnosti a profesionality úředníků MěÚ

Třetí část rozhovorů odhalovala skutečnosti, jak často a zda rádi lidé docházejí na MěÚ Šternberk, popřípadě do jaké míry je tato činnost obtěžuje. Jak často vyřizují své záležitosti v budově MěÚ Šternberk a jakou časovou ztrátu tato aktivita pro ně představuje.

Část dotazovaných, kteří nepracují v oblasti VS se vyjadřovala k záležitostem, které vyřizují na úřadě v kontextu s nadměrnou byrokracií. Dotazovaní, kteří pracují na pozici úředníků, vnímají problematiku v jiných souvislostech. Společným jmenovatelem všech dotazovaných bylo konstatování pro zjednodušení celého administrativního aparátu, bez nutnosti zasáhnout do svobod občanů. Tuto nutnost zrcadlí odpovědi na otázku, zda se zlepšila komunikace s VS v jejich každodenním životě. Zde všichni respondenti odpovídali kladně. Na otázku, zda mají pocit, že požadované informace musí poskytovat opakovaně, nebo

pouze jednou, odpovídali respondenti pozitivními zkušenostmi, a dokonce u většiny zazněl názor, že se situace v tomto případě výrazně zlepšila. Někteří z nich vzpomněli na dobu, kdy museli být k žádosti o řidičský nebo občanský průkaz doloženy fotografie. Současně někteří upozorňovali na potřebu realizace této komunikace prostřednictvím dálkového přístupu. Přípomínka bezpečné dálkové komunikace vyplynula z aktuální pandemické situace COVID-19 způsobenou novým koronavirem SARS-CoV-2. Prevence přenosu tohoto infekčního agens je spojená s aktuálními hygienicko-epidemiologickými opatřeními. Lze konstatovat, že motivace a ochota občanů k zavedení dálkového přístupu komunikace občanů s VS byla vnímána pozitivně.

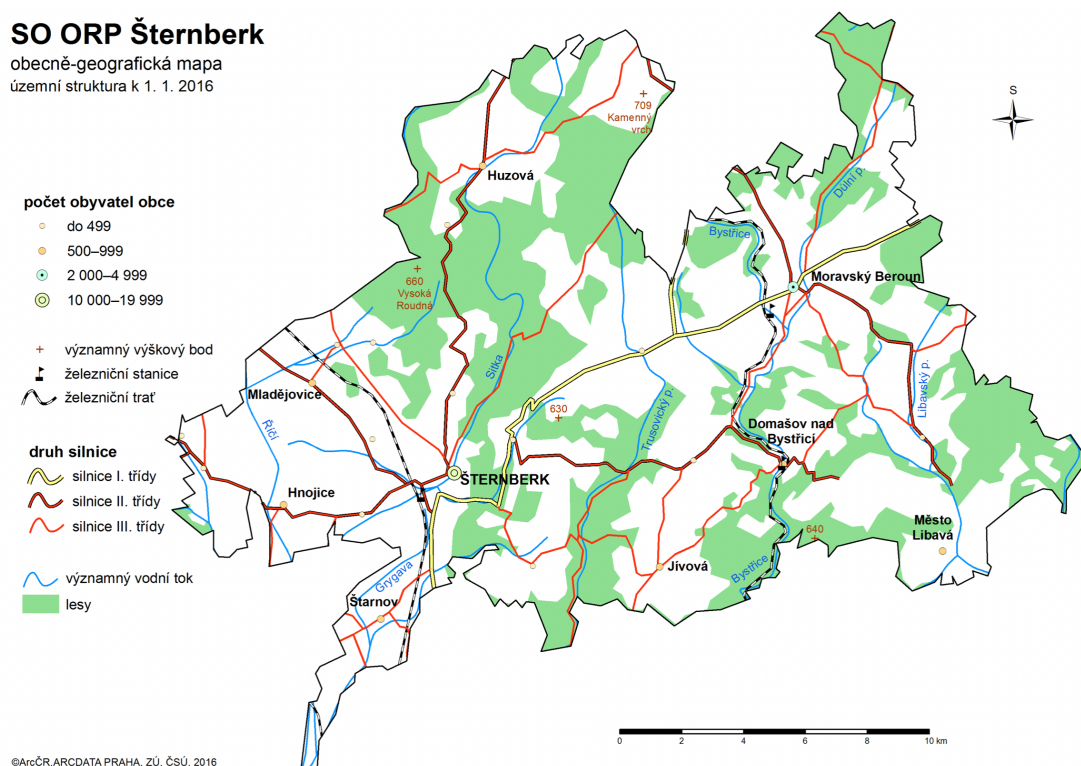
Mezi nejčastější uváděné pozitivní důvody patřily časové úspory vzniklé celkovou dopravní dostupností, snížené náklady spojené s cestováním a také obavy z koncentrace většího počtu osob na chodbách MěÚ Šternberk v obdobích chřipkových a mimořádných pandemických situací.

6.2 Kvantitativní výzkum z hlediska dopravní obslužnosti pro občany

Město Šternberk je pověřený úřad obce s rozšířenou působností (ORP). Nachází se v Olomouckém kraji v okrese Olomouc. Správní obvod obce s rozšířenou působností tvoří 22 obcí s počtem 24 164 obyvatel k 31. 12. 2019. V tabulce 5 jsou obce seřazeny podle počtu obyvatel a je zde uveden také počet obyvatel starších patnácti roků, u kterých je předpoklad komunikace občana s ORP Šternberk (ČSÚ, 2021).

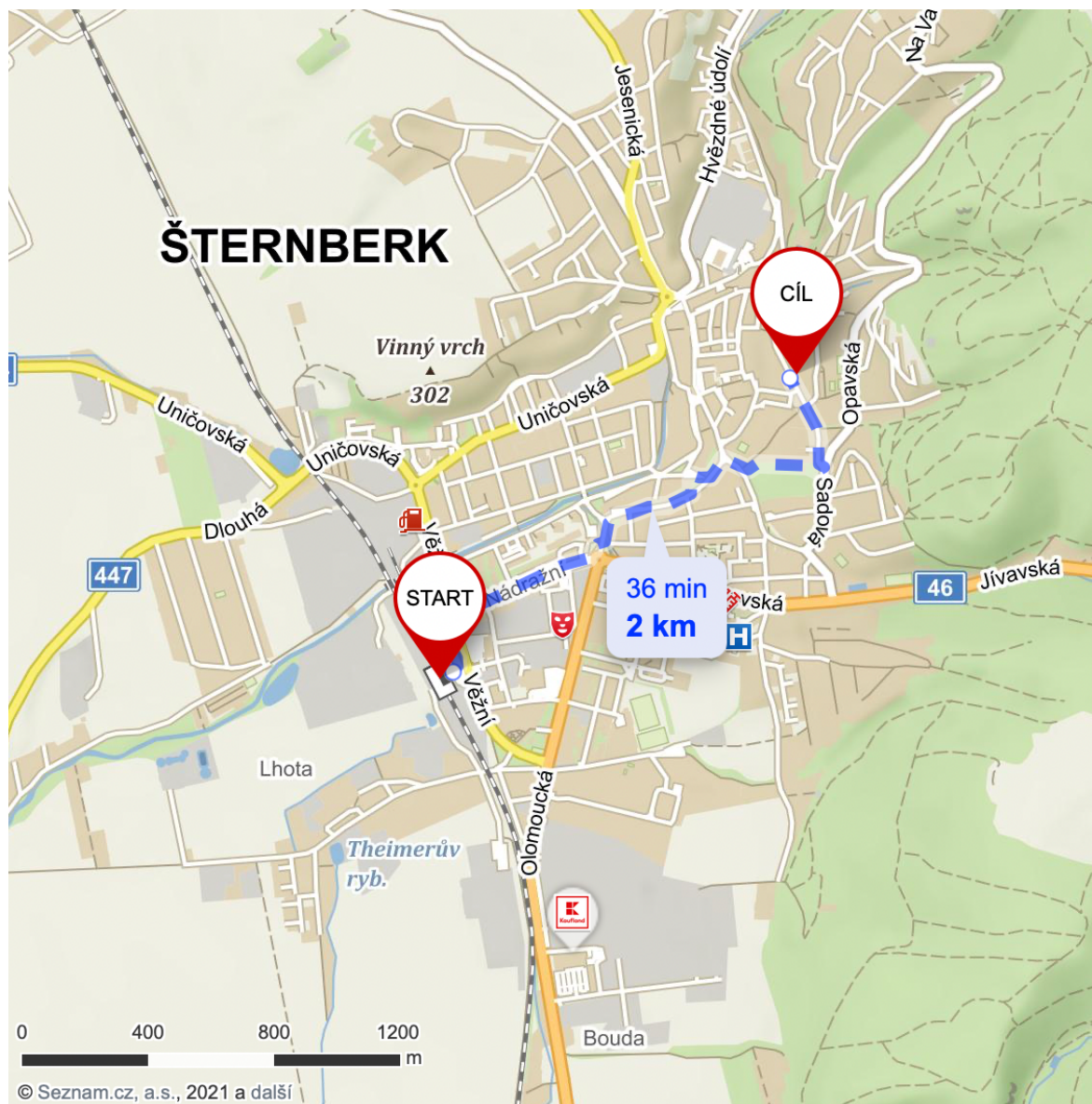
Dopravní obslužnost města Šternberk z hlediska dopravy občanů z obcí v jeho SO lze rozdělit na individuální automobilovou dopravu, veřejnou linkovou dopravu a železniční osobní dopravu.

Individuální automobilová doprava je provozována po veřejně přístupných pozemních komunikacích. Obcí prochází silnice I. třídy číslo 46, kterou lze využít k individuální automobilové dopravě za účelem návštěvy MěÚ Šternberk. Obyvatelé lokalit, které nejsou přímo napojeny na tuto pozemní komunikaci využívají síť silnic II. a III. třídy, která propojuje obce mezi sebou a zároveň s pověřenou obcí, viz obrázek 5, geografická mapa SO ORP Šternberk. Intenzita dopravy ve SO odpovídá ve srovnání se stejnou kategorií silnic průměrným hodnotám. V roce 2016 proběhlo Celostátní sčítání dopravy na dálniční a silniční síti ČR. Na měřeném úseku v obci Šternberk vykazuje modelové dopravní zatížení přibližně 14 tisíc motorových vozidel /24 hod. (CSD, 2021).

SO ORP Šternberkobecně-geografická mapa
územní struktura k 1. 1. 2016

Obrázek 5 Geografická mapa SO ORP Šternberk

Železniční osobní doprava se realizuje po železniční trati 290 Olomouc – Šumperk. Z hlediska infrastrukturního popisu je trať 290 celostátní jednokolejná dráha. V současné době probíhá její elektrifikace, což predikuje zrychlení cestování. Z pohledu napojení obcí v SO ORP Šternberk, obslouží tři obce. Jsou to obec Štarnov s 795 obyvateli a dojezdovým časem 5 min, obec Babice s 451 obyvateli a dojezdovým časem 3 min, obec Mladějovice s 726 obyvateli a dojezdovým časem 7 min. Situačně je vlaková zastávka umístěna v jihozápadní části města a všechny tři budovy MěÚ Šternberk jsou lokalizovány v jeho severozápadní části. Městská doprava ve městě Šternberk není zajištěna a přesun občanů z vlakového nádraží probíhá jiným způsobem (pěšky, na jízdním kole, taxi atd.) Na obrázku 6 je znázorněna nejkratší turistická trasa z vlakového nádraží ve Šternberku (start) k budově MěÚ Šternberk (cíl), kde se nachází odbor živnostenský, dopravy, životního prostředí, sociální a matrika.



Obrázek 6 Pěší trasa vlakové nádraží Šternberk (start) - MěÚ Šternberk (cíl)

Zdroj: <https://mapy.cz>

Tabulka 5 Počet obyvatel v obcích v SO ORP Šternberk

Kód obce	Název obce	Počet všech obyvatel	Počet obyvatel nad 15 let
547093	Mutkov	48	43
546976	Hraničné Petrovice	150	125
569054	Strukov	150	129
552305	Lipina	167	142
554103	Řídeč	203	172
547123	Komárov	206	178
552330	Hlásnice	223	180
597686	Norberčany	258	232
569798	Horní Loděnice	333	272
552313	Domašov u Šternberka	337	280
569844	Lužice	405	338
552356	Babice	451	378
505862	Žerotín	454	380
545279	Domašov nad Bystřicí	490	420
597414	Huzová	565	476
503142	Jívová	592	490
500160	Město Libavá	603	520
502405	Hnojice	634	506
552348	Mladějovice	726	594
552011	Šternov	795	632
597678	Moravský Beroun	2 934	2 460
505188	Šternberk	13 440	11 307
Celkem		24 164	20 254

Zdroj: ČSÚ, upraveno

Pro zabezpečení dopravního spojení města Šternberk a obcí v jeho správním obvodu je hlavní nositelkou **veřejné linkové dopravy** trasa vedená po silnici I/46 přes obce Horní Loděnice a Moravský Beroun. V regionálním významu jsou pro spojení obcí využívány další souběžné silnice, např. II/445, přes obec Hlásnice a Huzová, případně také II/444 přes obce Babice a Mladějovice a III/44434 přes Domašov u Šternberka, Jívovou a Domašov nad Bystřicí. Vzdálenosti z jednotlivých obcí na MěÚ Šternberk jsou uvedeny v tabulce 6. V posledním sloupci tabulky 6 je sdělen počet kilometrů, které by občané starší patnácti let absolvovali v případě, pokud by cestovali na MěÚ Šternberk a zpět v intervalu 1x/rok. Celkově by občané ve SO ORP Šternberk absolvovali 255 559 km/rok.

Tabulka 6 Počet km pro občany nad 15 roků na ORP a zpět v intervalu 1x/rok

Kód obce	Název obce	Vzdálenost na ORP (km)	Počet km pro občany nad 15 roků. Cesta na ORP a zpět v intervalu 1x/rok
505188	Šternberk	1,5	33 921
552330	Hlásnice	3,0	1 080
569844	Lužice	3,9	2 636
552356	Babice	4,3	3 251
552305	Lipina	5,3	1 505
552313	Domašov u Šternberka	5,6	3 136
554103	Řídeč	5,9	2 030
547123	Komárov	6,0	2 136
552011	Štarnov	6,1	7 710
552348	Mladějovice	6,7	7 960
502405	Hnojice	6,8	6 882
547093	Mutkov	10,2	877
505862	Žerotín	10,4	7 904
569054	Strukov	11,4	2 941
569798	Horní Loděnice	12,0	6 528
503142	Jívová	12,4	12 152
597414	Huzová	13,0	12 376
546976	Hraničné Petrovice	13,2	3 300
545279	Domašov nad Bystřicí	17,2	14 448
597678	Moravský Beroun	17,3	85 116
500160	Město Libavá	24,8	25 792
597686	Norberčany	25,6	11 878
Celkem			255 559

Zdroj: ČSÚ, upraveno

6.2.1.1 Analýza dopravní obslužnosti

Data byla analyzována pomocí statistického software IBM SPSS Statistics for Windows, Version 22.0. Armonk, NY: IBM Corp.

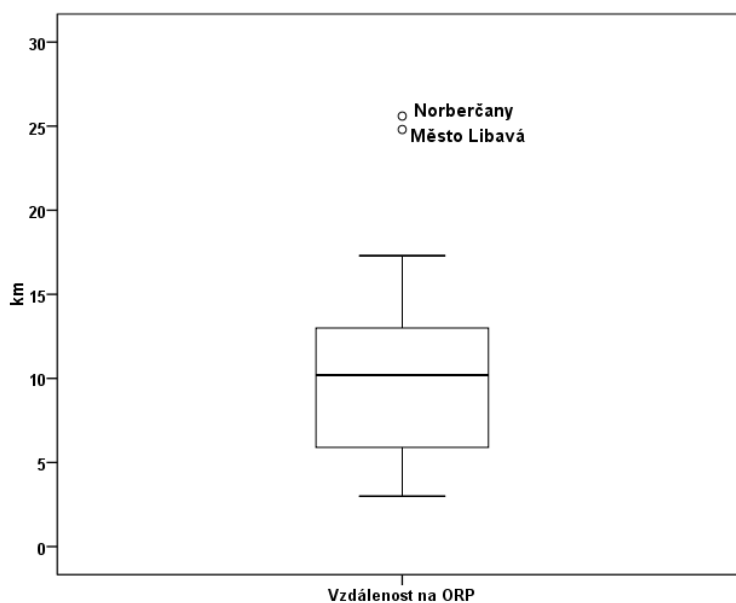
Nejdříve byla provedena analýza odlehlých a extrémních hodnot pomocí konstrukce krabicových grafů viz. graf 4 a 5.

Vodorovná čára v krabici znázorňuje hodnotu mediánu, dolní hrana krabice hodnotu 1. kvartilu (25. percentilu), horní hrana hodnotu 3. kvartilu (75. percentilu). Svorčky ukazují maximální a minimální naměřené hodnoty, kroužky jsou zakresleny odlehlé hodnoty, hvězdičkami extrémy. Odlehlé pozorování je hodnota, která je od 1., resp. 3. kvartilu vzdálena více než 1,5 násobek mezikvartilového rozpětí. Extrémní hodnoty jsou od kvartilů vzdáleny více než 3 násobek mezikvartilového rozpětí.



Graf 4 Distribuce obcí dle počtu obyvatel znázorněná krabicovým grafem

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

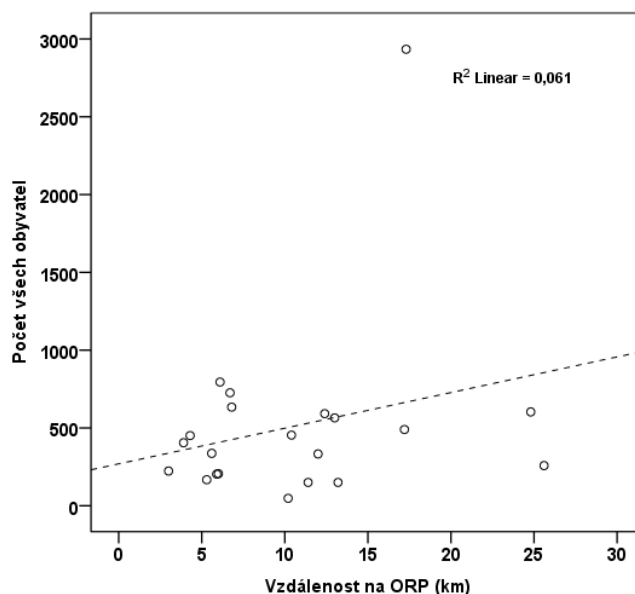


Graf 5 Distribuce obcí dle vzdálenosti na ORP znázorněná krabicovým grafem

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Pomocí krabicových kvartilových grafů bylo zjištěno, že z hlediska počtu obyvatel je obec Moravský Beroun statisticky posuzována jako extrémní hodnota (extrémně vysoká). Z hlediska vzdálenosti byly nalezeny dvě odlehlé hodnoty, a to obce Norberčany a Město Libavá.

V analýze byl posuzován vztah mezi vzdáleností na ORP a počtem obyvatel. Grafické znázornění pomocí bodového grafu s regresní přímkou a koeficientem determinace je zobrazeno v grafu 6.



Graf 6 Vztah mezi vzdáleností na ORP Šternberk a počtem obyvatel v obcích SO

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Tabulka 7 Ověření normality distribuce sledovaných veličin pomocí Shapiro-Wilkova testu

Tests of Normality			
	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Vzdálenost na ORP	,877	21	,013
Počet všech obyvatel	,550	21	,000

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

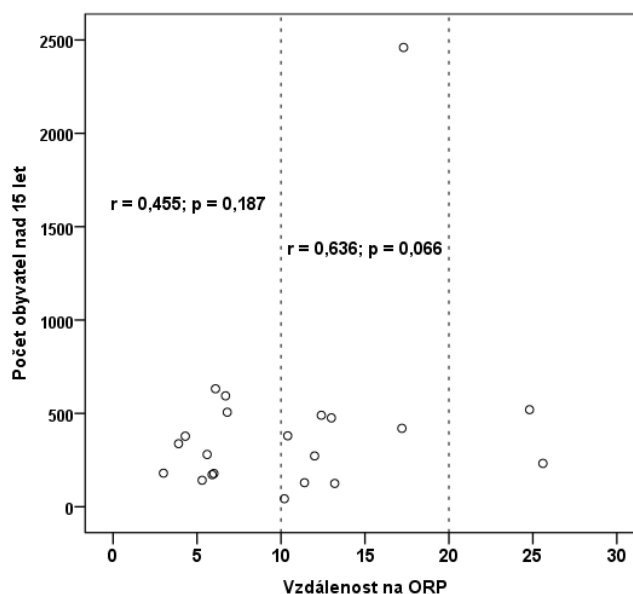
Testy normality (viz tabulka 7) bylo ověřeno, že obě veličiny nemají normální distribuci, $p < 0,05$. Proto byl pro ověření korelace použit neparametrický pořadový Spearmanův korelační koeficient viz tabulka 8. Z grafu i dle výpočtu korelačního koeficientu je zřejmé, že korelace není statisticky významná $r = 0,234$, $p = 0,308$.

Tabulka 8 Korelačního koeficient

Correlations				
			Počet všech obyvatel	Vzdálenost na ORP
Spearman's rho	Počet všech obyvatel	Correlation Coefficient	1,000	,234
		Sig. (2-tailed)	.	,308
		N	21	21
	Vzdálenost na ORP	Correlation Coefficient	,234	1,000
		Sig. (2-tailed)	,308	.
		N	21	21

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Z grafu 6 a 7 je patrná existence odlehlé hodnoty (obec Moravský Beroun), ve které žije 2 934 obyvatel a která je vzdálena od ORP 17,3 km. Dále jsou z grafu 7 patrné 2 shluky obcí. Obce, které jsou od ORP vzdáleny do 10 km a obce, jejichž vzdálenost je 10 až 20 km. Obce byly rozděleny na tři skupiny a následně byl spočítán korelační koeficient pro první dvě skupiny zvlášť, viz tabulka graf 7. Ve skupině obcí se vzdáleností nad 20 km byly jen dvě obce, korelace proto nebyla počítána. Ve skupinách takto rozdělených obcí se hodnota korelačního koeficientu zvýšila, nicméně vlivem malých vzorků, není statisticky významná.



Graf 7 Shluky obcí z hlediska vzdálenosti od ORP Šternberk

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Tabulka 9 Výpočet Spearmanova korelačního koeficientu pro obce vzdálené do 10 km

Correlations ^a				
			Počet všech obyvatel	Vzdálenost na ORP
Spearman's rho	Počet všech obyvatel	Correlation Coefficient	1,000	,455
		Sig. (2-tailed)	.	,187
		N	10	10
	Vzdálenost na ORP	Correlation Coefficient	,455	1,000
		Sig. (2-tailed)	,187	.
		N	10	10

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Tabulka 10 Výpočet Spearmanova korelačního koeficientu pro obce vzdálené do 10-20 km

Correlations ^a				
			Počet všech obyvatel	Vzdálenost na ORP
Spearman's rho	Počet všech obyvatel	Correlation Coefficient	1,000	,636
		Sig. (2-tailed)	.	,066
		N	9	9
	Vzdálenost na ORP	Correlation Coefficient	,636	1,000
		Sig. (2-tailed)	,066	.
		N	9	9

Zdroj: ČSÚ, upraveno v programu IBM SPSS

Závěrem analýzy dopravní obslužnosti lze konstatovat, že neexistuje vztah mezi vzdáleností ORP Šternberk s obcemi v jejím SO a počtem obyvatel v těchto obcích. Neplatí zde přímá úměra, tedy že obce na periferii SO (nejvíce vzdálené od ORP) mají nejméně obyvatel a naopak. Z pohledu dopravní atraktivity dominují tři obce (Hlásnice, Lužice, Babice) s dojezdovou vzdáleností do 5 km a počtem do 500 osob. Naopak obec Moravský Beroun je ve velmi špatné pozici z hlediska vysokého počtu obyvatel (2 934) s dojezdovou vzdáleností (17,3 km) do ORP Šternberk.

6.3 Koncentrace občanů v mimořádných situacích

Infekční agens (viry, bakterie) se šíří od zdroje (nemocný, člověk v inkubační době nebo i bezpříznakový jedinec) různými způsoby. Za nejrychlejší způsob šíření je považován přenos vzduchem a vodou. Infekční původce v těchto případech zasáhne největší množství lidí, kteří jsou vystaveni těmto kontaminovaným vehikulům. Dokladem učebnicových informací je současná pandemie virového respiračního onemocnění vyvolaného novým koronavirem SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2), které je pojmenované jako COVID-19 (coronavirus disease-19). Již v průběhu pandemie došlo ke změnám v genomu viru, vznikly nové varianty, které se např. rychleji šíří, vykazují snadnější přenos v lidské populaci atd. V současné době je nejvíce informací o dvou mutacích: „Britská varianta“ a „Jihoafrická varianta“. V aktuálně probíhající pandemii onemocnění COVID-19 je zdrojem onemocnění člověk.

Virus SARS-CoV-2 je respirační virus, do organismu vstupuje nejčastěji přes sliznice nosu, úst a oční spojivky. K přenosu infekce od infikované osoby může docházet již 1-3 dny před nástupem onemocnění. Za nejčastější způsoby přenosu jsou považovány:

- úzký kontakt (v okruhu 1,5 m) s infikovanou osobou vlivem infekčních sekretů (sliny, respirační sekrety a přenos respiračními kapénkami),
- přenos vzduchem (airborne transmission) - šíření infekčního agens způsobené diseminací (rozsevem) infekčních aerosolů, vznášejících se ve vzduchu na velké vzdálenosti po dlouhou dobu v zařízeních se špatnou ventilací a
- přenos kontaminovanými povrchy, respirační sekrety nebo kapénky vylučované infikovaným jedincem mohou kontaminovat povrchy a předměty. Životoschopný SARS-Cov-2 virus a /nebo ribonukleovou kyselinu (RNA) detekovanou testem RT-PCR (reverse transcription polymerase chain reaction) lze nalézt na kontaminovaných površích po dobu hodin až dnů podle charakteru prostředí (SZÚ, 2021).

6.4 Závěry analýzy

Výzkum hodnotil četnost všech platebních transakcí a četnost používání platebních karet na pokladně MěÚ Šternberk. V souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů byly podány níže uvedené dotazy:

První dotaz: „Jaký počet všech platebních transakcí byl uskutečněn na pokladně MěÚ Šternberk v roce 2019“. Byla hodnocena četnost všech plateb (místních a správních poplatků).

Odpověď: V roce 2019 bylo uskutečněno 10 205 platebních transakcí. Správní poplatky zde neplatí jen občané s trvalým bydlištěm v SO ORP Šternberk, ale i občané žijící v jiných správních obvodech. Přepočtem na jednoho obyvatele staršího patnácti roků s trvalým bydlištěm v SO ORP Šternberk, jde o 50,40 % občanů, kteří zaplatili poplatek v budově MěÚ Šternberk na pokladně.

Druhý dotaz: „Jaký počet z těchto transakcí byl provedeno platební kartou“, hodnotila se četnost používání bezhotovostních plateb.

Odpověď: Platební kartou bylo provedeno 2 056 platebních transakcí, tj. 20,15 % z celkového počtu všech platebních transakcí na pokladně MěÚ Šternberk. Projevuje se zde neochota používání platebních karet plynoucí z obavy jejich zneužití.

Třetí dotaz: „Jaký počet z těchto všech platebních transakcí činili místní poplatky“. Zde měly být odlišeny platby, které provádí jen občané s trvalým bydlištěm v obci Šternberk a které provádí společně s občany s trvalým bydlištěm v SO ORP Šternberk.

Odpověď: Počet platebních transakcí za místní poplatky činil 3 421, tj. 33,52 % z celkového počtu. Z uvedených informací vyplývá, že 66,48 % platebních transakcí uskutečněných v budově MěÚ Šternberk na pokladně nesouviselo s místními poplatky. Jako příklad platby místního poplatku, který musí zaplatit každý občan s trvalým bydlištěm v obci je možné uvést poplatek za svoz komunálního odpadu. Mezi další místní poplatky patří např. poplatek ze psů, z pobytu, za užívání veřejného prostranství, ze vstupného atd.

Ve městě Šternberk má trvalé bydliště 13 440 osob. Pokud by občané platili jen jeden poplatek, lze konstatovat, že 25,45 % jej zaplatilo v budově MěÚ Šternberk na pokladně a 74,55 % občanů zaplatilo místní poplatek převodem na účet. Ochota občanů provádět platby místních poplatků převodem na účet je velmi vysoká. Pravděpodobnost navýšení těchto převodů do budoucna bude ovlivněna do jisté míry uživatelsky přívětivým prostředím

webových stránek a možností provádět platby online z aplikace propojené s portálem občana.

V problematice dopravní obslužnosti pro občany SO ORP Šternberk lze hodnotit několik faktorů:

Prvním faktorem je časová zátěž, která při odhadu průměrné rychlosti a některé ze zmíněných druhů dopravy byla 65 km/hod., strávili by cestující v součtu 3 931 hod. v dopravním prostředku za předpokladu, kdy občan starší patnácti roků navštíví MěÚ Šternberk v intervalu 1x/rok. Za podmínky, že průměrná doba strávená při vyřízení osobní záležitosti na MěÚ Šternberk činí 30 min., stráví občané starší patnácti roků (20 254) v součtu 10 127 hod. v budově úřadu.

Druhým faktorem je finanční zátěž spojená s dopravou a parkováním. MěÚ Šternberk nemá všechny odbory a agendy v jedné budově. Dispozičně je diferencován a lokalizován do tří budov, z nichž dvě jsou umístěny v zóně s dopravním omezením, které se vztahuje na zákaz stání jinde než na místech vyznačených jako parkoviště. Vyznačená místa pro stání jsou označena jako placená parkoviště značkou IP 13c – Parkoviště s parkovacím automatem. Cena parkovného je v době od 9.00 do 17.00 (úřední hodiny) 20,- Kč/hod. Třetí budova je v lokalitě, kde není parkování zpoplatněné. Parkovací místa kolem budovy jsou početně poddimenzována a zpravidla obsazena zaměstnanci MěÚ Šternberk, kteří využívají osobní automobil jako dopravní prostředek do zaměstnání. Pokud by 1/3 občanů starších patnácti roků (20 254) využila k dopravě individuální automobilovou dopravu, a zaplatila parkovné ve výši 20,- Kč/hod., zaplatili by v součtu cca 135 026,- Kč.

Třetím faktorem je snížení uhlíkové stopy. S pomocí software „Kalkulačka uhlíkové stopy“, který byl vytvořený týmem CI2, o.p.s. a Katedrou environmentálních studií FSS MU, lze při zadání 255 559 ujetých kilometrů s vozidlem vybaveným zážehovým motorem s průměrnou spotřebou 8 l/100 km vyprodukovat 46 kg CO₂. (FSS MU, 2013)

Čtvrtým faktorem je snížení rizika dopravní nehody. Česká republika měla dle ČSÚ k 30. září 2020 10 707 839 obyvatel. V roce 2019, který z pohledu dopravních nehod nebyl ovlivněn pandemií COVID-19, se stalo 107 572 dopravních nehod hlášených Policii České republiky (PČR). Tedy přibližně 10 dopravních nehod na 1000 obyvatel. V SO ORP Šternberk žije 24 164 obyvatel, je tedy statisticky pravděpodobné, že zde bylo šetřeno 240 dopravních nehod. Zabránění každé jedné dopravní nehody sníží finanční následky jak na

straně hmotné škody zúčastněných, tak na straně vynaložených veřejných prostředků při práci Dopravní policie (ČSÚ, 2021).

K problematice koncentrace občanů v mimořádných situacích lze jako primární faktor uvést riziko ohrožení veřejného zdraví v mimořádných situacích. European Centre For Disease Prevention and Control (ECDC) odhaduje, že asi 30 % populace EU/EAA a Velké Británie patří do skupiny lidí 65+ nebo má nějaké chronické onemocnění (cukrovku, kardiovaskulární nemoci atd.). Už z této informace vyplývá, že především pro tuto část populace je třeba kromě nespécifické prevence 3R (ruce, roušky, rozestupy, viz. obrázek 7) zajistit i něco navíc. Tím navíc je myšlena dálková komunikace mezi občany a veřejnou správou, a to oběma směry (SZÚ, 2021).



Obrázek 7 Nespecifická prevence proti přenosu původce onemocnění COVID-19

Zdroj: MZCR

První případ tohoto onemocnění v České republice byl evidován 1. března 2020. Do 1. března 2021 bylo v ČR potvrzeno 1 240 051 případů onemocnění COVID-19 a 20 469 úmrtí na uvedené infekční onemocnění (Kropáček, 2020).

7 NÁVRH ŘEŠENÍ OPATŘENÍ PRO ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE OBČANA S VEŘEJNOU SPRÁVOU

S ohledem na výše uvedené zjištění byl navržen projekt, jehož cíle byly zaměřeny na zlepšení dálkové komunikace MěÚ Šternberk v souladu se standardy technického rozvoje a informačních technologií. Důraz byl kladen na dálkovou komunikaci mezi občany města a veřejnou správou, zavedení nových nástrojů komunikace s veřejností a vzdělávání úředníků.

Projekt byl navržen na dva roky a jeho cílem bylo vytvoření předpokladů pro efektivnější řízení a rozvoj vybraných oblastí fungování města Šternberk prostřednictvím zavedení Systému managementu společenské odpovědnosti. Pozornost byla zaměřena na zavedení nových nástrojů komunikace s veřejností s využitím nových informačně komunikačních technologií a vzdělávání úředníků.

V projektu byly naplánovány čtyři klíčové aktivity (KA01 až KA04), do kterých se zapojí projektový tým, dodavatelé, zaměstnanci úřadu, zastupitelé i občané města Šternberk. Průzkum trhu softwarového řešení, zavedení obdobných systémů a vzdělávání v jiných obcích predikuje rozpočet projektu ve výši 6 237 508,75 Kč.

Vzhledem k předpokládané finanční náročnosti a s ohledem na bonitu projektu, která bude posuzována z hlediska společenských dopadů, ne z pohledu návratnosti investic a následné ziskovosti, bylo potřeba vymezení reálné možnosti investování celého projektu.

V této fázi probíhal proces rozhodování o možnostech financování. Skutečností, kterou je nutné zdůraznit je, že projekt nevytváří žádné jiné peněžní příjmy. Existují pouze dvě možnosti financování. První možností by bylo uhradit veškeré náklady projektu z vlastních zdrojů. Druhou možností by bylo spolufinancování projektů z prostředků EU. Možnost financování celého projektu z rozpočtu obce nebyla v době návrhu reálná. Druhá varianta financování byla vedením obce vyhodnocena jako jediná možná volba. Je nutné připomenout, že přechod do nového programového období 2021-2027 nastolil nová pravidla spolufinancování. Ta požadují zvýšení nároků na národní spolufinancování projektů. Podíl evropského financování se bude odvíjet od rozvinutosti regionů. Základním pilířem projektu bylo vypracování studie proveditelnosti.

7.1 Studie proveditelnosti

7.1.1 Úvodní informace

Název projektu: Rozšíření služeb eGovernmentu a zlepšení dálkové komunikace s občany ve městě Šternberk

Délka projektu: Projekt je zpracován na dvouleté období.

Fyzická realizace projektu:

Předpokládané datum zahájení 1. 4. 2022

Předpokládané datum ukončení 31. 3. 2024

Předpokládaná doba trvání (v měsících) 24

Skutečné datum zahájení 1. 4. 2022

Identifikační údaje zadavatele:

Název kraje Olomoucký kraj

Název okresu Olomouc

Název ORP Šternberk

Obec Šternberk

Část obce Šternberk

PSČ 785 01

Ulice Horní náměstí

Číslo orientační 16

Číslo popisné/evidenční 78

Statutární zástupce Ing. Stanislav Orság

Kontaktní osoba tiskový/á mluvčí

Projekt řeší tři významné a dlouhodobé problémy veřejné správy v podmínkách města Šternberk.

- absence komplexního a vyváženého přístupu k rozvoji a řízení města a jeho věcí
- přetrvávající nedostatky v oblasti komunikace město (úřad) – občan a občan – město (úřad), kdy jsou nedostatečně reflektovány přání a potřeby občanů
- potřeba průběžného vzdělávání a rozvoj znalostí zaměstnanců úřadu, kdy se bude jednat o oblast rozvoje, tj. rozšiřování kvalifikace a znalostí ve snaze vytvořit z pracovníka adaptabilní pracovní zdroj pro kvalitnější pracovní výkon

Rozpory mezi vyváženým rozvojem města a územím a požadavky různých skupin obyvatel a subjektů, potřebou stálé a efektivní komunikace úřadu s občany a potřebou kontinuálního vzdělávání pracovníků na úřadě se v praxi nejvýrazněji projevují v zaostávající efektivitě jeho činnosti oproti možnostem, které současné informační a komunikační technologie nabízejí. Všechny tyto oblasti, stálé změny legislativy, úpravy v administrativních procesech a postupech vyžadují zdokonalování a rozšiřování znalostí a dovedností pracovníků úřadu. Aktualizace vědomostí se nejčastěji uskutečňuje formou vzdělávání úředníků. Jedná se o aktivitu organizovanou nebo uskutečňovanou zaměstnavatelem, která souvisí s jejich vykonávanou prací.

Na základě interview s občany města a pracovníky úřadu města i spravovaného území, provedeného v rámci přípravy tohoto projektu, byly vybrány k řešení úkoly, které jsou vedením města považovány za nejaktuálnější, nejnaléhavější a jejichž pozitivní změna bude mít největší vliv na potenciální rozvoj služeb města Šternberk.

7.1.2 Stručný popis podstaty projektu a jeho etap

Projekt zahrnuje čtyři klíčové aktivity KA01 až KA04.

První klíčová aktivita (KA01): vytvoření, zavedení a nastavení komplexních pravidel. Aktivita bude rozdělena do dvou dílčích samostatných celků.

První dílčí celek – na úřadu bude zaveden model Společenské odpovědnosti firem (Corporate Social Responsibility = CSR) v souladu s ČSN 01 0391. Zavedení modelu Společenské odpovědnosti firem CSR bude doloženo certifikační listinou.

CSR je dobrovolný závazek firmy chovat se eticky, podílet se na ekonomickém růstu a zároveň se zasazovat o zlepšení kvality života zaměstnanců a jejich rodin, stejně jako lokální komunity a společnosti jako celku. Soulad se sedmi principy společenské odpovědnosti obsaženými v této normě umožní městu Šternberk vytvářet, rozvíjet, udržovat a prosazovat principy a postupy v oblastech, které má město Šternberk možnost ovlivňovat a usměrňovat a tím přispívat k udržitelnému rozvoji. Systém poskytne možnost dodržovat přijaté závazky ve vztahu ke společenské odpovědnosti, integrovat, implementovat a podporovat společensky odpovědné chování, důvěryhodně dokládat zainteresovaným stranám, že existující politika města Šternberk, postupy a praxe jsou v souladu s dvanácti požadavky uvedenými v ČSN 01 0391 (ČSN 01 0391, 2013).

Cílem je prohloubení propojenosti aktivit úřadu při správě území v různých oblastech života města a území do komplexu, který bude jejich rozvoj zajišťovat dlouhodobě a efektivně při respektování všech potřeb ekonomické stability, sociálního rozvoje i ochrany životního prostředí. Vedení města Šternberk si uvědomuje, že kvalita života ve městě je velmi komplexní systém, který má množství složek, proto je různými skupinami občanů vnímána odlišně. Proto nelze upřednostnit žádnou z jeho klíčových součástí na úkor ostatních.

Zavedení CSR má pro město a úřad četné přínosy. Umožní rozvoj dobré pověsti (image) úřadu, posílí odpovědnost vůči občanům alepší vztahy s okolím. Dojde k lepšímu zapojení občanů do přímého řešení věcí veřejných, snížení nákladů na řízení rizik, bude zde schopnost vyhnout se rizikovým faktorům a dojde k hospodárnějšímu využívání veřejných prostředků. Výhodou zavedení výše uvedené normy bude posílení transparentnosti a získání kvalitních pracovníků do úřadu a jejich setrvání na pracovní pozici.

Zavádění normy bude probíhat v pěti dílčích etapách.

- **Zahájení** (rozhodnutí vedení, jmenování týmu, úvodní školení a poskytnutí zdrojů).
- **Příprava** projektu (analýza stavu, rozhodnutí o podobě systému a stanovení požadavků, naplánování a schválení implementačních kroků).
- **Realizace** projektu (cíle a výstupy, časový rámec, školení, komunikace, tvorba a implementace postupů, měření a záznamy, absolvování cyklu Plan-Do-Check-Act (PDCA) v praxi).
- **Ověření** funkčnosti systému a příprava na certifikaci (interní audity, přezkoumání vedením, náměty na zlepšování a žádost o certifikaci).

- **Externí certifikace** a zdokonalování systému (externí ověření systému, stanovení nápravných opatření a jejich implementace a vystavení certifikátu).

Druhý dílčí celek – v tomto bodě se jedná o zavedení strategického dokumentu pro oblast komunikace s veřejností. Oblast komunikace s veřejností upravuje v současné době v podmínkách organizace žadatele „**Směrnice S 75-04 Komunikace**“ z roku 2015. Směrnice upravuje prezentaci města Šternberk a MěÚ Šternberk a informování veřejnosti o dlouhodobých záměrech města Šternberk, připravovaných a realizovaných investičních i neinvestičních projektech, činnosti města Šternberk a MěÚ při rozvoji města. Rozsah včetně příloh je 10 stran. Směrnice však nemá vlastnosti a charakter strategického dokumentu, jedná se pouze o stručný popis používaných komunikačních nástrojů, rozdělení pravomocí a odpovědností. Směrnice neobsahuje žádné strategické cíle v oblasti komunikace, popis cílů, způsob zajištění jejich plnění, ani časový harmonogram či rozpočet realizace konkrétních aktivit apod. Směrnice nedefinuje zastupitelnost pracovních pozic. Výsledkem řešení problému bude vyšší míra transparentnosti a otevřenosti úřadu, zabránění duplicit při realizaci komunikačních aktivit, dále opomenutí uveřejnění některých informací a časové prodlevy spojené s nepřítomností pověřeného zaměstnance.

Město Šternberk je aktivní na sociálních sítích. Nemá však ze strany veřejnosti žádnou zpětnou vazbu o jejich užitečnosti, míře využívání, struktuře cílové skupiny apod. Žadatel tak nemá jistotu, zda informace, které na sociálních sítích uveřejňuje, jsou pro cílovou skupinu relevantní a potřebné, zda by pro šíření tohoto typu informací neměl zvolit jiný kanál. Do projektu byly proto začleněny také kurzy s tímto zaměřením. Sociální sítě mohou být při správném využívání efektivním nástrojem komunikace s občany, mohou se významně podílet na participaci občanů i plnit roli marketingového komunikačního nástroje. Tento strategický dokument bude popisovat priority města na období 7 let, a bude obsahovat komplexní zhodnocení komunikace s veřejností a zachycení hlavních problémů a limitů, dlouhodobou vizi a způsoby naplňování vize ve střednědobém období v podobě opatření a aktivit. Dokument bude obsahovat analytickou, návrhovou a implementační část, odhadovaný rozsah je 50 stran.

Délka této aktivity je naplánována na celou dobu trvání projektu (24 měsíců) v období od 01. 04. 2022 do 31. 03. 2024 (1.-24. měsíc projektu). Po zahájení projektový tým zpracuje podrobný harmonogram dílčích aktivit v rámci (KA01), podle kterého bude její realizace probíhat.

Druhá klíčová aktivita (KA02): Rozvoj dálkové komunikace s veřejností. Tato hlavní klíčová aktivita bude mít několik nástrojů pro rozvoj dálkové komunikace.

Jako první nástroj je zavedení komunikace s veřejností z důvodu prohloubení možnosti participace občanů na rozhodování obce s využitím ICT. Jde o rozvoj a modernizaci webových stránek. Stávající webové stránky žadatele byly vytvořeny v roce 2012. Z hlediska obsahu jsou pravidelně udržovány, avšak z technologického hlediska jsou již zastaralé. Postrádají prvky ovládání pro nevidomé občany, možnost přizpůsobení se chytrým telefonům a tabletům (responzivitě), prvky bezpečnosti, systém přihlašování k agendám a oznámení o jejich vyřizování (např. vyřizování občanských a řidičských průkazů), redakční systém, sledování provozu na bázi Google analytics apod. Důsledkem neřešení tohoto problému je pak menší dostupnost informací o městě Šternberk a jeho službách široké veřejnosti včetně specifických skupin občanů, např. nevidomých, nižší míra transparentnosti a otevřenosti úřadu, složitější a časově náročnější obsluha agend, vyšší riziko napadení webových stránek hackery, neprofesionální vystupování MěÚ Šternberk vůči veřejnosti, nenaplňování vize MěÚ Šternberk. Nové webové stránky žadatele, budou dostupné na adrese stávajících webových stránkách www.sternberk.eu. Tyto webové stránky budou dostupné 24 hodin denně bez omezení.

Druhým nástrojem rozvoje dálkové komunikace bude rozšíření funkcionalit aplikace Portál občana. Jde o aplikaci s velkým potenciálem a možností rozvoje dálkové komunikace směrem k občanům. Nyní je využívána jen malým počtem občanů z důvodu omezeného počtu dostupných informací a možností. Tento portál bude sloužit k elektronickému vyplňování všech formulářů dostupných a zpracovávaných MěÚ Šternberk. Záložka na portálu s informací "Místní poplatky" bude sloužit k možnosti nahlédnutí na stav vedených poplatků/pohledávek na MěÚ Šternberk pro daného přihlášeného občana s možností zobrazení platebních údajů pro internetovou/mobilní platbu. Cílovou skupinou bude většina obyvatel města Šternberk a obcí v obvodu pověřeného Městského úřadu Šternberk. Elektronická podatelna bude zajišťovat přímé předání vyplňovaných formulářů přímo na příslušné oddělení, které následně zpracuje danou životní situaci. V tomto případě bude automatizace velmi důležitá z časového hlediska pro vyšší komfort občanů a zvýšení efektivity zaměstnanců MěÚ Šternberk.

Elektronická podatelna automatická (EPA) nabídne možnosti automatizované komunikace občanů s úřadem a zpracování jejich podání přímo na úřadě. Na rozdíl od stávajícího stavu umožní elektronická podání doručená na úřad rozřadit dle konfigurace pro

automatické či manuální zpracování. E-podání pro automatické zpracování budou pak automaticky dle jeho konfigurace zpracována se všemi legislativními kroky a náležitostmi. Bude možné definovat způsob, výsledek zpracování dokumentu a jeho distribuci příslušnému úředníkovi k dalšímu řešení. Systém umožní zpracování elektronických podání od občanů z portálu občana automatizovaně k rukám odpovědných úředníků dle nastavených pravidel, včetně podání od jiných úřadů či organizací, která jsou pevně dána (podání od policie, mobilních operátorů atd.). Následně z úspěšně zpracovaného elektronického podání automaticky proběhne dle konfigurace systému dokument (spis), který může být předán k dalšímu zpracování do organizace.

Rozhraní pro občany (RAP) je komunikační aplikace pro zpřístupnění vybraných údajů evidovaných v systému GINIS prostřednictvím internetového prohlížeče pro občany, kteří upřednostňují tuto formu komunikace. Přínosem pro občana bude možnost automatického náhledu na stav některých svých agend a zadávat požadavky na změnu těchto agend bez nutnosti navštívit MěÚ Šternberk osobně. Dalším benefitem bude zobrazení historie proběhlých plateb i informace o splatnosti dosud neuhrazených pohledávek, včetně údajů důležitých pro provedení platby (bankovní účet, var. symbol atd.). Předností internetového bankovníctví bude také zadávání platby pomocí QR kódu. Výhodou bude zasílání upozornění na blížící se termíny splatnosti pohledávky (formou e-mailu nebo prostřednictvím SMS zprávy na e-mailovou adresu, resp. telefonní číslo občana, zadané při registraci k této službě).

Navrhované funkčnosti portálu občana budou zakoupeny u vybraného externího dodavatele a jejich implementace bude realizována ve spolupráci se specializovaným odborem MěÚ Šternberk v oddělení informatiky a krizového řízení.

KA02 je naplánována na celou dobu trvání projektu (24 měsíců) v období od 01. 04. 2022 do 31. 03. 2024 (1.-24. měsíc projektu). Po zahájení projektu projektový tým zpracuje podrobný harmonogram dílčích aktivit KA02, podle kterého bude jeho realizace probíhat.

Třetí klíčová aktivita (KA03): Do této klíčové aktivity je zařazeno vzdělávání pracovníků, kdy se bude jednat o oblast rozvoje, tj. rozšiřování kvalifikace a znalostí. Na základě **benchmarkingu** (pravidelného hodnocení pracovního výkonu zaměstnanců) byly u zaměstnanců zodpovědných za komunikaci a propagaci identifikovány potřeby posílení a prohloubení znalostí v moderních trendech komunikace se zaměřením na sociální sítě. Do projektu byly proto začleněny také kurzy s tímto zaměřením. Potřeba vzdělávání pracovníků a zvyšování kvalifikace vyplývá kromě požadavku na profesionální výkon veřejné správy

také ze změn a vývoje národní a evropské legislativy upravující výkon státní správy a samosprávy. Významným důvodem jsou také personální a provozní změny. Jedná se zejména o odchody zkušených zaměstnanců na mateřské a rodičovské dovolené (MD/RD) a potřebu zaškolit jejich zástupy. Průměrná délka MD/RD čerpané pracovníky MěÚ Šternberk činí 3–5 let, proto je také často nutné u těchto zaměstnanců po jejich návratu do pracovního procesu kvalitně doplnit a aktualizovat znalosti v oblastech souvisejících s oborem jejich působnosti. V rámci aktivity je naplánováno celkem 12 témat odborného vzdělávání úředníků MěÚ Šternberk, která vyplynula z realizované analýzy vzdělávacích potřeb jednotlivých úředníků, oddělení a odborů i úřadu jako celku (viz tabulka 11). V rámci KA03 všechny navrhované vzdělávací aktivity budou realizovány externím dodavatelem. Z toho bude 10 jednodenních a dvě dvoudenní témata realizována přímo na MěÚ Šternberk, protože analýza ukázala, že průměrný počet účastníků v rámci vzdělávacího cyklu je 30 osob. V souvislosti s cenami kurzů, cestovným a dalšími náklady spojenými se služební cestou bude ekonomicky efektivnější realizace přímo na úřadě. Vzhledem k počtu vybraných účastníků jednotlivých témat (cca 30 osob/ skupina) budou pro zajištění kvality teoretické a interaktivní výuky (nejen prostý výklad) účastníci rozděleni vždy do 2 výukových skupin. Navíc je možné v takovém případě témata kurzů a jejich obsah lépe zaměřit na konkrétní potřeby úřadu a jeho pracovníků, což dále zvyšuje přínos školení pro všechny zúčastněné. V období epidemie např. pandemického opatření bude upřednostňováno vzdělávání dálkovým přístupem (online).

Tabulka 11 Přehled témat výuky a plánovaný rozsah školení

Téma číslo	Název kurzu	Počet skupin	Počet hodin výuky
1	Správní řád	2	8
2	Sociální sítě v praxi	2	8
3	Zákon o svobodném přístupu k informacím	2	8
4	Stavební zákon	2	8
5	Spisová služba	2	8
6	Zákon o zadávání veřejných zakázek	2	8
7	Veřejné zakázky malého rozsahu – nejčastější pochybení	2	8

8	Komunikace s veřejností a médii	2	8
9	Zákon o obcích	2	8
10	Aplikace zákona o registru smluv	2	8
11	Strategické řízení a dálková komunikace	2	16
12	Projekty a projektová řízení	2	16

Definované potřeby vzdělávání zajistí snížení administrativní zátěže a zjednodušení pracovních procesů díky vyšší míře využití moderních komunikačních technologií, rozvoj odborných dovedností a znalostí, které povedou k rozšíření pracovní kvalifikace a posílení pracovní pozice u stávajícího zaměstnavatele a taktéž získání dovedností pro případný kariérní postup.

Časová osa KA03 je naplánována celkem na 18 měsíců v období od 01. 09. 2022 do 31. 03. 2024 (5.-24. měsíc projektu). Výuka nebude probíhat v období letních prázdnin (červenec a srpen) a omezena bude také v období svátků na konci kalendářního roku.

Čtvrtá klíčová aktivita (KA04): Cílem aktivity je organizační a metodické zajištění realizace celého projektu. Plnění jeho plánovaných cílů, aktivit a monitorovacích indikátorů v předpokládaném rozsahu a kvalitě, ve stanovených termínech a při dodržení naplánovaného rozpočtu a pravidel, která pro realizaci dotačních projektů stanovil poskytovatel dotace.

Obsahem a průběhem aktivity bude výběr dodavatelů a určení formálního vztahu s nimi, strategické plánování a řízení projektu k naplnění cílů projektu, informace o projektu k příjemci dotace a cílovým skupinám, příprava, realizace a vyhodnocování jednotlivých aktivit projektu. Dále komunikace v rámci projektu, týmu a navenek, porady projektového týmu (pravidelné i operativní) a následná kontrola plnění úkolů dle harmonogramu. Důležitým bodem bude sledování průběhu projektu, průběžné sledování a vyhodnocování rizik s nápravným opatřením vyhodnocování stavu plnění indikátorů a predikce vývoje.

Časová osa realizace projektu je plánována na celou dobu trvání projektu (24 měsíců) v období od 01. 04. 2022 do 31. 03. 2024 (1.-24. měsíc projektu).

7.1.3 Závěry vyplývají jako výstupy klíčových aktivit

Prvním výstupem KA01 projektu bude zavedení certifikovaného Systému managementu společenské odpovědnosti organizací v souladu s ČSN 01 0391. Zavedení modelu

Společenské odpovědnosti firem (Corporate Social Responsibility = CSR) na úřadu bude doloženo certifikátem. Hlavními přínosy certifikace je mezi jiným zvýšená prestižnost MěÚ Šternberk, která bude lépe vnímána občany. Druhým výstupem bude vytvoření a zavedení strategického dokumentu pro oblast komunikace s veřejností.

Závěrečným výstupem KA02 projektu budou vytvořené (zakoupené) a implementované dva nové nástroje komunikace s veřejností do praxe města Šternberk a jeho úřadu. Nástroje nových webových stránek a rozšíření funkčnosti aplikace Portál občana přispějí k rozvoji dálkové komunikace s občany.

Závěrečným výstupem KA03 projektu bude realizace vzdělávání úředníků. Celkový počet účastníků bude 96 osob. Úspěšné absolvování vzdělávání úředníků bude doloženo certifikáty, které budou vystavené organizátory akce.

Závěrečným výstupem KA04 projektu bude v termínu realizovaný projekt s naplněnými cíli a realizovanými klíčovými aktivitami, proškolenými členy cílové skupiny, splněnými indikátory, dodrženým rozpočtem, vytvořenými produkty, schválenými monitorovacími zprávami, shromážděná a připravená k archivaci prvotní dokumentace o projektových aktivitách.

Informace o projektu budou rozšiřovány standardními komunikačními nástroji – prostřednictvím webových stránek žadatele www.stemberk.eu, prostřednictvím výroční zprávy žadatele, Šternberských listů, prezentací projektu na www.esfcr.cz apod.

7.1.4 Stručné vyhodnocení projektu

Žadatel má dílčí zkušenosti se strategickým plánováním v oblasti rozvoje města a dílčích zájmových oblastí (kultura, cestovní ruch). V oblasti komunikace se jedná o zcela novou aktivitu, protože oblast komunikace nebyla v organizaci žadatele doposud koncepčně řešena. Pro žadatele je zcela inovativní samotný proces strategického plánování oblasti – komunikace s veřejností. Realizace předkládaného projektu znamená pro žadatele provázání jednotlivých rozvojových oblastí (strategický rozvoj města jako celku, strategie rozvoje kultury, aj.) a systematizaci činností v oblasti rozvojových aktivit.

7.1.5 Dopad projektu na životní prostředí

Úroveň znečišťování ovzduší je spojena jak s ekonomickou, tak se společensko-politickou situací. Velmi důležitou roli v této problematice hrají nové poznatky o vlivu znečištěného ovzduší na zdraví lidské populace i kvalitu ekosystémů.

Kvalita ovzduší v ČR se hodnotí podle zákona č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší, v platném znění. Jsou zde uvedeny imisní limity pro vybrané znečišťující látky (Česko, Zákon č. 201/2012 Sb.).

V ovzduší ČR jsou dlouhodobě překračovány imisní limity pro pevné částice PM_{10} a $PM_{2,5}$ a imisní limity benzo[a]pyrenu pro roční průměrnou koncentraci. Nadlimitní koncentrace výše uvedených znečišťujících látek jsou detekovány také na stanicích městských a předměstských. Podle výsledků publikovaných v poslední době je velká pravděpodobnost, že zvýšené koncentrace znečišťujících látek se vyskytují i v malých obcích, kde se neprovádí monitoring kvality ovzduší. Na znečištění ovzduší se podílí do jisté míry také dopravní zátěž. Emise ze silniční dopravy zahrnují emise těkavých organických látek (volatile organic compound – VOC) z odparů benzínu z palivového systému vozidel, emise oxidů dusíku (NO_x) z výfukových plynů a emise z otěrů brzd, pneumatik a silnic.

V posledních letech se pozornost soustřeďuje kromě zdrojů kategorie REZZO 3 (malé zdroje na úrovni jednotlivých obcí a městských částí) také na kategorii REZZO 4, kde jsou uvedeny údaje o emisích mobilních zdrojů. Rovněž v těchto kategoriích došlo ke snížení emisí, zejména u silniční dopravy. Negativní vliv těchto zdrojů na kvalitu ovzduší se významně projevuje hlavně v obcích. Na jejich regulaci zatím nebyla uplatněna celoplošně účinná opatření. Proto z těchto důvodů ukládá revize Göteborgského protokolu a Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2284 ČR závazky ke snížení emisí k roku 2020 u $PM_{2,5}$ o 17 %, SO_2 o 45 %, NO_x o 35 %, VOC o 18 % a NH_3 o 7 % a k roku 2030 $PM_{2,5}$ o 60 %, SO_2 o 66 %, NO_x o 64 %, VOC o 50 % a NH_3 o 22 % oproti roku 2005.

Vysoké koncentrace suspendovaných částic v evropských městech se musí řešit jak spoluprací zemí napříč EU, tak také na místní a regionální úrovni. Důležité je řešení na lokální úrovni se zaměřením na snižování emisí spojených s dopravou včetně zlepšování úklidu komunikací.

Zlepšení kvality ovzduší v městě Šternberk – snižování emisí spojených s dopravou na lokální úrovni by mohl realizovat i navrhovaný projekt. Rozšíření nabídky služeb dálkové komunikace VS MěÚ Šternberk s občany, by navodilo snížení mobility občanů osobními auty. Tento výstup předkládaného projektu je možné považovat za jeden z nejdůležitějších přínosů pro zlepšení kvality ovzduší a prevence vzniku a úmrtí na nádorová onemocnění lidí (ČHMÚ, 2020).

7.1.6 Personální analýza a popis realizačního týmu

Realizační tým projektu je složen z odborných i administrativních pozic. Odborný tým pro KA01, KA02, KA03 bude mít 14 osob na 4 pracovních pozicích a administrativní tým pro KA04, bude mít 4 osoby na 4 pracovních pozicích.

Odborný tým bude placen z přímých nákladů. Rozsahy úvazků pracovních pozic jsou nastaveny dle plánovaného objemu práce ve vazbě na případný rozsah externích dodávek. U odborného garanta je předpokládán průměrný objem práce odhadován na 0,1 plného úvazku (4 hodiny týdně) a bude se podílet na KA01, KA02 a KA03. V případě klíčové aktivity KA01 se předpokládá, že zavedení CSR bude uskutečňovat specialista realizace KA01 s podporou členů odborných týmů a externí odbornou podporou v plánované výši 2 konzultační dny měsíčně. Členové odborných týmů budou do projektu zapojováni ad hoc dle konkrétní potřeby realizace aktivity.

Tabulka 12 Složení odborného týmu

Zaměstnanec	Úvazek		Plat
Pozice	Počet	Část	Doba (měsíce) Celkové náklady (Kč)
Odborný garant projektu pro KA01, KA02, KA03	1	0,1	24 120 960,00
Specialista realizace KA01, KA02	1	1,0	24. 1 440 000,00
Členové odborných týmů v rámci KA01, KA02 (odměna 10 000,- Kč)	11		24 110 000,00
Odborný pracovník v rámci KA02 (DPČ)	1	0,5	24 482 400,00
Celkem	14		2 153 360,00

Odborný garant projektu pro KA01, KA02, KA03 bude odpovědný za věcnou stránku naplnění cílů a odborných aktivit projektu. Jeho pracovní náplní je spolupodílení se a koordinace všech aktivit (vzdělávací, propagační, informační a realizační) v projektu. Metodicky garantuje prováděná šetření a sběr dat v oblasti komunikace občanů a VS,

prezentuje výsledky evaluace realizačnímu týmu a poskytovateli podpory. Připomínkuje metodické zprávy a výstupy a vede odbornou diskuzi v projektovém týmu. Kontroluje kompletní dokumentaci a výstupy v souvislosti s realizací projektu. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,1 činí 403,2 hodin (16,8 hod. x 24 měs.). Průměrná hodinová sazba odměny pracovníka na této pozici, vypočítaná z předpokládaného objemu bude činit 5 040,00 Kč/měs. vč. odvodů. Odměna byla stanovena dle doporučení obvyklých mezd a platů pro Operační program Zaměstnanost (OPZ) (40 274,00 – 89 646,00 Kč/měs.) a pro tuto pozici je pod jejich průměrem (64 960,00 Kč/měs.), viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Specialista realizace projektu KA01 bude plně odpovědný za zpracování a implementaci systému společenské odpovědnosti (CSR) v rámci úřadu města Šternberk. Jeho pracovní náplní bude rozpracovávat strategie klíčové aktivity do dílčích koncepcí, zpracovávat metodické pokyny v souvislosti s dílčími aktivitami a synchronizovat je v návaznosti na komplexní pojetí projektu. Bude mít odpovědnost za podrobné plánování a kontrolu projektových nákladů a bude provádět ověřování a kontrolu plateb v rámci realizace tohoto projektu. Bude provádět věcné finanční kontroly fyzické realizace projektů dle příslušných zákonů, nařízení a dokumentace. Vzhledem k rozsahu úkolu a velikosti úřadu bude mít plný pracovní úvazek po celou dobu projektu. Odborná podpora pro něj bude formou konzultací u externí odborné poradenské firmy (v max. rozsahu 2 dny v měsíci). Interní podpora bude zajištěna členy odborných týmů ze specialistů MěÚ Šternberk. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 1,0 činí 4 032 hodin (168 hod. x 24 měs.). Hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů (60 000 Kč/měs.) byla stanovena dle doporučení obvyklých mezd a platů pro OPZ na tuto pracovní pozici. Je to mírně nad spodní hranicí rozpětí obvyklých mezd a platů OPZ pro tuto pozici (53 520,00 - 125 237,00 Kč/měs.) viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Členové odborných projektových týmů (11 osob vybraných z řad zaměstnanců úřadu – jeden člen z každého odboru MěÚ Šternberk) budou poskytovat interní odbornou podporu pro specialisty realizace KA01 a KA02. Budou poskytovat specialistovi odborné informace a podklady z jejich odborů, související s problematikou společenské odpovědnosti, pomáhat mu definovat potřeby, úkoly a cíle při implementaci CSR. V rámci přidělených útvarů budou provádět nebo zprostředkovávat oponentury připravených podkladů a materiálů. Doplnovat požadavky na zavedení elektronických formulářů pro aplikaci „Portál občana“ v rámci kompetence svého odboru. Členové odborných týmů nebudou mít v projektu stanoveny

pracovní úvazky a budou odměňováni formou mimořádných (cílových) odměn, které v průběhu 24 měsíců nepřekročí v součtu 10 000,00 Kč/osoba.

Pracovník pro tvorbu webových stránek KA02 bude osoba, která má zkušenosti s tvorbou a údržbou webových stránek. Jeho hlavní činností bude koordinování požadavků organizace na tvorbu webu, tj. specifikace předmětu zakázky pro výběrové řízení, sumarizace funkcionalit, jejich zařídění, koordinace realizace prací, zajišťování kódování webu, technická správa, koordinování správců obsahu webu, úpravy a aktualizace webu. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,5 činí 2 016 hodin (84 hod. x 24 měs.). Pracovní vztah bude sjednán na základě dohody o pracovní činnosti a hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů tohoto odborného pracovníka (20 100 Kč/měs.) bude stanovena dle doporučení obvyklých mezd a platů pro OPZ na tuto pracovní pozici. Je to mírně pod horní hranicí průměrné hodnoty rozpětí obvyklých mezd a platů OPZ pro tuto pozici (31 309,00 – 48 837,00 Kč/měs.), viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Administrativní projektový tým bude placen z nepřímých nákladů a odměňován formou mimořádných odměn. Bude tvořen 4 osobami na pracovní pozici, viz tabulka 13. Členové administrativního týmu KA04 budou zajišťovat organizační a podpůrné aktivity, nezbytné pro úspěšné naplnění projektu, koordinaci s odbornými útvary příjemce i poskytovatele dotace. Tým bude zajišťovat také organizaci vzdělávacích aktivit v rámci KA03.

Tabulka 13 Složení administrativního týmu

Zaměstnanec	Úvazek			Mzda/plat
Pracovní pozice	Počet	Část	Doba (měsíce)	Celkové náklady (Kč)
Projektový manažer	1	0,2	24	240 000,00
Finanční manažer	1	0,1	24	144 000,00
Personalista a koordinátor vzdělávání	1	0,1	24	86 400,00
Pracovník PR	1	0,1	24	108 000,00
Celkem	4			578 400,00

Projektový manažer, jako člen realizačního týmu (RT) bude zodpovídat za dosažení cílů projektu a stanovených hodnot indikátorů, za průběh realizace všech klíčových aktivit a dodržování harmonogramu projektu, vedení realizačního týmu spočívající v průběžné kontrole zadaných úkolů, vedení porad realizačního týmu, komunikaci s poskytovatelem dotace, zpracování zpráv o realizaci a žádostí o platbu, za komunikační aktivity ve vztahu k cílovým skupinám i veřejnosti dle pravidel vizuální identity OPZ apod. Pozici projektového manažera bude zastávat osoba se zkušenostmi s vedením týmu a administrací a řízením projektů financovaných z OPZ. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,2 činí 806,4 hodin (33,6 hod. x 24 měs.). Hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů (10 000 Kč/měs.) byla stanovena dle doporučení obvyklých mezd a platů pro OPZ na tuto pracovní pozici. Je to mírně pod průměrnou hodnotou obvyklých mezd a platů OPZ pro tuto pozici (42 415,00 – 62 083,00 Kč/měs.) viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Finanční manažer bude odpovědný za finanční řízení projektu spočívající zejména v dohledu nad způsobilými výdaji projektu, kontrole čerpání jednotlivých položek, vedení projektového účetnictví, dohled nad plněním z objednávek a smluv apod. Finanční manažer se bude rovněž podílet na vypracovávání zpráv o realizaci a žádostí o platbu. Pozici finančního manažera bude zastávat vedoucí oddělení účetnictví, rozpočtu a financování, který/á má několikaleté zkušenosti s finančním řízením projektů a vedení projektového účetnictví. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,1 činí 403,2 hodin (16,8 hod. x 24 měs.). Hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů (6 000 Kč/měs.) byla stanovena mírně nad průměrnou hranicí rozpětí obvyklých mezd a platů OPZ doporučených pro tuto pozici (39 471,00 – 68 506,00 Kč/měs.) viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Administrativní pracovník – personalista a koordinátor vzdělávání bude zajišťovat koordinaci vzdělávacích akcí, sběr, zpracování a evidence osobních údajů pro zápis údajů o podpořených osobách do Informačního systému Evropského sociálního fondu (IS ESF 2014+), vedení mzdové a personální agendy. Personalista se bude rovněž podílet na vypracování zpráv o realizaci a žádostí o platbu. Pozici personalisty bude zastávat referent/ka oddělení personalistiky a vnějších vztahů, který/á má několikaleté zkušenosti s oblastí personalistiky a rovněž se podílel/a na administrativním a organizačním zajištění projektů realizovaných žadatelem v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) a OPZ. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,1 činí 403,2 hodin (16,8 hod. x 24 měs.). Hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů (3 600 Kč/měs.) byla stanovena mírně pod průměrnou hranicí rozpětí obvyklých mezd a platů OPZ

doporučených pro tuto pozici (32 915,00 – 41 879,00 Kč/měs.) viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Pracovník PR (Public relations) bude přebírat zodpovědnost za komunikační aktivity ve vztahu k cílovým skupinám i veřejnosti dle pravidel vizuální identity OPZ, především za uveřejňování projektových aktualit na webových stránkách žadatele, uveřejnění prezentace projektu na portálu www.esfcr.cz, umístění min. 1 posteru formátu A3 s informacemi o projektu v místě realizace projektu, komunikační akce, PR výstupy apod. Pozici pracovníka PR bude zastávat tiskový/á mluvčí, který/á získal/a zkušenosti se strukturálními fondy v projektech realizovaných žadatelem v rámci OP LZZ a OP Z. Předpokládaný rozsah zapojení do projektu při úvazku 0,1 činí 403,2 hodin (16,8 hod. x 24 měs.). Hrubá měsíční mzda vč. zákonných odvodů (4 500 Kč/měs.) byla stanovena mírně pod průměrnou hranicí rozpětí obvyklých mezd a platů OPZ doporučených pro tuto pozici (31 711,00 – 65 428,00 Kč/měs.) viz tabulka 14 (ESFCR, 2020).

Tabulka 14 Obvyklé mzdy/platy pro OPZ (platné od 1. 6. 2020)

Hlavní pracovní pozice pro projekty v režimu skutečně vykazovaných výdajů	Hrubá měsíční mzda/plat vč. zákonných odvodů (Kč/měs.)		Hrubá hodinová mzda/plat/odměna DPČ vč. zákonných odvodů (Kč/hod.)	
	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice
Odborný gestor/garant	40 274	89 646	252	560
Odborný pracovník/asistent	31 309	48 837	196	305
Metodik	40 274	89 646	252	560
Právník	51 379	96 470	321	603
Manažer kvality	47 365	82 956	296	518
Evaluátor	40 274	89 646	252	560
Sociální a terénní pracovníci	33 049	51 245	207	320
Odborný konzultant/poradce/specialista	53 520	125 237	335	783
Lektor	48 436	117 075	303	732
Koordinátor kontrol	42 415	61 949	265	387

Hlavní manažer/vedoucí projektu/koordinátor	53 119	88 308	332	552
Projektový manažer	42 415	62 083	265	388
Finanční manažer	39 471	68 506	247	428
PR manažer	31 711	65 428	198	409
Právník pro veřejné zakázky	51 379	96 470	321	603
IT programátor/technik	33 985	66 097	212	413
Ekonom, účetní	44 422	53 921	278	337
Administrativní pracovník	32 915	41 879	206	262

Zdroj: (ESFCR, 2020)

7.1.7 Finanční plán a analýza projektu

V rámci první klíčové aktivity (KA01) jsou celkové náklady kalkulovány ve výši 2 242 640,00 Kč přímých nákladů a činí 45 % všech přímých nákladů v rámci plánovaného projektu. Jsou tvořeny osobními náklady projektového týmu ve výši 1 300 480,00 Kč, viz tabulka 15, které zahrnují náklady:

- náklady na odborného garanta projektu ve výši 60 480,00 Kč (položka 1.1.1.1.1),
- náklady na specialistu realizace ve výši 1 440 000,00 Kč (položka 1.1.1.1.2) a
- náklady na mimořádné odměny pro členy odborných týmů ve výši 110 000,00 Kč (položka 1.1.1.1.3)

Dále jsou tvořeny nákupem služeb v celkové výši 942 160,00 Kč, viz tabulky 17, 18, které zahrnují náklady:

- na nákup strategického dokumentu pro oblast komunikace s veřejností ve výši 100 000,00 Kč (položka 1.1.4.1),
- na externí odbornou podporu zavedení CSR ve výši 696 960,00 Kč (položka 1.1.4.2)
- na certifikaci systému CSR ve výši 145 200,00 Kč (položka 1.1.4.3).

V rámci druhé klíčové aktivity (KA02) jsou celkové náklady kalkulovány ve výši 1 836 335,00 Kč přímých nákladů a činí celkem 37 % všech přímých nákladů v rámci plánovaného projektu. Jsou tvořeny osobními náklady projektového týmu v celkové výši 840 784,00 Kč, viz tabulka 15, které zahrnují náklady:

- na odborného garanta projektu ve výši 48 384,00 Kč (položka 1.1.1.1.1),
- náklady na specialistu realizace ve výši 288 000,00 Kč (položka 1.1.1.1.2),
- náklady na mimořádné odměny pro členy odborných týmů ve výši 22 000,00 Kč (položka 1.1.1.1.3) a
- na pracovníka pro tvorbu webových stránek ve výši 482 400,00 Kč (položka 1.1.1.2.1).

Dále jsou tvořeny nákupem zařízení a vybavení v celkové výši 321 551,00 Kč, viz tabulka 16, které zahrnují náklady:

- Na nákup Portálu občana ve výši 221 551,00 Kč (položka 1.1.3.1.1.1). Jedná se o softwarový nástroj, který umožní propojení s národním bodem, sloužícím jako nástroj pro bezpečné a zaručené ověření totožnosti uživatele online služeb veřejné správy.
- Na nákup licence redakčního systému pro web ve výši 100 000,00 Kč (položka 1.1.3.1.1.2). Jedná se o softwarový nástroj, který usnadňuje práci s textem, fotografiemi a jinými dokumenty na webových stránkách. Devízou redakčních systémů je možnost následného rozšíření pomocí modulů, které umožní lépe využít jejich potenciál.

Dále jsou tvořeny nákupem služeb v celkové výši 674 000,00 Kč, viz tabulky 17, 18, které zahrnují náklady:

- Analýza komunikace na sociálních sítích ve výši 50 000,00 Kč (položka 1.1.4.4). Jde o službu, která zajistí identifikaci slabých a silných stránek v komunikaci na sociálních sítích, stanoví cíle k dosažení zlepšení a optimalizace současného stavu.
- Na nákup odborné služby webdesignéra ve výši 600 000,00 Kč (položka 1.1.4.6). Jeho úkolem bude pochopit správně motivaci zadavatele, analyzovat cíle zadavatele, korigovat jeho představy do požadovaných cílů, které bude web plnit. Dalším úkolem bude provést analýzu zákazníka, analýzu klíčových slov používaných ve

vyhledávačích, navrhnout obsahovou architekturu webu a popsat obsah jednotlivých stránek webu. Připravit podklady pro tvorbu obsahu webu včetně zadání grafického designu, vytvořit projektovou dokumentaci a zadání pro pracovníky pro tvorbu webových stránek. Jeho úkolem bude korigovat výsledek projektu a zajistit jeho testování.

- Na nákup webhostingu ve výši 24 000,00 Kč (položka 1.1.4.7). Jde o službu, kterou si provozovatel webu zajistí pronájem prostoru (datové úložiště) pro datový obsah webové stránky na externím serveru.

V rámci třetí klíčové aktivity (KA03) jsou celkové náklady kalkulovány ve výši 911 032,00 Kč přímých nákladů a činí celkem 18 % všech přímých nákladů v rámci plánovaného projektu. Jsou tvořeny osobními náklady projektového týmu v celkové výši 12 096,00 Kč, viz tabulka 15, které zahrnují náklady:

- na odborného garanta projektu ve výši 12 096,00 Kč (položka 1.1.1.1.1).

Dále jsou tvořeny nákupem služeb v celkové výši 237 160,00 Kč, viz tabulky 17, 18, které zahrnují náklady:

- Odborné akreditované vzdělávání vybraných zaměstnanců (jedno a dvoudenní) ve výši 237 160,00 Kč (položka 1.1.4.5). Částka představuje odměnu vzdělávacímu zařízení ve výši 14 000,00 Kč/den bez DPH.

Dále jsou tvořeny přímou podporou v celkové výši 661 776, 00 Kč viz tabulka 19, která zahrnuje náklady:

- Mzdový příspěvek ve výši 661 776, 00 Kč (243,30 Kč/hod. x 2 720 hod.), (položka 1.1.6.1.1). Částka 243,30 Kč/hod. byla vypočítána z průměrného platu za rok 2020 (42 555,00 Kč/měs.) a průměrné placené doby ekonomických subjektů, které se odměňují platem podle § 109 odst. 3, zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů (ISPV, 2021).

Tabulka 15 Rozklad osobních nákladů dle klíčových aktivit (Kč)

Položka rozpočtu	Osobní náklady			
	1.1.1.1.1	1.1.1.1.2	1.1.1.1.3	1.1.1.1.4
Název KA	Odborný garant projektu	Specialista realizace	Mimořádné odměny pro členy odborných týmů	Pracovník pro tvorbu webových stránek
KA01 – Zavedení CSR a strategického dokumentu	60 480,00	1 152 000,00	88 000,00	
KA02 – Nástroje komunikace s veřejností	48 384,00	288 000,00	22 000,00	482 400,00
KA03 – Odborné vzdělávání	12 096,00			
Celkem	120 960,00	1 440 000,00	110 000,00	482 400,00

Tabulka 16 Rozklad zařízení a vybavení dle klíčových aktivit (Kč)

Položka rozpočtu	Zařízení a vybavení	
	1.1.3.1.1.1	1.1.3.1.1.2
Název KA	Portál občana	Licence redakčního systému pro web
KA01 – Zavedení CSR a strategického dokumentu		
KA02 – Nástroje komunikace s veřejností	221 551,00	100 000,00
KA03 – Odborné vzdělávání		
Celkem	221 551,00	100 000,00

Tabulka 17 Rozklad nákupu služeb dle klíčových aktivit (Kč)

Položka rozpočtu	Nákup služeb			
	1.1.4.1	1.1.4.2	1.1.4.3	1.1.4.4
Název KA	Strategický dokument pro oblast komunikace s veřejností	Externí odborná podpora zavedení CSR (2 osobodny měsíčně)	Certifikace systému CSR	Analýza komunikace na sociálních sítích
KA01 – Zavedení CSR a strategického dokumentu	100 000,00	696 960,00	145 200,00	
KA02 – Nástroje komunikace s veřejností				50 000,00
KA03 – Odborné vzdělávání				
Celkem	100 000,00	696 960,00	145 200,00	50 000,00

Tabulka 18 Rozklad nákupu služeb dle klíčových aktivit (Kč)

Položka rozpočtu	Nákup služeb			1.1.4.7
	1.1.4.5	1.1.4.6	1.1.4.6	
Název KA	Odborné akreditované vzdělávání vybraných zaměstnanců (2 x 2 dny) (20 osob)	Odborné akreditované vzdělávání vybraných zaměstnanců (10 x 1 den) (30 osob)	Odborné služby webdesignéra	Webhosting
KA01 – Zavedení CSR a strategického dokumentu				
KA02 – Nástroje komunikace s veřejností			600 000,00	24 000,00
KA03 – Odborné vzdělávání	67 760,00	169 400,00		
Celkem	237 160,00	600 000,00	24 000,00	24 000,00

Tabulka 19 Rozklad přímé podpory dle klíčových aktivit (Kč)

Položka rozpočtu	Přímá podpora	
	1.1.4.5	
Název KA	Mzdový příspěvek (229,- Kč/hod.) (2 x 2 dny) (20 osob/den)	Mzdový příspěvek (229,- Kč/hod.) (10 x 1 den) (30 osob/den)
KA01 – Zavedení CSR a strategického dokumentu		
KA02 – Nástroje komunikace s veřejností		
KA03 – Odborné vzdělávání	77 856,00	583 920,00
Celkem	661 776,00	

Pro vyplňování a podávání elektronické žádosti žadatele o podporu projektu ze strukturálních fondů Evropského společenství bude použit Portál Informačního systému koncového příjemce (IS KP14+) jako součást aplikace monitorovacího systému MS2014+ pro administraci evropských dotací. V záložce “Financování“ této aplikace je formulář pro “Rozpočet jednotkový”. Struktura jednotkového rozpočtu v tabulce 20 a v aplikaci MS2014+ se shoduje. Rozpad přímých nákladů podle klíčových aktivit projektu s vazbou na jednotlivé položky rozpočtu jsou uvedeny v tabulkách 15-19.

Tabulka 20 Rozpočet jednotkový

Kód	Název	Cena jednotky	Počet jednotek	Částka celkem	%	Měrná jednotka
1	Celkové způsobilé výdaje	0	0	6237508,75	125	
1.1	Přímé náklady	0	0	4990007	100	
1.1.1	Osobní náklady	0	0	2153360	43,15	
1.1.1.1	Pracovní smlouvy	0	0	1670960	33,49	
1.1.1.1.1	Odborný garant projektu (KA01, KA02, KA03) - mimořádné odměny	5040	24	120960	2,42	osoboměsíc
1.1.1.1.2	Specialista realizace (KA01, KA02)	60000	24	1440000	28,86	osoboměsíc
1.1.1.1.3	Členové odborných týmů (KA01, KA02)	10000	11	110000	2,2	počet osob
1.1.1.2	Dohody o pracovní činnosti	0	0	482400	9,67	
1.1.1.2.1	Pracovník pro tvorbu webových stránek (KA02)	20100	24	482400	9,67	osoboměsíc
1.1.1.3	Dohody o provedení práce	0	0	0	0	
1.1.2	Cestovné	0	0	0	0	

Kód	Název	Cena jednotky	Počet jednotek	Částka celkem	%	Měrná jednotka
1.1.2.1	Zahraníční cesty místního personálu	0	0	0	0	
1.1.2.2	Cesty zahraničních expertů	0	0	0	0	
1.1.3	Zařízení a vybavení, včetně nájmu (i nemovitostí) a odpisů	0	0	321551	6,44	
1.1.3.1	Investiční výdaje	0	0	321551	6,44	
1.1.3.1.1	Pořízení odpisovaného nehmotného majetku	0	0	321551	6,44	
1.1.3.1.1.1	Portál občana (KA02)	221551	1	221551	4,44	produkt
1.1.3.1.1.2	Licence redakčního systému pro web (KA02)	100000	1	100000	2	kusů
1.1.3.1.2	Pořízení odpisovaného hmotného majetku	0	0	0	0	
1.1.3.2	Neinvestiční výdaje	0	0	0	0	
1.1.3.2.1	Neodpisovaný nehmotný majetek	0	0	0	0	
1.1.3.2.2	Neodpisovaný hmotný majetek	0	0	0	0	
1.1.3.2.3	Spotřební materiál	0	0	0	0	
1.1.3.2.4	Nájem/operativní leasing odpisovaného majetku	0	0	0	0	
1.1.3.2.5	Odpisy majetku	0	0	0	0	
1.1.4	Nákup služeb	0	0	1853320	37,14	
1.1.4.1	Strategický dokument pro oblast komunikace s veřejností (KA01)	100000	1	100000	2	produkt
1.1.4.2	Externí odborná podpora zavedení CSR (KA01)	14520	48	696960	13,97	počet dnů
1.1.4.3	Certifikace systému CSR (KA01)	145200	1	145200	2,91	počet dnů
1.1.4.4	Analýza komunikace na sociálních sítích (KA02)	50000	1	50000	1	počet
1.1.4.5	Odborné akreditované vzdělávání zaměstnanců (KA03)	16940	14	237160	4,75	počet dnů
1.1.4.6	Odborné služby webdesignéra (KA02)	600000	1	600000	12,02	počet
1.1.4.7	Webhosting (KA02)	1000	24	24000	0,48	počet měsíců
1.1.5	Drobné stavební úpravy	0	0	0	0	
1.1.6	Přímá podpora cílové skupiny	0	0	661776	13,26	
1.1.6.1	Mzdové příspěvky	0	0	661776	13,26	
1.1.6.1.1	Mzdové příspěvky účastníků školení v rámci (KA03)	243,3	2720	661776	13,26	počet hodin
1.1.6.2	Cestovné a ubytování	0	0	0	0	
1.1.6.3	Příspěvek na péči o dítě a další závislé osoby	0	0	0	0	
1.1.6.4	Příspěvek na zapracování	0	0	0	0	
1.1.6.5	Jiné	0	0	0	0	
1.1.7	Křížové financování	0	0	0	0	
1.2	Nepřímé náklady	0	0	1247501,75	25	
2	Celkové nezpůsobilé výdaje	0	0	0	0	

Zdroj: Sestava vytvořena v MS2014+

V rámci čtvrté klíčové aktivity (KA04) jsou celkové náklady kalkulovány ve výši 1 247 501,00 Kč přímých nákladů a činí 25 % všech přímých nákladů v rámci plánovaného projektu. Jedná se o nepřímé náklady (NN). Vymezení přímých a nepřímých nákladů je stanoveno ve Specifické části pravidel pro žadatele a příjemce v rámci OPZ pro projekty se skutečně vzniklými výdaji a případně také s nepřímými náklady. V souladu s pomůckou k identifikaci přímých a nepřímých nákladů, budou čerpány na náklady:

- spojené s financováním administrativního týmu a nákup zařízení a vybavení do místnosti, kde se bude administrovat projekt, nosiče pro záznam dat, spotřební materiál,
- výdaje za vybavení pro pracovní pozice,
- pronájem místností pro pracovníky hrazené z přímých nákladů (PN),
- poplatky za energie (voda, plyn, elektřina, internet, telefon a poštovní služby),
- tisk, kopírování, skenování v rámci administrativních činností spojených s řízením projektu nebo organizačním zajištěním klíčových aktivit a
- nákup papírů (včetně bloků, sešitů apod.), barev do kopírky, nákup psacích potřeb, nosičů pro záznam dat (např. CD, flash disky, externí disky aj.), náklady na spojení/vazbu papírů (složky, šanony, laminování aj.).

(ESFCR, 2020, Pravidla pro žadatele a příjemce v OPZ)

7.1.8 Přehled zdrojů financování

Pro zdroje financování jsou Legislativním rámcem pro spolufinancování ESI fondů na národní úrovni (dle článku 120 odst. 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1303/2013, který se vztahuje na strukturální fondy a na Fond soudržnosti) stanovena pravidla spolufinancování Evropských strukturálních a investičních fondů. (EU, Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1303/2013).

V případě příjemců obcí a krajů, jejich organizačních složek, jimi zřízených příspěvkových organizací (nevztahuje se na školy a školská zařízení) a dobrovolných svazků obcí dosáhne příspěvek ze státního rozpočtu v případě ESF maximálně 10 % a minimální příspěvek příjemce 5 % způsobilých výdajů.

Tabulka 21 Přehled zdrojů financování

Měna	CZK
Celkové způsobilé výdaje	6 237 508,75
CZV bez příjmů	6 237 508,75
Příspěvek Unie	5 301 882,44
Národní veřejné zdroje (bez vlastního zdroje financování)	623 750,88
% veřejného financování	10
Jiné peněžní příjmy (JPP)	0
Vlastní zdroj financování	311 875,44
Zdroj financování vlastního podílu	Finanční prostředky z rozpočtu obcí/obce
% vlastního financování	5

7.1.9 Finanční plán projektu

Projekt bude financován zálohově (v režimu Ex ante). Až do výše 100 % schválené podpory z prostředků OPZ bude příjemci za podmínky odpovídajícího průběžného prokazování nákladů projektu podpora poskytována zálohově, tj. před uhrazením výdaje příjemcem. Finanční plán je rozdělen do pěti fází (jedné zálohové platby, tří vyúčtování způsobilých výdajů a jedné závěrečné platby), viz tabulka 22.

Tabulka 22 Finanční plán

Pořadí finančního plánu	1	2	3	4	5
Datum předložení	1. 4. 2022	1. 9. 2022	1. 3. 2023	1. 9. 2023	28. 2. 2024
Zálohová platba	ANO	NE	NE	NE	NE
Záloha – plán	1 871 252,63	935 626,31	1 871 252,63	1 559 377,19	0
Záloha – Investice	0	0	0	0	0
Záloha – Neinvestice	0	0	0	0	0
Vyúčtování – plán	0	935 626,31	1 871 252,63	1 559 377,19	1 871 252,63
Vyúčtování – Investice	0	0	0	0	0
Vyúčtování – Neinvestice	0	0	0	0	0
Vyúčtování – očištěné o příjmy	0	935 626,31	1 871 252,63	1 559 377,19	1 871 252,63
Vyúčtování – Investice očištěné o příjmy	0	0	0	0	0
Vyúčtování – Neinvestice očištěné o příjmy	0	0	0	0	0
Závěrečná platba	NE	NE	NE	NE	ANO

První zálohová platba ve výši 1 871 252,63 Kč (30 % z celkových způsobilých výdajů) vychází z celkových předpokládaných výdajů během období od zahájení realizace projektu až do konce 2. měsíce následujícího po nejzazším termínu pro předložení první zprávy o realizaci projektu dle podmínek v právním aktu. (Finanční plán je součástí datových položek projektu v IS KP14+.)

Další platby budou poskytnuty maximálně ve výši součtu vzniklých a vyúčtovaných způsobilých výdajů projektu očištěných o čisté příjmy, které jsou zařazeny do jednotlivých zpráv o realizaci. Druhá platba ve výši 935 626,31 Kč (15 % z celkových způsobilých výdajů), třetí platba ve výši 1 871 252,63 Kč (30 % z celkových způsobilých výdajů) a čtvrtá platba ve výši 1 559 377,19 Kč (25 % z celkových způsobilých výdajů).

Závěrečná platba bude poskytnuta maximálně do výše rozdílu mezi dosud poskytnutou podporou z OPZ a celkovou výší způsobilých výdajů projektu očištěných o čisté příjmy, které mají být kryty z prostředků OPZ. Přesnou výši této platby stanoví řídicí orgán (ŘO) na základě kontroly závěrečného vyúčtování.

7.1.10 Hodnocení efektivity a udržitelnosti projektu

Pro posouzení finanční efektivity je nutné zdůraznit, že projekt primárně nevytváří žádné finanční příjmy, nejedná se tedy o produktivní investici. Jde o zavedení nových dílčích složek pro blaho občanů, kteří sekundárně formou zkvalitnění komunikace a zařízení nových prvků dálkové komunikace pocítí komfortnější službu. Spuštění nových uživatelsky přívětivých webových stránek, do kterých bude implementován Portál občana usnadní, zpříjemní a urychlí komunikaci mezi občany a VS. Navíc systém umožní optimalizaci procesů, což povede ke zjednodušení a urychlení zpracování údajů. Z tohoto pohledu jsou aktivity projektu reorganizací a optimalizací procesů, které již probíhají na bazální úrovni. Zavedením jasných pravidel a jejich certifikace přinese určitou míru jistoty a prestiže v navazujících krocích na tento projekt. Nemalou a nezanedbatelnou míru v podobě vytýčení cílů v následujících obdobích a nastolení řádu formou strategického dokumentu přinese jistotu, pevnost a stálost v problematice zavádění nových článků eGovernmentu pro následujících 10 roků. Vzdělávání úředníků je v době rychlého rozvoje ICT velmi důležitou součástí fungování VS jako celku. Nebude-li komunikace mezi samotnými úředníky na špičkové úrovni, není možný posun v komunikaci mezi občany a VS. Celoživotním vzděláváním bude zajištěno neustálé rozvíjení a udržování schopností, znalostí a dovedností na takové úrovni, které budou zvyšovat kvalifikaci a kompetence na horizontální i vertikální

úrovni. Přestože na projekty podpořené z Evropského sociálního fondu (ESF) a operací podporovaných z jiných Evropských strukturálních a investičních fondů (ESI), nejsou legislativně (dle článku 71 odst. 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1303/2013) stanoveny lhůty, naplňují všechny klíčové aktivity udržitelnost přesahující 10 roků. Know how všech klíčových aktivit je dlouhodobý a trvale udržitelný rozvoj společnosti. Náklady jsou vynakládány na dlouhodobý nehmotný majetek, který nepodléhá fyzickému opotřebení a je možné jej průběžně upgradovat.

7.1.11 Analýza rizik a jejich eliminace

Je důležité, aby byl zadavatel seznámen s finančním rizikem projektu. Musí být velmi detailně naplánováno cash flow města Šternberk a s ním související peněžní prostředky. Je nutné mít na paměti, že se mohou dostavit náklady navíc, se kterými se v projektu nepočítalo, popřípadě takové náklady, které by měly být hrazeny z vlastních prostředků zadavatele.

Analýzou rizik projektu bylo identifikováno 8 rizik. V tabulce 24 jsou znázorněny stupně míry dopadu rizik a v tabulce 25 jsou uvedeny stupně jejich závažnosti (neznatelné, drobné, významné, velmi významné, nepřijatelné). V tabulce 26 jsou uvedeny stupně pravděpodobnosti výskytu (téměř nemožné, výjimečně možné, běžně možné, pravděpodobné, hraničí s jistotou). Významnost, míra dopadu a způsob eliminace rizik jsou uváděny níže.

Tabulka 23 Mapa rizik

		Pravděpodobnost				
		1	2	3	4	5
Závažnost	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 24 Stupně míry dopadu rizik

1–5	zanedbatelné
6–15	přijatelné
16–25	vážné

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 25 Stupně závažnosti rizik

1	neznatelné
2	drobné
3	významné
4	velmi významné
5	nepřijatelné

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 26 Stupně pravděpodobnosti výskytu rizik

1	téměř nemožné
2	výjimečně možné
3	běžně možné
4	pravděpodobné
5	hraničí s jistotou

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 27 Významnost rizik

Riziko	Pravděpodobnost	Závažnost	Dopad
Nedostatečná podpora projektu ze strany vedení města	4	1	4
Nedostatek finančních prostředků pro realizaci projektu	4	3	12
Nedostatečná kvalifikace členů realizačního týmu projektu	4	3	12
Chyby v realizaci výběrového řízení na odborné služby webdesignéra	4	3	12
Výběr zhotovitele strategického dokumentu pro oblast komunikace s veřejností, dodavatele vzdělávacích kurzů	4	3	12
Nízká motivace zaměstnanců k účasti v projektu a riziko nenaplnění stanovených cílových hodnot monitorovacích indikátorů	4	2	8
Nevhodný výběr softwarového dodavatele	3	3	9
Živelná pohroma – pandemie	4	3	12

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce 27 je znázorněn výsledek analýzy významnosti rizik. Ta je dána součinem pravděpodobnosti a jeho dopadu. Pokud by zadavatel hodnotil pravděpodobnost na stupnici od jedné do pěti a dopad rizika na stupnici od jedné do pěti, vypadala by významnost rizik následovně.

Způsob eliminace rizika:

- **Nedostatečná podpora projektu ze strany vedení města** – projednání obsahu projektu a schválení podání žádosti o dotaci, na zasedání Rady města v září 2021, aktivní účast vedení města ve fázi přípravy i realizace projektu, zejména KA01 a KA02, kdy ze strany vedení města jsou očekávány náměty pro návrhovou část strategického dokumentu pro oblast komunikace a připomínky k návrhu nových webových stránek. Finální verze strategického dokumentu podléhá schválení Radou města. Projekt svými aktivitami výrazným způsobem přispívá k naplňování vize Městského úřadu Šternberk. Realizace činností a aktivit k naplňování vize úřadu a zvyšování transparentnosti veřejné správy vůči veřejnosti je zcela jistě jedním z cílů a zájmů vedení města
- **Nedostatek finančních prostředků pro realizaci projektu** – financování projektu bude ve výši 95 % celkových způsobilých výdajů zajištěno z prostředků OPZ, ve výši 5 % z vlastních prostředků žadatele. Nedostatek finančních prostředků je v procesu projektu a v průběhu jeho realizace velmi významným rizikem, který může vést ke ztížení projektové orientace. Dalším možným rizikem je neschválení projektu a nepřidělení financí. V takovém případě by došlo k významným změnám v rámci realizačního plánu. Došlo by k nutnosti přehodnocení plánu financování, a to z hlediska existence dostatečných zdrojů financování. V případě, že projekt nebude podpořen, bude realizován ve velmi omezené míře.
- **Nedostatečná kvalifikace členů realizačního týmu projektu** – odborná část realizačního týmu projektu bude obsazena pracovníkem, který má vzdělání, zkušenosti z oblasti IT. Z hlediska manažerského a administrativního jsou v realizačním týmu zastoupeni pracovníci, kteří mají zkušenosti s administrací a řízením projektů financovaných z dotačních titulů.
- **Chyby v realizaci výběrového řízení na odborné služby webdesignéra** – důkladná příprava zadávacích podmínek zaměstnanců odboru investic a veřejných zakázek MěÚ Šternberk. Posouzení zadávacích podmínek poskytovatelem dotace, sestavení

časového harmonogramu jednotlivých fází zadávacího řízení s uvedením termínů a odpovědností, průběžná kontrola jednotlivých fází.

- **Výběr zhotovitele strategického dokumentu** – pro oblast komunikace s veřejností a dodavatele vzdělávacích kurzů bude kladen důraz na jednoznačnou specifikaci předmětu zakázky a průběžnou kontrolu dodávaného plnění.
- **Nízká motivace zaměstnanců k účasti v projektu a riziko nenaplnění stanovených cílových hodnot monitorovacích indikátorů** – strategický dokument pro oblast komunikace s veřejností, grafický manuál, logo města a nové webové stránky budou vytvářeny ve spolupráci zaměstnanců MěÚ Šternberk (vedoucích odborů a oddělení, a také pracovníka pro tvorbu webových stránek) a dodavatelů odborných služeb. Vybraní zaměstnanci MěÚ Šternberk budou poskytovat konzultace k analytické části dokumentu. Dále se budou aktivně podílet na definování návrhové části strategického dokumentu tak, aby zvolené nástroje a aktivity jednoznačně odpovídaly stanoveným potřebám a prioritám. V případě grafického manuálu a loga budou připomínkovat jednotlivé návrhy. Stejně tak i v případě webových stránek se budou aktivně účastnit definování klíčových vlastností webových stránek tak, aby webové stránky naplňovaly potřeby úřadu a veřejnosti. Veškeré aktivity v rámci KA01 a KA02 budou probíhat za spoluúčasti, konzultací a kontroly zaměstnanců úřadu. Vzdělávací potřeby každého ze zaměstnanců jsou zjišťovány průběžně, nejen při přípravě projektu (personální oddělení sestavuje a vede plány rozvoje vzdělávání identifikující vzdělávací potřeby každého zaměstnance). Do projektu byly zařazeny takové vzdělávací kurzy, které naplňují vzdělávací potřeby zaměstnanců ve vazbě na jejich pracovní zařazení.
- **Nevhodný výběr softwarového dodavatele** – výběrové řízení musí být nastaveno tak, aby byl dodavatel zvolen s dostatečným portfoliem technologického řešení.
- **Živelná pohroma – pandemie** např. COVID -19, která může způsobit dlouhodobou karanténu zaměstnanců podílejících se na budoucí realizaci projektu. Bude nutné zajistit zastupitelnost zaměstnanců podílejících se na projektu tak, aby v případě nemoci byla zajištěna nahraditelnost. Nezbytné bude také zajištění technologického vybavení zaměstnanců pro případnou práci z domova (home office).

7.1.12 Časová analýza – harmonogram a průběh aktivit projektu

Harmonogram a rozpad klíčových aktivit na dílčí klíčové aktivity byl vytvořen tak, aby postupy dílčích klíčových aktivit na sebe plynule navazovaly. Celý projekt byl plánován na 24 měsíců a harmonogram dílčích činností byl rozdělen na devět milníků, které jsou od sebe časově vzdáleny 3 měsíce (viz tabulka 28). První milník, od kterého celý projekt odstartuje je plánován na pátek 01. 04. 2022. Každý milník představuje termín, od kterého začíná plnění nových dílčích činností a zároveň termín, ke kterému budou splněny předchozí stanovené cíle. Milníky jsou plánovány na první pracovní den v kalendářním měsíci, a to zpravidla na pondělí nebo pátek (první či poslední pracovní den v týdnu). Každý milník představuje poradu, na které dojde k rozhodnutí o nejefektivnějších postupech při provádění nových dílčích aktivit a k vyhodnocení splnění očekávaných stanovených cílů. Poslední devátý milník je plánován na pátek 29. 03. 2024, tak aby před ukončením celého projektu (31. 03. 2024) proběhla formální předání, vyhodnocení naplněných cílů a vyrovnání všech závazků, které během realizace projektu vznikly.

K přehlednějšímu a lepšímu porozumění časové náročnosti jednotlivých činností je nutné připomenout, že některé dílčí aktivity jsou na sobě závislé, a nelze je v projektu aplikovat souběžně s ostatními činnostmi. Pro zavádění projektů, které jsou kombinací klíčových aktivit a také jedinečností svým charakterem je nastavení harmonogramu dílčích aktivit, které na sebe budou chronologicky navazovat s konkrétní časovou dotací jen odhadem a zkušenostmi z projektů realizovaných v podobných projektech. V průběhu realizace se připouští možnost, že se některá z dílčích aktivit časově zkrátí, nebo naopak prodlouží. V takových případech bude úkolem projektového manažera, aby ve spolupráci s členy odborných týmů operativně upravil časový harmonogram.

Stručný výčet činností spojených se zavedením nových webových stránek, na kterých se bude podílet pracovník pro tvorbu webových stránek a webdesignér na sebe logicky navazují. V **analýze původního webu** se hodnotí současné webové stránky po stránce vizuální, grafické i obsahové podoby. Hodnotí se jejich struktura (menu). V dalším kroku, který může probíhat souběžně, probíhá podrobná **analýza konkurence**, která pomůže získat důležité a cenné informace o prvcích webových stránek jiných obcí (prioritně obcí s pověřenou působností) a míry jejich zastoupení (např. pdf ke stažení, kalendář akcí, video, online katalogy a jiné). **Analýza klíčových slov** slouží ke zjištění, jakým slovem nebo frází lidé ve vyhledávacích (zpravidla se jedná o vyhledávače Seznam a Google) hledají konkrétní službu, produkt nebo odvětví a jaká klíčová slova jsou více či méně používaná.

User Experience (UX) návrh je hrubý grafický návrh uživatelského rozhraní, který znázorňuje rozložení jednotlivých prvků na stránce bez konkrétního obsahu a zajišťuje co nejsnazší a nejpříjemnější používání webových stránek. **Wireframe** už obsahuje konkrétní texty a slouží k lepší představě klienta, ale stále se v něm dají snáze dělat změny a úpravy než v následném kroku, a tím je **grafický návrh**, který je posledním mezikrokem před kódováním HTML stránky. **Copywriting** neboli tvorba marketingových textů, které mají podpořit prodej výrobků a služeb. Texty musí být krátké a jednoduché, stylisticky a gramaticky správné, ale zároveň výstižné a poutavé pro všechny návštěvníky. **Kódování stránek** je způsob, jak pomocí bajtů zapisovat znaky (písmena a jiné znaky) tak, aby bylo možné výslednou posloupnost bajtů převést zpět na znaky abecedy. Pro spolehlivou indexaci stránek je potřeba, aby kódování webové stránky bylo deklarováno v textu každé stránky. Testování webových stránek je velmi důležité před nasazením do ostrého provozu. Cílem základního testování je odhalit co největší množství nejvíce kritických zranitelností přímo ve webové aplikaci, webovém serveru, nebo chyb způsobených lidským faktorem (např. v hypertextových odkazech).

Tvorba strategického dokumentu bude probíhat v několika na sebe navazujících krocích. **Fáze přípravy** bude zahrnovat zejména stanovení rozsahu a struktury strategického dokumentu, určení aktérů a jejich rolí, sestavení pracovní skupiny, návrh způsobů a metod zapojení veřejnosti, zpracování detailního harmonogramu tvorby strategického dokumentu apod. **Fáze zpracování** bude zahrnovat zpracování analytické části, formulaci základu návrhové části a nastavení způsobu realizace strategického dokumentu. **Fáze schválení** představuje souhlas finální podoby strategického dokumentu radou města. Poté bude finální verze strategického dokumentu uveřejněna na webových stránkách žadatele. Detailní harmonogram bude sestaven po podpisu smlouvy se zhotovitelem. Předpoklad vytvoření strategického dokumentu je plánován na průběh první poloviny realizace projektu tak, aby ve druhé polovině realizace projektu byla zahájena **realizace vybraných opatření** a mohlo proběhnout vyhodnocení přínosů a využívání nástroje zlepšování komunikace směrem k občanům.

Sumarizace činností spojených se zavedením systému managementu společenské odpovědnosti (Corporate Social Responsibility – dále jen „CSR“). Mezi první kroky implementace systému CSR patří **sestavení interního týmu** a **výběr konzultanta**, což je důležitým základem pro úspěšné zavedení systému řízení.

7.1.13 Podrobné závěrečné hodnocení projektu

Projekt se zaměřil na:

- hlavní potřeby cílové skupiny,
- zjednodušení přístupu ke službám a informacím veřejné správy (včetně zohlednění potřeb specifických skupin obyvatel),
- zlepšení rozvoje dálkové komunikace s veřejností a zvyšování důvěryhodnosti a transparentnosti veřejné správy a
- zvyšování povědomí o směřování rozvoje města, jeho aktivitách, které mohou ovlivnit směřování a fungování města Šternberk.

Jeho zastupitelé jako nejvyšší představitelé města a zástupci občanů mají zájem jak na naplnění vize města, tak na profesionalizaci úřadu uvnitř i navenek a růstu důvěryhodnosti ve vedení města díky zvýšené transparentnosti a otevřenosti. Prioritou ke zjednodušení přístupu ke službám a informacím veřejné správy pro veřejnost, včetně zohlednění potřeb specifických skupin obyvatel, zefektivnění výkonu veřejné správy a jednotlivých procesů je využívání moderních informačních technologií. Lze připomenout, že starosta dle zákona o obcích odpovídá za informování veřejnosti o činnosti obce.

Projektový plán bude vypracován tak, aby co nejlépe vystihl všechny důležité aspekty, které jsou potřebné k realizaci pořízení softwarového systému. Jako nové budoucí zázemí webových stránek umístěných na doméně www.sternberk.eu, budou služby občanům dostupné 24 hodin denně bez omezení. Součástí plánu, bylo rozpracovat finanční plán a vypracovat ho tak, aby všechny etapy realizace co nejlépe na sebe navazovaly.

Analýzou kvalitativního výzkumu bylo zjištěno, že vytvoření nových přístupů s využitím dálkové komunikace s veřejností přinese nové trendy a zvedne prestiž města Šternberk, kterému umožní plně rozšířit potenciál a možnost rozvoje komunikace směrem k občanům.

V dnešní hektické době, která je neustále ovlivňována politickou scénou a současnou ekonomickou situací, je nezbytné neustále rozvíjet a přizpůsobovat se v trendech VS.

8 ZÁVĚR

Téma diplomové práce vyplývá a úzce souvisí se silnými mediálními tlaky, které se věnují problematice eGovernmentu v ČR. Pro mnohé jednotlivce z lidské populace to představuje jen další slovo, kterému nerozumí a nemohou si pod ním nic konkrétního představit. Souvisí to i s tím, že početně narůstá populace označovaná jako „65+“, a to nejen v ČR, ale globálně. Tato věková skupina potřebuje zcela jiný přístup už při vstupu do úřadů a to doslovně, protože mnohým činí potíže překonat i pár schodů. Přesně tak, jak se učí děti nejdříve písmenka a potom slova a věty, tak stejnou koncepci má předkládaná diplomová práce.

V úvodu jsou uvedena nejdůležitější data vývoje od rukodělné práce až po robotizaci a společnost 4.0. Část teoretická uvádí začátky změny struktury lidské společnosti ve druhé polovině minulého století. Ekonomové v rozvinutých zemích, především v USA a také ve Francii či Německu, si začínají uvědomovat, že pro udržení současné ekonomické a sociální úrovně je potřeba zvolit jiný přístup. Jedná se o zlom, především v myšlení lidí a přístupu k řešení problémů. Do popředí se dostávají termíny – informační společnost, informační ekonomika, eGovernment atd. Vysvětlení, zařazení a používání těchto pojmů v reálu je součástí teoretické části diplomové práce.

Přechod mezi částí teoretickou a praktickou tvoří informace o průběhu, vývoji a začleňování eGovernmentu v zemích EU a v ČR, která se stala součástí EU roku 2004. Při porovnání realizovaných služeb ze strany veřejné správy mezi jednotlivými zeměmi EU je někdy více, někdy méně velká propast. Změna způsobu komunikace mezi lidmi je pravděpodobně nejvíce patrnou změnou současnosti. Jedná se o změnu ve využívání informačně telekomunikačních technologiích. Plynule je možné přejít do praktické části diplomové práce. Statisticky je potvrzený nárůst využívání různých typů počítačů a mobilních telefonů v domácnostech různých věkových skupin. Technické vybavení ICT rodin v ČR je podle údajů ČSÚ k realizaci dálkové komunikace občan–úřad a zpět na dobré úrovni. Větším problémem je nízká počítačová gramotnost ve věkové skupině 65+.

Průběh a realizace praktického uplatnění eGovernmentu na MěÚ Šternberk je charakterizováno v praktické části diplomové práce. Bylo postupováno přesně podle zásad dobrého hospodáře. Analýza současného stavu (vybavení ICT, vědomostní vybavení úředníků), návrh zlepšení a v čem spočívá, kolik to bude stát (lidově řečeno), jak selepší služba občanům pro komunikaci s úřadem a zda činnost úřadu bude veřejně přívětivě hodnocena občanem.

Jako důkaz, že i v malé postkomunistické zemi lze úspěšně realizovat eGovernment a již několik roků být na špici mezi zeměmi EU je v této problematice Estonsko. Důkazem jsou údaje z EUROSTATu uvedené v grafu 2 a 3.

Konkrétnější specifikací dálkové komunikace je zavedení systému společenské odpovědnosti, který zajistí určitý standard v oblastech, ve kterých se dnes prosazují takové principy jako jsou udržitelný rozvoj, odpovědnost a transparentnost činností VS nebo shoda s relevantními standardy a národními právními požadavky. Druhým článkem je vytvoření strategického dokumentu, který bude řešit problematiku komunikace na sociálních sítích s výhledem na delší časový horizont. V návaznosti s těmito specifickými cíli je vytvoření nových, uživatelsky přívětivých, interaktivních a dynamických webových stránek, jejichž součástí bude propojení na opensource platformu Portál občana. Cílem tohoto kroku je umožnit občanům ověření spojení s národním bodem pro identifikaci a autentizaci (nástroj pro bezpečné a zaručené ověření totožnosti uživatele). Kontinuálně je následně možné využití služeb umožňujících platby správních a místních poplatků pomocí platební brány, vyplnění online formulářů atd. Návrh řešení technické specifikace produktu musí zaručovat operabilitu a umožnit tak jeho hladké propojení se stávajícím softwarem používaným MěÚ Šternberk.

Efektivní elektronizace státní správy spočívá ve zpřístupnění informací orgánů státní správy a samosprávy občanům i sobě navzájem. Výsledkem by mělo být zjednodušení, zpřesnění a zrychlení vyřizování požadovaných informací – tedy dynamicky fungující síť institucí, které budou zkvalitňovat požadované služby. Modernizace informačních technologií je základním nástrojem budování efektivní státní správy a nedílnou součástí vývoje informačního systému. S touto změnou vznikají i požadavky na vhodné právní ukotvení související např. s ochranou osobních údajů, zabezpečení důvěryhodnosti zúčastněných stran, vhodného zabezpečení proti zneužití dat. Cílem efektivní elektronizace by měl být takový systém, který by byl pro širokou veřejnost dostupný v takové míře, kdy jej upřednostní před osobní návštěvou samotného úřadu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ANDERSON, Dennis et al., 2015. *E-Government Strategy, ICT and Innovation for Citizen Engagement*. New York: Springer-Verlag New York, 109 s. ISBN 978-1-4939-3348-8.

BANGEMANN, Martin, 1994. *Europe and the Global Information Society: Recommendations to the European Council: Conference G7-Rapport BANGEMANN* [online]. Brusel [cit. 2021-03-02]. ISBN 92-826-9737-7. Dostupné z: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/44dad16a-937d-4cb3-be07-0022197d9459>

BERNERS-LEE, Tim a Robert CAILLIAU, 1990. WorldWideWeb: Proposal for a HyperText Project. In: *INTERNET ARCHIVE* [online]. [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20150502080527/http://www.w3.org/Proposal.html>

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

Co je a co není ISVS, 2021. *Národní architektura eGovernmentu veřejné správy ČR* [online]. [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/znalostni_baze:co_je_neni_isvs

Co je eGovernment?, 2020. *Ministerstvo vnitra České republiky*, [online]. Praha [cit. 2021-02-20]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

CSD: Celostátní sčítání dopravy, 2021. *Ředitelství silnic a dálnic ČR* [online]. Praha [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <http://scitani2016.rsd.cz/pages/map/default.aspx>

ČESKO, 2000. *USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 31. května 2000 č. 527 o Akčním plánu realizace státní informační politiky pro období do konce roku 2002*. In: Praha, ročník 2000, číslo 527. Dostupné také z: https://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/CE5AD69B3284A895C12571B6006DE763

ČESKO, 2000. Zákon č. 250/2000 Sb., ze dne 7. července 2000 o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. In: *Sbírka zákonů 9. srpna 2000 roč. 2000*. Praha, částka 73. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-250>

ČESKO, 2012. Zákon č. 201/2012 Sb., ze dne 2. května 2012 o ochraně ovzduší. In: Praha, ročník 2012, číslo 201, 2786-2841. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-201>

ČESKO, 2012. Zákon č. 89/2012 Sb., ze dne 3. února 2012, Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů 22. března 2012 roč. 2012*. Praha, částka 33, s. 1026–1368. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

ČESKO, 2015. Zákon č. 340/2015 Sb., ze dne 24. listopadu 2015 o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). In: *2015*. Praha, ročník 2015, částka 144, číslo 340. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-340>

ČESKO. Usnesení předsednictva České národní rady č. 2 ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, ročník 1993, částka 1, číslo 1, s. 17-23. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>

ČESKO. Ústavní zákon České národní rady č.1 ze dne 16. prosince 1992, Ústava České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, ročník 1993, částka 1, číslo 1, s. 5-16. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>

ČESKO. Zákon č. 365/2000 Sb., ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, ročník 2000, částka 99, číslo 365, s. 4666-4671. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

ČHMÚ, 2020. Grafická ročenka 2019: Znečištění ovzduší na území České republiky v roce 2019. In: *Portál ČHMÚ: Home*. Praha: © 2018 COPYRIGHT ČHMÚ, ALL RIGHTS RESERVED. ISBN 978-80-7653-009-6. Dostupné také z: https://www.chmi.cz/files/portal/docs/uoco/isko/grafroc/19groc/gr19cz/00_obsah_v1.pdf

ČSN 01 0391, 2013. *Systém managementu společenské odpovědnosti organizací*. 2013. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 28 s.

ČSÚ: *Český statistický úřad* [online], 2021. Praha, 20.03.2021 [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz>

ČTK, 2021. Úřady před kolapsem? Základní registry jsou v kritickém stavu, opozice vidí vládu. In: *Praha na Dlani* [online]. Praha [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://www.prahanadlani.cz/clanek-zprava/412845-urady-pred-kolapsem-zakladni-registry-jsou-v-kritickem-stavu-opozice-vidi-vladu.html>

DESI 2020: The Digital Economy and Society Index, 2020. In: *European Commission* [online]. Brusel [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

DUFF, Alistair S., 2004. The Past, Present, and Future of Information Policy. *Information, Communication & Society* [online]. 7(1), 69-87 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: doi:10.1080/1369118042000208906

DVOŘÁČEK, Jiří a Tomáš KAFKA, 2005. *Interní audit v praxi*. Brno: Computer Press. Praxe manažera (Computer Press). ISBN isnb80-251-0836-8.

ESFCR, 2020. OP Zaměstnanost 2014-2020: Obvyklé ceny a mzdy platy. *Evropský sociální fond v ČR* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/obvykle-ceny-a-mzdy-platy-opz/-/dokument/799359>

ESFCR, 2020. OP Zaměstnanost 2014-2020: Pravidla pro žadatele a příjemce v OPZ. *Evropský sociální fond v ČR* [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz/-/dokument/797894>

Estonsko: Základní charakteristika teritoria, ekonomický přehled, © 1997-2021. *BusinessInfo: Česká agentura na podporu obchodu-CzechTrade* [online]. Praha [cit.

2021-04-16]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/estonsko-zakladni-charakteristika-teritoria-ekonomicky-prehled/>

EU, 2013. *O společných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu, Fondu soudržnosti, Evropském zemědělském fondu pro rozvoj venkova a Evropském námořním a rybářském fondu, o obecných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu, Fondu soudržnosti a Evropském námořním a rybářském fondu a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 1083/2006.* In: Brusel, Nařízení Evropského parlamentu a Rady 1303/2013. Dostupné také z: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/1303/2020-12-29>

EU, COM(2003) 567. *The Role of eGovernment for Europe's Future.* In: Brusel, ročník 2003, s. 16. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF>

EU, COM(2010) 743. *The European eGovernment Action Plan 2011-2015.* In: Brusel, ročník 2010, s. 16. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

EU, KOM(2006) 173. *Akční plán „eGovernment“ v rámci iniciativy i2010: Urychlování zavádění elektronické veřejné správy v Evropě ve prospěch všech {SEK(2006) 511}.* In: Brusel, ročník 2006, číslo 173, s. 13. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0173&qid=1614707123342>

EU, KOM(2009) 432. *Závěrečné hodnocení akčního plánu eEurope 2005.* In: Brusel, ročník 2009, s. 13. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0432:FIN:CS:PDF>

EU, KOM(2010) 245. *Digitální program pro Evropu.* In: Brusel, ročník 2010, s. 42. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=celex%3A52010DC0245>

EU, SEC(2010) 114. *Lisbon Strategy evaluation document.* In: Brusel, ročník 2010. Dostupné také z: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/2/2010/EN/SEC-2010-114-F1-EN-MAIN-PART-1.PDF>

European competitiveness report 2003: Results from the 2003 scoreboard: Commission staff working document SEC(2003) 1299, 2003. [1.] vyd. Luxemburg: EUR OP. Enterprise publications. ISBN 92-894-6305-8.

EVROPSKÁ RADA, 2020. Časová osa – Digitální Evropa: Sídlem nového Evropského centra kompetencí pro kybernetickou bezpečnost bude Bukurešť. *Consilium.europa.eu* [online]. Brusel [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/a-digital-future-for-europe/timeline-digital-europe/>

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

FLETCHER, Patricia D. a Lisa K. WESTERBACK, 1999. *Journal of the American society for information science and technology* [online]. **50**(4), 299-304 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291097-4571%281999%2950%3A4%3C299%3A%3AAID-ASI7%3E3.0.CO%3B2-F>

FRONEK, Josef, 2006. *Velký anglicko-český slovník: Comprehensive English-Czech dictionary*. Praha: Leda. ISBN 80-7335-022-x.

FSS MU, 2013. Kalkulačka uhlíkové stopy. *CI2.CO* [online]. [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <https://uhlikovastopa.cz/kalkulacka>

GRUNTORÁD, Jan, 2017. Internet v Česku před 25 lety málem nebyl. Kvůli chybějícímu kabelu. In: *Novinky.cz* [online]. [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/clanek/gruntorad-internet-v-cesku-pred-25-lety-malem-nebyl-kvuli-chybejicimu-kabelu-40024157>

HALCIN, Jakub, 2005. Příběh počítače (1. díl). In: *Galaxie* [online]. [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://www.galaxie.name/index.php?clanek=pribeh-pocitace-1-dil>

HOLANOVÁ, Tereza, 2015. Nová průmyslová revoluce. Nezaspěte nástup Práce 4.0. In: *Aktualne.cz* [online]. [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/nova-prumyslova-revoluce-nezaspete-nastup-prace-40/r~97fa2490353311e593f4002590604f2e/>

HORIZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ, 2006. *Správní právo procesní: (vysokoškolská učebnice)*. Praha: Linde, 287 s. Vysokoškolská právnická učebnice. ISBN 8072016369.

HOSNEDLOVÁ, Pavla, 2019. Estonci žijí v digitální republice. Česko se postupně k e-governmentu propracovává. In: *EurActiv* [online]. [cit. 2021-04-16]. Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/digitalni-agenda/opinion/estonci-ziji-v-digitalni-republice-cesko-se-postupne-k-e-governmentu-propracovava/>

CHADIMA, Jiří, 2021. Exkurze do estonského digitálního státu. In: *FRAGARIA © 2021* [online]. Praha: Fragaria [cit. 2021-04-16]. Dostupné z: <https://fragaria.cz/blog/2017/01/11/exkurze-do-estonskeho-digitalniho-statu/>

Informační společnost v číslech - 2020 [online], 2020. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-04-18]. ISBN 978-80-250-2979-4. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/122362632/06100420.pdf/1273f88b-7e14-4555-b58b-3087658409e0?version=1.4>

ISPV: Platová sféra ČR - rok 2020, 2021. *Informační systém o průměrném výdělku* [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.ispv.cz/cz/Vysledky-setreni/Aktualni.aspx>

JIRÁSEK, Petr, Luděk NOVÁK a Josef POŽÁR, 2015. *Výkladový slovník kybernetické bezpečnosti: Cyber security glossary*. Třetí aktualizované vydání. Praha: Policejní akademie ČR v Praze, 242 s. ISBN 978-80-7251-436-6.

KADEČKA, Stanislav a Filip RIGEL, 2009. *Výkon státní správy-kompetence, odpovědnost*. Praha: Ministerstvo vnitra, 19 s.

Informační koncepce ČR, 2021. *Národní architektura eGovernmentu veřejné správy ČR* [online]. [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://archi.gov.cz/ikcr>

KALA, Miloslav, 2020. Souhrnná zpráva o digitalizaci veřejné správy v ČR. In: *Česká republika, Nejvyšší kontrolní úřad* [online]. Praha [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://www.nku.cz/cz/publikace-a-dokumenty/ostatni-publikace/zprava-o-digitalizaci-verejne-spravy-v-ceske-republic-id10937/>

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

KOVALÍKOVÁ, Hana, 2003. *Vnitřní směrnice pro podnikatele*. Olomouc: ANAG. Účetnictví (ANAG). ISBN isnb978-80-7263-824-6.

KOVÁŘOVÁ, Pavla, 2017. Informační politika. In: *Informační systém Masarykovy univerzity* [online]. Brno [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1421/podzim2017/VIKMA10/um/Informacni_politika_2017.pdf

KROPÁČEK, Jiří, 2020. Koronavirus na mapě světa: Kde je nejvíc nemocných a jak se nákaza šíří? In: *Aktuálně.cz* [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/koronavirus-na-mape-sveta-kde-je-nejvic-nemocnych/r~3a5ccb9a620011eaa7deac1f6b220ee8/>

LANDA, Martin, 2005. *Organizace účetních agend ve firmě*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-123-2.

LANDOVÁ, Hana, 2002. Informační gramotnost–náš problém(?)SA. In: *Ikaros.cz: elektronický časopis o informační společnosti* [online]. 2009. Praha [cit. 2021-03-02]. ISSN 121-5075. ISSN. Dostupné z: <https://ikaros.cz/informacni-gramotnost-nas-problem>

LIDINSKÝ, Vít, 2008. *Veřejná správa* [online]. Praha, 2008(7/2008) [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-obsah-cisla-7-2008.aspx>

Lisbon Strategy evaluation document, 2010. *Evropská komise* [online]. Brusel [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/2/2010/EN/SEC-2010-114-F1-EN-MAIN-PART-1.PDF>

MALÍKOVÁ, Jana, 2009. EGovernment Act a reforma policie dostaly od senátorů zelenou. © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Praha [cit. 2021-04-11]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egovernment-act-a-reforma-policie-dostaly-od-senatoru-zelenou.aspx>

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

MFČR, 2007. Metodická pomůcka k nastavení řídicí kontroly podle COSO ERM se zaměřením na řízení rizik v orgánech státní správy. In: *Ministerstvo financí České republiky: Centrální harmonizační jednotka pro finanční kontrolu* [online]. Praha [cit.

2020-11-23]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Metodika_2007-01-31_Metodika-Financni-kontroly-Rizeni-rizik-v-org-statni-spravy-2007-01-31.pdf

MINISTERSTVO VNITRA, 2020. Metodický návod k aplikaci zákona o registru smluv. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2020-11-23]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/metodicky-navod-k-aplikaci-zakona-o-registru-smluv-jez-slouzi-k-zakladni-orientaci-v-problematice-a-prinasi-zakladni-odpovedi-na-casto-kladene-dotazy.aspx>

MÜLLEROVÁ, Libuše, 2013. *Auditing pro manažery, aneb, Proč a jak se ověřuje účetní závěrka*. 2. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-988-3.

MUSIL, Josef, 2007. *Komunikace v informační společnosti*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-86723-39-6.

NOVÁČEK, Jiří, 2020. *Zpráva o posuzování projektů útvarem Hlavního architekta eGovernmentu za rok 2019* [online]. Praha, 16 s. [cit. 2021-02-20]. Dostupné z: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjph76mgfnuAhUDHHcKHVkvDdsQFjAAegQIARAD&url=https%3A%2F%2Fwww.mvcr.cz%2Fsoubor%2Fzprava-o-posuzovani-projektu-utvarem-hlavniho-architekta-egovernmentu-za-rok-2019.aspx&usg=AOvVaw1U_h_zpb8o1t1afGmKWbb3

NÚKIB, 2017. Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *NÚKIB* [online]. Brno [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/o-nukib/>

OHA: Agenda odboru hlavního architekta eGovernmentu, 2020. *Ministerstvo vnitra České republiky*, [online]. Praha [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/agenda-odboru-hlavniho-architekta-egovernmentu-agenda-odboru-hlavniho-architekta-egovernmentu.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

POLJAKOVÁ, Anežka, 2009. Informační politika Clintonovy éry v USA. In: *Ikaros.cz: elektronický časopis o informační společnosti* [online]. 2009. Praha [cit. 2021-03-02]. ISSN 121-5075. Dostupné z: <https://ikaros.cz/informacni-politika-clintonovy-ery-v-usa>

POMAHAČ, Richard, 2013. *Veřejná správa*. V Praze: C.H. Beck, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

PRŮCHA, Petr, 2007. *Správní právo, obecná část*. 7. doplněné a aktualizované vydání. Brno: MU Brno–Doplněk Brno, 418 s. ISBN 978-80-210-427.

REDAKCE ISVS.CZ, 2021. Jaký je stav digitalizace veřejné správy v České republice? *ISVS.CZ* [online]. [cit. 2021-04-17]. Dostupné z: <https://www.isvs.cz/jaky-je-stav-digitalizace-verejne-spravy-v-ceske-republice/>

RIHA: *Riigi infosüsteemi haldussüsteemist* [online], 2021. Estonsko [cit. 2021-04-16]. Dostupné z: <https://www.riha.ee>

SAK, Petr a Jiří MAREŠ, 2007. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-230-0.

SCHIFFER, Vladimír, 2009. *Vnitřní kontrolní systém: významný nástroj ochrany majetku a hospodaření účetních jednotek*. Praha: ASPI. Téma (ASPI). ISBN 9788073574369.

Slovník pojmů eGovernmentu, 2021. *Národní architektura eGovernmentu veřejné správy ČR* [online]. [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov

Slovník spisovného jazyka českého (1960–1971), 2011. *Ústav pro jazyk český AV ČR*, v. v. i. [online]. Praha [cit. 2021-02-13]. Dostupné z: <https://ssjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledat&heslo=služba&sti=EMPTY&where=hesla&hsubstr=no>

SOUKOPOVÁ, Jana, 2013. *Nákladově-výstupové metody hodnocení (CMA, CEA, CUA)* [online]. Brno: Informační systém Masarykovy univerzity, 1-8 [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1456/jaro2013/MPV_VZVP/um/33148301/Studijni_text_nakladove_vystupove_metody_CMA_CEA_CUA.pdf

SVOBODOVÁ, Jaroslava, 2005. *Vnitřní směrnice pro některé vybrané účetní jednotky: organizační složky státu, státní fondy, územní samosprávné celky, dobrovolné svazky obcí, Regionální rady regionů soudržnosti, příspěvkové organizace*. Olomouc: ANAG. Účetnictví (ANAG). ISBN 978-80-7554-198-7.

SZÚ, 2021. Základní informace o onemocnění novým koronavirem – covid-19 (coronavirus disease 2019). In: (c) *Státní zdravotní ústav* [online]. Praha, s. 1-20 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: http://www.szu.cz/uploads/Epidemiologie/Coronavirus/Zakladni_info/zakladni_informace_covid_19_7_aktualizace_09_03_2021_2.pdf

ŠPAČEK, David, 2012. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

The Times of India: In this country, 44% voters just voted online [online], 2019. [cit. 2021-04-16]. Dostupné z: https://timesofindia.indiatimes.com/world/europe/in-this-country-44-voters-just-voted-online/articleshow/68680472.cms?utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppst

Úplné znění Ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky: Úplné znění Usnesení České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky; některé další související právní předpisy, 2020. Vydání: patnácté. Praha: Armex Publishing. Edice kapesních zákonů. ISBN 978-80-87451-72-4.

ÚZ č. 1390: Pravidla silničního provozu, Autoškoly, 2020. Ostrava-Hrabůvka: Nakladatelství Sagit, 2020, 416 s. ISBN 978-80-7488-425-2.

VACKOVA, Anna, 2013. Estonský primát: Země spouští síť stanic pro elektromobily. *E15.cz* [online]. [cit. 2021-04-16]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/magazin/estonsky-primat-zeme-spousti-sit-stanic-pro-elektromobily-958882>

VLASÁK, Rudolf, 2001. Informační sektor, informační profese a informační vzdělávání. *NK: knihovnická revue* [online]. Praha, (3), 159–168 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://full.nkp.cz/nkkr/NKKR0103/0103159.html>

VLASÁK, Rudolf, 2011. Česká informační politika včera a dnes. *Informačné technológie a knižnice* [online]. 2011(1) [cit. 2021-03-02]. ISSN 1336-0779. Dostupné z: <https://itlib.cvtisr.sk/clanky/clanek811/>

VYBÍRAL, Zbyněk, 2009. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

VYMĚTAL, Jan, Anna DIAČIKOVÁ a Miriam VÁCHOVÁ, 2005. *Informační a znalostní management v praxi*. Praha: LexisNexis CZ. Studijní texty (LexisNexis CZ). ISBN 80-86920-01-1.

WEERAKKODY, Vishanth a Christopher G. REDDICK, 2017. *Public Sector Transformation through E-Government: Experiences from Europe and North America*. 2 st edition. New York: Routledge, 280 s. ISBN 9781138115590.

ZLATUŠKA, Jiří, 1998. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU* [online]. Brno, VIII(4), 1-6 [cit. 2021-03-02]. ISSN 1212-0901. Dostupné z: <http://webserver.ics.muni.cz/bulletin/articles/122.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ALA	American Library Association
CCDCOE	Cooperative Cyber Defence Centre of Excellence
CERT	Computer Emergency Response Team
CSD	Celostátní sčítání dopravy
CSR	Corporate Social Responsibility
CZ-NIC	Poskytovatel internetových služeb
ČHMÚ	Český hydrometeorologický ústav
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka, a. s.
ČSÚ	Český statistický úřad
ČTK	Česká tisková kancelář
DESI	Digital Economy and Society Index
DS	Datové schránky
ECDC	European Centre For Disease Prevention and Control
eID	e-identifikace
eIDAS	Nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci
EPA	Elektronická podatelna automatická
EPO	Elektronická podání pro finanční správu
ESFCR	Evropského sociálního fondu
EU	Evropská unie
GII	Globální informační infrastruktury
ICT	Informační a telekomunikační technologie
IS ESF	Informačního systému Evropského sociálního fondu
IS KP14+	Informačního systému koncového příjemce
ISDS	Informační systém Datové schránky

ISVS	Informačních systémů veřejné správy
KA	Klíčová aktivita
KII	Kritická informační infrastruktura
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MD/RD	Mateřská/rodičovská dovolená
MěÚ	Městský úřad
MS2014+	Monitorovacího systému pro administraci evropských dotací
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NATO	North Atlantic Treaty Organization
NIA ID	Identifikační prostředek umožňující zaručené prokazování totožnosti
NII	Národní informační infrastruktura
NKÚ	Nejvyšší kontrolní úřad
NN	Nepřímé náklady
NSIB ČR	Národní strategie informační bezpečnosti
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
OECD	The Organisation for Economic Co-operation and Development
OHA	Útvar Hlavního architekta eGovernmentu
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
OPZ	Operační program zaměstnanost
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
PC	Personal computer
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PIAPs	Public Internet Access Points
PIN	Personal identification number
POINT	Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

RAP	Rozhraní pro občany
RNA	Ribonukleová kyselina
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RT	Realizační tým
RT-PCR	Reverse transcription polymerase chain reaction
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
ŘO	řídící orgán
SA	Smart Administration
SAPO	Samočinný Počítač
SEPA	Single Euro Payment Area
SMS	Short message service
SO	Správní obvod
SZÚ	Státní zdravotní ústav
ÚVIS	Úřad pro veřejné informační systémy
UX	User Experience
VIS	Významný informační systém
VOC	Volatile organic compound
VS	Veřejná správa
WWW	WorldWideWeb

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Hexagon veřejné správy	36
Obrázek 2 eGON.....	38
Obrázek 3 X-Road Estonska.....	52
Obrázek 4 Čtečka estonské e-ID připojená k PC.....	53
Obrázek 5 Geografická mapa SO ORP Šternberk	65
Obrázek 6 Pěší trasa vlakové nádraží Šternberk (start) - MěÚ Šternberk (cíl)	66
Obrázek 7 Nespecifická prevence proti přenosu původce onemocnění COVID-19	76

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Evropský seznam základních elektronických veřejných služeb	23
Tabulka 2 Osoby v Česku využívající internet při jednání s veřejnou správou; 2019	45
Tabulka 3 Osoby v Česku vykonávající vybrané aktivity na webových stránkách úřadů; 2019	46
Tabulka 4 Daňová příznání podaná v ČR na finanční správu v roce 2019 (v tis.)	48
Tabulka 5 Počet obyvatel v obcích v SO ORP Šternberk.....	67
Tabulka 6 Počet km pro občany nad 15 roků na ORP a zpět v intervalu 1x/rok.....	68
Tabulka 7 Ověření normality distribuce sledovaných veličin pomocí Shapiro-Wilkova testu	70
Tabulka 8 Korelačního koeficient.....	71
Tabulka 9 Výpočet Spearmanova korelačního koeficientu pro obce vzdálené do 10 km.....	72
Tabulka 10 Výpočet Spearmanova korelačního koeficientu pro obce vzdálené do 10-20 km.....	72
Tabulka 11 Přehled témat výuky a plánovaný rozsah školení	84
Tabulka 12 Složení odborného týmu	88
Tabulka 13 Složení administrativního týmu.....	90
Tabulka 14 Obvyklé mzdy/platy pro OPZ (platné od 1. 6. 2020)	92
Tabulka 15 Rozklad osobních nákladů dle klíčových aktivit (Kč).....	96
Tabulka 16 Rozklad zařízení a vybavení dle klíčových aktivit (Kč).....	96
Tabulka 17 Rozklad nákupu služeb dle klíčových aktivit (Kč)	97
Tabulka 18 Rozklad nákupu služeb dle klíčových aktivit (Kč).....	97
Tabulka 19 Rozklad přímé podpory dle klíčových aktivit (Kč)	98
Tabulka 20 Rozpočet jednotkový	98
Tabulka 21 Přehled zdrojů financování	101
Tabulka 22 Finanční plán.....	101
Tabulka 23 Mapa rizik	103
Tabulka 24 Stupně míry dopadu rizik.....	104
Tabulka 25 Stupně závažnosti rizik	104
Tabulka 26 Stupně pravděpodobnosti výskytu rizik.....	104
Tabulka 27 Významnost rizik	104
Tabulka 28 Harmonogram realizace projektu.....	109

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Index digitální ekonomiky a společnosti DESI 2020	43
Graf 2 Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU využívající internet při jednání s VS; 2019	58
Graf 3 Osoby ve věku 16-74 let v zemích EU, které vyplnily a online odeslaly formulář VS; 2019	59
Graf 4 Distribuce obcí dle počtu obyvatel znázorněná krabicovým grafem	69
Graf 5 Distribuce obcí dle vzdálenosti na ORP znázorněná krabicovým grafem	69
Graf 6 Vztah mezi vzdáleností na ORP Šternberk a počtem obyvatel v obcích SO	70
Graf 7 Shluky obcí z hlediska vzdálenosti od ORP Šternberk	71

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I Aktuálně platná legislativa ČR

Příloha P I: Aktuálně platná legislativa ČR

Zákon č. 106/1999 Sb., ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. Zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie a upravuje pravidla pro poskytování informací a dále upravuje podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 365/2000 Sb., ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 529/2006 Sb., ze dne 23. listopadu 2006 o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy).

Vyhláška č. 530/2006 Sb., ze dne 23. listopadu 2006 o postupech atestačních středisek při posuzování dlouhodobého řízení informačních systémů veřejné správy.

Vyhláška č. 52/2007 Sb., ze dne 22. března 2007 o postupech atestačních středisek při posuzování způsobilosti k realizaci vazeb informačních systémů veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní.

Vyhláška č. 53/2007 Sb., ze dne 22. března 2007 o technických a funkčních náležitostech uskutečňování vazeb mezi informačními systémy veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní (vyhláška o referenčním rozhraní).

Zákon č. 480/2004 Sb., ze dne 29. července 2004 o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 499/2004 Sb., ze dne 23. září 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 259/2012 Sb., ze dne 20. července 2012 o podrobnostech výkonu spisové služby. Vyhláška stanoví podrobnosti výkonu spisové služby veřejnoprávními původci.

Zákon č. 500/2004 Sb., ze dne 24. června 2004 správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Novela č. 7/2009 Sb., ve vazbě na zákon č. 300/2008 Sb., stanovila prioritu doručování

písemností prostřednictvím datových schránek (viz § 19 odst. 1 a 2 správního řádu); správní řád dále např. v § 69 odst. 3 stanoví náležitosti elektronické formy správního rozhodnutí.

Zákon č. 634/2004 Sb., ze dne 26. listopadu 2004 o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. Zákon upravuje správní poplatky (dále jen "poplatky") a výkon jejich správy, zejména jejich vyměňování a vybírání, prováděné orgány moci výkonné a dále orgány územních samosprávných celků a orgány právnických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti státní správy (dále jen "správní úřad").

Zákon č. 300/2008 Sb., ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. Zákon upravuje elektronické úkony orgánů veřejné moci vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony fyzických osob a právnických osob vůči orgánům veřejné moci, elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových schránek a dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek; tento zákon dále vytváří informační systém datových schránek a stanovuje pravidla pro výkon autorizované konverze dokumentů.

Vyhláška č. 193/2009 Sb., ze dne 17. června 2009 o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, kterou Ministerstvo vnitra stanoví podle § 24 odst. 4 a § 30 odst. 4 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tato vyhláška upravuje: a) technické náležitosti provádění autorizované konverze dokumentů (dále jen „konverze“), b) technické náležitosti dokumentu, který provedením konverze vznikl (dále jen „výstup“), c) technické náležitosti dokumentu, jehož převedením výstup při konverzi vznikl (dále jen „vstup“), a d) vzor osvědčení o vykonání zkoušky zaměstnance provádějícího konverzi na žádost.

Vyhláška č. 194/2009 Sb., ze dne 23. června 2009 o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, kterou Ministerstvo vnitra stanoví podle § 9 odst. 3 a 4, § 20 odst. 3 a § 21 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění zákona č. 190/2009 Sb. Vyhláška upravuje náležitosti přístupových údajů pro přihlašování do datové schránky, elektronické prostředky pro přihlašování do datové schránky, technické podmínky a bezpečnostní zásady pro přístup do datové schránky, přípustné formáty datové zprávy dodávané do datové schránky, maximální velikost datové zprávy dodávané do datové schránky, dobu uložení datové zprávy v datové schránce, technické náležitosti užívání datové schránky a způsob tvorby identifikátoru datové schránky.

Zákon č. 301/2008 Sb., ze dne 17. července 2008 kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. V rámci změnového zákona bylo novelizováno celkem 8 zákonů, které reagují na pravidla stanovená v zákoně č. 300/2008 Sb., (jedná se např. o zakotvení institutu doručování prostřednictvím datových schránek v jednotlivých procesních předpisech).

Zákon č. 111/2009 Sb., ze dne 26. března 2009 o základních registrech. Zákon vymezuje obsah 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 č. 181/2014 Sb., ze dne 23. července 2014 o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).

Vyhláška č. 317/2014 Sb., ze dne 19. prosince 2014 o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích.

Vyhláška č. 82/2018 Sb., ze dne 28. května 2018 o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

Zákon č. 134/2016 Sb., ze dne 19. dubna 2016 o zadávání veřejných zakázek. Zákon zapracovává příslušné předpisy Evropské unie.

Zákon č. 251/2016 Sb., ze dne 15. června 2016 o některých přestupcích.

Zákon č. 297/2016 Sb., ze dne 24. srpna 2016 o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Zákon upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie *

- a) některé postupy poskytovatelů služeb vytvářejících důvěru,
- b) některé požadavky na služby vytvářející důvěru,
- c) působnost Ministerstva vnitra (dále jen „ministerstvo“) v oblasti služeb vytvářejících důvěru a
- d) sankce za porušení povinností v oblasti služeb vytvářejících důvěru.

* Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.

Zákon č. 205/2017 Sb., ze dne 14. července 2017, kterým se mění zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění zákona č. 104/2017 Sb., a některé další zákony.

Vyhláška č. 82/2018 Sb., ze dne 28. května 2018 o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

Zákon č. 250/2017 Sb., ze dne 18. srpna 2017 o elektronické identifikaci. Zákon upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie upravující elektronickou identifikaci

- využití elektronické identifikace,
- působnost Ministerstva vnitra (dále jen „ministerstvo“) a Správy základních registrů na úseku elektronické identifikace a
- přestupky na úseku elektronické identifikace.

Zákon č. 110/2019 Sb., ze dne 12. března 2019 o zpracování osobních údajů. Zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie*, zároveň navazuje na přímo použitelný předpis Evropské unie** a k naplnění práva každého na ochranu soukromí upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů.

*Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/680 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV.

**Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).