

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Nové směry rozvoje informační společnosti v ČR

Jana Stará

**Bakalářská práce
2012**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Stará**
Osobní číslo: **E100175**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**
Název tématu: **Nové směry rozvoje informační společnosti v ČR**
Zadávací katedra: **Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Bude popsán vývoj informačních systémů veřejné správy v ČR v posledních letech, především pak využívání technologií veřejné správy (e-Government, Czech point, Datové schránky). Práce se zaměří dále na formulování nových trendů v oblasti komunikace stát-občan v souvislosti s nástupem moderních komunikačních a technologických prostředků, přičemž se autorka zaměří na sociální sítě a jejich aplikace. Budou navrženy modely této komunikace v konkrétních oblastech veřejné správy.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- 1) BRŮNA, M., et al. Veřejná správa v České republice. 2. vydání. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra ČR, 2005. 120 s. ISBN 80-239-4709-5.
- 2) LIDINSKÝ, V., et al. EGovernment bezpečně. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- 3) ŠTĚDRŮŇ, B., BUDIŠ, P., ŠTĚDRŮŇ JR., B. Marketing a nová ekonomika. 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2009. 198 s. ISBN 978-80-7400-146-8.
- 4) BASL, J., BLAŽÍČEK, R. Podnikové informační systémy : Podnik v informační společnosti. 2., výrazně přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Jirava, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce:

3. října 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2012

doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.

doc. Ing. Jiří Křupka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 3. října 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28. 4. 2012

Jana Stará

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce Ing. Pavlu Jiravovi, Ph.D. za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále děkuji všem respondentům dotazníkového šetření.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá problematikou nových směrů rozvoje informační společnosti v České republice. Úvodní kapitoly popisují vývoj informační společnosti v České republice. Dále vysvětlují, co to je eGovernment a popisují jeho vybrané projekty. Následující část se věnuje způsobům komunikace občanů České republiky s úřady. Poslední část této práce je zaměřena na sociální sítě a jejich možnou aplikaci v konkrétní oblasti veřejné správy.

KLÍČOVÁ SLOVA

eGovernment, datové schránky, Czech POINT, informační systémy veřejné správy, sociální sítě, Facebook

TITLE

New directions of development of information society in the Czech Republic

ANNOTATION

This thesis deals with new directions of development of information society in the Czech Republic. Introductory chapters describe the development of information society in the Czech Republic. In addition, explain what it is and describe its eGovernment projects selected. The following section is devoted to ways of communication of the citizens of the Czech Republic with authorities. The last part of this work is focused on social networks and their possible application in a particular area of public administration.

KEYWORDS

eGovernment, data mailboxes, Czech POINT, information systems of public administration, social networks, Facebook

OBSAH

ÚVOD.....	8
1. INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	9
2. EGOVERNMENT	13
3. DATOVÉ SCHRÁNKY (DS).....	17
3.1. ZŘÍZENÍ DATOVÉ SCHRÁNKY	17
3.2. ŽÁDOST O DATOVOU SCHRÁNKU	17
3.3. DORUČOVÁNÍ DOKUMENTŮ PROSTŘEDNICTVÍM DATOVÉ SCHRÁNKY	17
3.4. DATOVÁ ZPRÁVA.....	18
3.5. DOBA UCHOVÁNÍ DATOVÉ ZPRÁVY	18
3.6. ZRUŠENÍ DATOVÉ SCHRÁNKY	18
4. CZECH POINT	19
4.1. CO POSKYTUJE CZECH POINT	19
4.2. KDE JE CZECH POINT DOSTUPNÝ	19
4.3. VÝVOJ PROJEKTU CZECH POINT.....	20
5. INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISVS)	22
5.1. PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY (PVS)	22
5.1.1. Funkce PVS	23
5.2. ELEKTRONICKÝ PORTÁL ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁV (EPUSA).....	24
6. ZÁKLADNÍ REGISTRY VEŘEJNÉ SPRÁVY	26
6.1. REGISTR OBYVATEL (ROB)	26
6.2. REGISTR PRÁV A POVINNOSTÍ (RPP).....	26
6.3. REGISTR OSOB (ROS)	26
6.4. REGISTR ÚZEMNÍ IDENTIFIKACE, ADRES A NEMOVITOSTÍ (RUIAN).....	27
6.5. INFORMAČNÍ SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ (ISZR).....	27
7. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ - ZPŮSOBY KOMUNIKACE OBČANA S ORGÁNY VEŘEJNÉ SPRÁVY	28
7.1. RESPONDENTI	28
7.2. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	32
8. SOCIÁLNÍ SÍŤ	45
8.1. DEFINICE SOCIÁLNÍ SÍŤE	45
8.2. RIZIKA NA SOCIÁLNÍCH SÍŤÍCH	45
8.3. VYBRANÉ SOCIÁLNÍ SÍŤE	45
8.3.1. Google+	45
8.3.2. MySpace	45
8.3.3. Lidé.....	46
8.3.4. Líbímseti.....	46
8.3.5. LinkedIn.....	46
8.3.6. Facebook.....	46
8.4. SOCIÁLNÍ SÍŤE A VEŘEJNÉ SPRÁVA?	47
ZÁVĚR.....	50
POUŽITÁ LITERATURA	51
SEZNAM GRAFŮ	55
SEZNAM OBRÁZKŮ	55
SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Informační společnost je spojována především s rozšířením informačních a komunikačních technologií, které v mnoha aspektech změnilo charakter lidské společnosti a to hlavně v souvislosti se zvětšujícím se objemem informací.

Cílem této bakalářské práce je na základě dotazníkového šetření mezi občany zjistit, jakým způsobem občané komunikují s orgány veřejné správy. Jakou formu komunikace nejvíce upřednostňují. Zda znají pojem eGovernment, a jestli využívají jeho konkrétní projekty.

Úvodní kapitola bakalářské práce bude zaměřena na informační společnost a její postupný vývoj. Další kapitola se bude zabývat eGovernmentem. Budou zde popsány jeho činnosti, cíle, fáze, výhody a symboly. Následující kapitoly budou obsahovat vybrané projekty eGovernmentu. Jako první služba bude vybrána datová schránka. V této kapitole bude uvedeno jak a komu je datová schránka zřízena, jakým způsobem se o schránku žádá, jak probíhá doručování dokumentů prostřednictvím datové schránky a jak se datová schránka může zrušit. Další služba eGovernmentu, která zde bude rozebrána, je kontaktní místo Czech POINT. V této kapitole bude vysvětleno co to je Czech POINT, co nabízí, kde všude je dostupný a jeho postupný vývoj. Informační systémy veřejné správy jsou dalším projektem elektronické veřejné správy a budou rozebrány v šesté kapitole. Zde budou vybrány a popsány mezi mnoha informačními systémy veřejné správy Portál veřejné správy a Elektronický portál územních samospráv. Šestá kapitola této práce se bude zabývat základními registry veřejné správy a jeho jednotlivými složkami jako je registr obyvatel, registr práv a povinností, registr osob a registr územní identifikace adres a nemovitostí.

Důležitou kapitolou pro dosažení cíle práce bude sedmá kapitola, která se bude skládat z dotazníkového šetření způsobu komunikace občana s orgány veřejné správy. Bude zde zkoumáno, jestli existují nějaké závislosti ve využívání služeb elektronické veřejné správy vůči vlastnostem respondentů. Na základě tohoto dotazníkového šetření bude navržen způsob využívání sociálních sítí ve veřejné správě. Tím se bude zabývat poslední kapitola s názvem Sociální sítě.

Sběr informací bude probíhat na základě rešerše knižních a především internetových zdrojů, kde jsou informace nejaktuálnější.

1. INFORMAČNÍ SPOLEČNOST

Pojem informační společnost je často spojován se Třetí průmyslovou revolucí, která byla označována za „informační revoluci“. První zmínky o ní se objevují koncem 20. a začátkem 21. století v USA. Hlavním nástrojem se v této době stal mikroprocesor a počítač. Změnila se tak komunikace především v souvislosti se vznikem internetu a mobilní komunikace. Společnost se tedy nejvíce rozvíjela v oblasti informatiky. [2]

V této době měl velký vliv podíl hrubého domácího produktu, který byl vytvořen v souvislosti s informačními technologiemi. Přesunulo se tak využití zemědělských nebo průmyslových zdrojů směrem ke zdrojům informačním. [2]

Vývoj informační společnosti v ČR

Důležitým krokem ve vývoji informační společnosti v ČR bylo v roce 1998 založení Rady vlády pro státní informační politiku, která zabezpečovala oblast informačních technologií a „informační společnost“. [14]

V roce 1999 vláda schválila Státní informační politiku. „Základním cílem Státní informační politiky bylo vybudovat a rozvíjet informační společnost, a tím vytvořit předpoklady zejména pro zlepšení kvality života jednotlivých občanů, zefektivnění státní správy a samosprávy a zkvalitnění podpory rozvoje podnikání.“ [14], [27]

Aby zavádění informačních technologií do různých částí života společnosti a státu bylo úspěšné, sledovala vláda následujících osm důležitých oblastí:

1. Informační gramotnost – cílem této oblasti bylo dosáhnout informační gramotnosti všech občanů, která je nezbytným předpokladem pro rozvoj a uplatnění osobnosti v 21. století. Informační společnost tak byla spojena s vyššími požadavky na vzdělávání a zároveň mohla s novými prostředky (ICT) vzdělávací systém efektivně využívat. Mezi požadavky patřila především počítačová gramotnost, četnost rekvalifikací a nutnost celoživotního vzdělávání.
2. Informatizovaná demokracie – cílem informatizované demokracie bylo realizovat práva občana na přímý přístup k informacím. Tato část se zaměřovala především na technologické možnosti informační společnosti. Díky technologiím si může občan vybírat, jak bude získávat informace. Na druhé straně by měli mít všichni přístup k elektronické komunikaci.

3. Rozvoj informačních systémů veřejné správy – v této části bylo hlavním cílem pomocí informačních technologií zlepšit služby veřejné správy. Veřejné informace by měli být dostupné občanům jak z jejich domovů, tak z veřejných míst. Občané by mohli komunikovat s veřejnou správou elektronicky při využití elektronických identifikátorů.
4. Komunikační infrastruktura – smyslem komunikační infrastruktury bylo vybudovat soubor odvětví zajišťujících ekonomické a sociální systémové funkce, které budou důležitým předpokladem rozvoje informační společnosti. Aby byl tento předpoklad splněn, bylo potřeba rozšířit prostředky výpočetní techniky ve společnosti. Rozšíření ICT bránilo především vysoké poplatky za internet. Ty by měly být sníženy vytvořením dobrého konkurenčního prostředí pro tyto služby.
5. Důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat – v této oblasti se především objevuje pojem elektronický podpis, protože cílem bylo „zabezpečení důvěryhodnosti, bezpečnosti a pořádku v specifických podmínkách informační společnosti s využitím elektronických identifikátorů a zajištění ochrany osobních dat.“
6. Elektronický obchod – k rozvoji elektronického obchodu bylo nutné stanovit podmínky k zapojení do globální ekonomiky. ČR mohla pomocí elektronického obchodu zvýšit svoji konkurenceschopnost ekonomiky a podpořit export.
7. Transparentní ekonomické prostředí – znamená vytvoření transparentního podnikatelského prostředí pro podporu podnikání a zvýšit kontrolu veřejnosti nad hospodařením s veřejnými finančními prostředky.
8. Informační společnost: stabilní a bezpečná – podmínkou implementace výše uvedených oblastí státní informační politiky bylo zajištění stabilní existence a vývoje jejích subjektů, objektů i zdrojů na úrovni občanů. Realizace státní informační politiky se musela v této části zaměřit i na oblast krizového managementu a životního prostředí. Občané, firmy i veřejná správa tak mohli získat aktuální a přehledové informace např. o počasí, stavu ovzduší a vodních toků. [27]

V roce 2001 se Česká republika připojila k Akčnímu plánu eEurope+ 2003, který měl stejné tři hlavní cíle jako eEurope (koncepte eEurope se týkala pouze členských zemí EU):

0. urychlení realizace základních stavebních prvků informační společnosti – jedná se o hlavní cíl, který byl označován za „nultý“ hlavní cíl
1. rychlé, bezpečné a levné řešení internetu
2. investování do lidí a znalostí
3. podporovat využívání internetu [14]

Na začátku roku 2003 vzniklo Ministerstvo informatiky, které bylo hlavním koordinátorem rozvoje elektronické veřejné správy. Mezi jeho další úkoly patřila podpora elektronického obchodu a počítačové gramotnosti. [20]

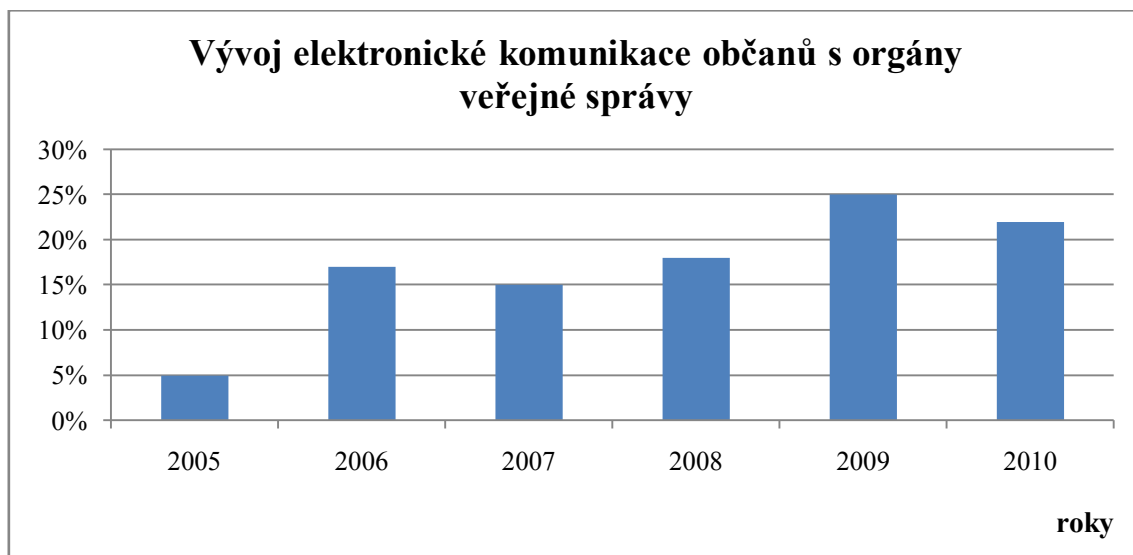
Dalším důležitým projektem bylo eČesko 2006 neboli návrh Státní informační a komunikační politiky, který vláda schválila v roce 2004. Tento návrh byl součástí evropské koncepce eEurope2005. Koncepce klade největší důraz na vysokorychlostní širokopásmový přístup. [15]

V roce 2007 zaniklo Ministerstvo informatiky. A vznikla usnesením vlády Rada vlády pro informační společnost, která projednávala materiály předkládané vládě vztahující se k informační společnosti a k elektronizaci veřejné správy. Dále pak zpracovávala návrhy, analýzy, výhledy a směry rozvoje informační společnosti. Po zániknutí Ministerstva informatiky převzalo většinu jeho činností Ministerstvo vnitra. [26]

Mezi důležité legislativy patří vyhlášení zákona č. 300/2008 Sb. (Zákon o eGovernmentu), který je hlavním prostředkem pro efektivní komunikaci občana s veřejnou správou a konverzi dokumentů pomocí zavedení datových schránek. [19]

V roce 2008 byla Radou vlády pro informační společnost zveřejněna Strategie rozvoje služeb pro informační společnost v České republice na období 2008 - 2012. Mezi její hlavní cíle náleží přizpůsobení veřejné správy občanovi, aby ji mohl pomocí informačních a komunikačních technologií využívat pro svůj rozvoj. [28]

V následujícím obrázku je znázorněno, jak jednotlivci využívali internet ve vztahu k veřejné správě od roku 2005 do roku 2010.



Obrázek 1 Vývoj elektronické komunikace občanů s orgány veřejné správy

Zdroj: upraveno podle [28]

2. EGOVERNMENT

Výraz eGovernment znamená elektronizaci veřejné správy. Jedná se o zavádění informačních technologií do veřejné správy. [18], [16]

eGovernment je plně v kompetenci Ministerstva vnitra České republiky. [6]

Pro eGovernment existuje mnoho definic, zde jsou uvedené následující:

1. Definice MVČR

Podle Ministerstva vnitra „eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům.“ [19]

2. Definice podle Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD)

OECD definuje eGovernment jako „využití informačních a komunikačních technologií, především internetu, jako prostředku k dosažení dobré (lepší) správy.“ [9]

3. Definice podle Slovníku nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě

Slovník nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě vymezuje eGovernment jako „název postupu modernizace veřejné správy s využitím nových možností informačních a komunikačních technologií, technika veřejné správy s využitím nástrojů ICT. Používají se pojmy jako elektronizace nebo informatizace veřejné správy“. [23]

4. Definice OSN

„Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“ [17]

5. Definice podle české odborné literatury

„eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“ [17]

Prostřednictvím eGovernmentu může občan komunikovat se složkami státní a veřejné správy v elektronické podobě a úřady díky němu přecházejí na elektronickou verzi

vedení agendy. eGovernment se tedy dělí podle druhu komunikace na Government– to– Citizen (G2C), sem patří komunikace orgánu veřejné správy s občanem, Government– to– Business (G2B), představuje komunikaci orgánu veřejné správy s podnikateli, a konečně Government- to- Government (G2G), což je vzájemná komunikace mezi úřady. [30]

Činnosti a oblasti, které spadají do eGovernmentu v ČR:

- elektronická komunikace,
- informační systémy veřejné správy (ISVS),
- ochrana osobních údajů,
- elektronický podpis,
- elektronické podání (e – podatelny),
- registry veřejné správy,
- dlouhodobé uchovávání dokumentů v elektronické podobě,
- elektronické veřejné zakázky. [17]

Změny veřejné správy při účinném zavádění eGovernmentu:

- procesní – změna činností, které probíhají v organizaci,
- technologické – přizpůsobování činností možnostem ICT,
- legislativní – legislativní pomoc při implementaci nových technologií a postupů,
- nákladové – monitorování a klasifikace důsledků změn. [16]

Cíle eGovernmentu

Cílem výše uvedených změn je především usnadnit styk občanům a podnikatelům s úřady a to hlavně z hlediska úspory času. Měl by také zajistit větší účinnost fungování úřadů a tím (teoreticky) ušetřit finance potřebné na výplatu později zbytečných úředníků. Dalším cílem je ušetření peněz na straně veřejnosti i úřadů díky vedení veškeré agendy pouze v elektronické podobě. [6]

Výhody eGovernmentu

- jednoduchost a uživatelská přívětivost,
- možnost podání kdykoliv a ne jenom v úředních hodinách (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu),

- úspora času a financí,
- rychlost a kvalita služeb pro firmy a občany,
- transparentnost činností a rozhodování. [30]

Fáze eGovernmentu

- zprostředkování informací (pomocí webových stránek),
- vzájemné působení občana a veřejné správy (prostřednictvím elektronické podatelny),
- provádění transakcí (např. výpis z katastru nemovitostí),
- integrace (občané mají k dispozici strukturované postupy pro řešení nejrůznějších životních situací ve vztahu k veřejné správě). [16]

Symboly eGovernmentu

Mezi základní symbol eGovernmentu patří eGon. Tento projekt vznikl ke konci roku 2006 a slouží k implementaci elektronizace veřejné správy. Jeho úkolem je především usnadnění života občanům a zvýšení efektivity veřejné správy pomocí informačních technologií. V roce 2011 byl spuštěn plný provoz základních registrů eGona. [19]



Obrázek 2 eGon

Zdroj: [19]

„eGon je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje.“ [19]

Existenci a životní funkce eGona zajišťují:

- Prsty: CZECH POINT – soustava snadno dostupných kontaktních míst
- Oběhová soustava: KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy, ta zajišťuje bezpečný přenos dat

- Srdce: Zákon o eGovernmentu – zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi č.300/2008 Sb.
- Mozek: Základní registry veřejné správy- bezpečné a aktuální databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech. [19]

Od poloviny dubna 2011 je Klaudie dalším symbolem eGovernmentu. Klaudie je v přeneseném významu partnerkou eGona. A přináší do eGovernmentu cloud computing (sdílení hardwarových i softwarových prostředků pomocí sítě). Tedy zajišťuje, aby byly ICT projekty nejen účinnější a levnější, ale aby také umožnily přechod od současného stavu blížícího se správě majetku k modelu poskytování a odebírání služeb. [19]



Obrázek 3 Klaudie

Zdroj: [19]

3. DATOVÉ SCHRÁNKY (DS)

Datové schránky upravuje zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který nabyl účinnosti 1. 7. 2009. Pomocí datových schránek může fyzická nebo právnická osoba rychleji, levněji a spolehlivěji komunikovat s orgány veřejné správy. DS představuje elektronické úložiště, jehož správcem a zřizovatelem je Ministerstvo vnitra, a nahrazuje tak (u orgánů veřejné moci) listinné doručování. [30]

Ministerstvo vnitra je také správcem Informačního systému datových stránek. Informační systém datových schránek je informačním systémem veřejné správy, kde jsou uloženy informace o datových schránkách a jejich uživatelích. Informační systém datových schránek provozuje Česká pošta. [5]

3.1. Zřízení datové schránky

Pro právnické osoby a orgány veřejné moci je od 1. listopadu 2009 zřízení datové schránky povinné. Fyzické osoby si mohou založit datovou schránku dobrovolně a současně mohou komunikovat elektronickou i listinnou formou. Podnikající fyzické osoby si také nemusejí zřizovat datovou schránku. Ale advokátům, daňovým poradcům, insolvenčním správcům, notářům a exekutorům se po uplynutí přechodného období zřídí schránka automaticky. [19]

3.2. Žádost o datovou schránku

Osoby, pro které je datová schránka povinná, obdrží v listinné podobě přihlašovací údaje pro první přihlášení do datové schránky.

Ostatní osoby, pro něž není schránka povinná, ale chtějí si ji zřídit, musí podat žádost. Mohou tak učinit osobně, poštou (k tomu je potřeba úředně ověřený podpis), pomocí kontaktního místa Czech POINT nebo prostřednictvím elektronické pošty (žadatel musí mít ověřený elektronický podpis). [19]

3.3. Doručování dokumentů prostřednictvím datové schránky

Po dodání dokumentu (datové zprávy) do schránky příjemce upozorní provozovatel informačního systému datových schránek (tedy Česká pošta) o doručení zprávy příjemci na jeho e- mailovou adresu. Datová zpráva je brána za doručenu v momentě, kdy se

majitel do schránky přihlásí. Když se příjemce dokumentu do schránky nepřihlásí do deseti dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky, považuje se datová zpráva za doručenou posledním dnem této lhůty (tomuto procesu se říká fikce doručení). [30]

Jestliže si příjemce z vážných důvodů nevyzvedne datovou zprávu ze schránky, může si zažádat o prominutí zmeškání úkonu a to do 15 dnů ode dne, kdy mu vznikla zábrana v učinění úkonu. [29]

Datová schránka není archivem doručovaných dokumentů a ani nereprezentuje náhradu elektronické pošty. Každá právnická nebo fyzická osoba může mít pouze jednu datovou schránku. [30]

3.4. Datová zpráva

Formát datové zprávy se skládá z obálky a obsahu zprávy. Obsah datové zprávy je tvořen z jedné nebo více příloh v počítačovém formátu (např. PDF, TXT, XLS, PPT). Přípustné formáty příloh datové zprávy upravuje Vyhláška č. 194/2009 Sb. o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek. [22]

3.5. Doba uchování datové zprávy

Datová zpráva je ve schránce uchována po dobu 90-ti dnů od okamžiku, kdy se do schránky přihlásila oprávněná osoba. Dokument, který je doručen fikcí doručení, uchovává Informační systém datových schránek po neomezenou dobu. V tomto případě má provozovatel právo po 90 - ti dnech od fikce doručení přemístit takovou zprávu do off-line datového úložiště. Jestliže příjemce požádá o vrácení zprávy zpět do Datové schránky, provozovatel tak učiní. [22]

3.6. Zrušení datové schránky

Datová schránka je zrušena správcem 3 roky po zániku subjektu, pro který byla zřízena. Záznamy o přenesených zprávách (obálky zpráv bez příloh) nepřetržitě uchovává Informační systém datových schránek. [22]

4. CZECH POINT

Zkratka Czech POINT znamená Český podací ověřovací informační národní terminál. Úkolem Czech POINTu je zmírnit velkou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa a zajistit komunikaci občana s orgány veřejné správy prostřednictvím jednoho místa. A tím ušetřit občanovi čas. [4]

Cílem projektu Czech POINT je vytvořit garantovanou službu pro komunikaci s orgány veřejné správy prostřednictvím jednoho univerzálního místa. Na tomto univerzálním místě je možné úředně ověřit dokumenty a listiny, ověřit nebo získat data z veřejných i neveřejných informačních systémů, převést elektronické dokumenty do písemné formy a naopak, získat informace o průběhu správního řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. [4]

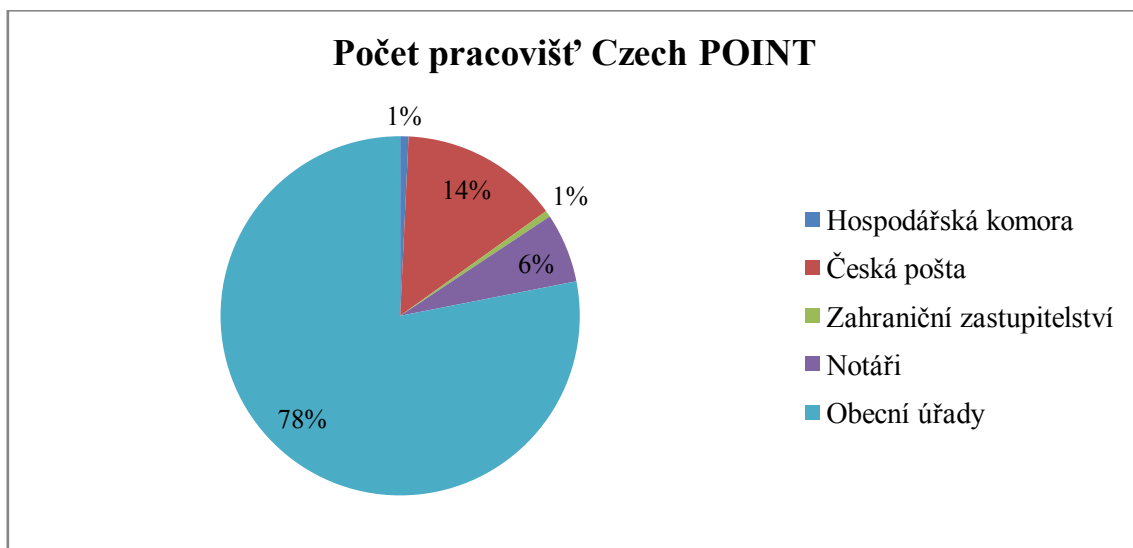
4.1. Co poskytuje Czech POINT

Výpis z Katastru nemovitostí, Výpis z Obchodního rejstříku, Výpis z Živnostenského rejstříku, Výpis z Rejstříku trestů, Přijetí podání podle živnostenského zákona, Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb., Výpis z bodového hodnocení řidiče, Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů, Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH, Výpis z insolvenčního rejstříku, Datové schránky, Autorizovaná konverze dokumentů, Centrální úložiště ověřovacích doložek, Úschovna systému Czech POINT, CzechPOINT@office, Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou. [4]

Výpisy, které jsou opatřeny na kontaktních místech Czech POINT, jsou hlavně určeny pro použití na území České republiky. [4]

4.2. Kde je Czech POINT dostupný

- na pobočkách České pošty,
- na obecních a městských úřadech,
- na pobočkách Hospodářské komory ČR,
- na českých zastupitelstvích v zahraničí,
- u vybraných notářů,
- na e- shopu (www.cezchpoint.cz). [19]



Obrázek 4 Podíl počtu pracovišť Czech POINT

Zdroj: upraveno podle [1]

Na obrázku 4 je znázorněn podíl počtu pracovišť kontaktních míst. Nejvíce kontaktních míst je na obecních úřadech (78,08 %), jako druhá v počtu kontaktních míst je Česká pošta (14,34 %). Naopak nejméně kontaktních míst je na pobočkách Hospodářské komory (jen 0,75 %).

4.3. Vývoj projektu Czech POINT

Projekt Czech POINT je součástí symbolu elektronické veřejné správy (eGona). Pilotní provoz byl spuštěn v březnu 2007 na 37 pobočkách. V lednu 2008 byl zahájen ostrý provoz na více než osmi set pobočkách. Síť poboček Czech POINTů se postupně rozrůstala. [19]

Z obrázku 5 je vidět, jak se vyvíjel počet pracovišť Czech POINT od března 2011 do března tohoto roku. Nyní má projekt Czech POINT celkem 6811 pracovišť.



Obrázek 5 Nárůst počtu pracovišť Czech POINT od března 2011 do března 2012

Zdroj: upraveno podle [1]

5. INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISVS)

Informační systémy veřejné správy upravuje zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. V tomto zákoně jsou ISVS definovány jako „soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy“.
[17]

ISVS spravuje orgán veřejné správy, který může být zároveň i uživatelem informačního systému. Provozovat ISVS může jakýkoliv subjekt, ale jeho povinností je především zajistit ochranu a bezpečnost informací v rámci provozování ISVS. [3]

5.1. Portál veřejné správy (PVS)

Portál veřejné správy je důležitým informačním systémem veřejné správy, který vznikl podle zákona č. 365/2000 Sb. Ministerstvo vnitra ho označuje za „elektronickou bránu do veřejné správy.“ Jeho hlavním cílem je především usnadnit občanům komunikaci s úřady a poskytovat informace jak občanům, tak i firmám a cizincům. [19]

Účelem PVS je:

- vzdálený přístup ke kompletním informacím pro fyzické a právnické osoby,
- poskytování služeb jednotlivých institucí veřejné správy,
- zvýšení účinnosti a autority veřejné správy,
- posílení důvěryhodnosti veřejné správy,
- zpřístupnit celé veřejné správě její znalosti, skutečnosti a záznamy,
- umožnit státní správě vystupovat jako integrální organizace. [24]

Požadavky při budování portálu:

- dostupné a aktuální informace,
- spolehlivost a odolnost vůči chybám – předpoklad provozu portálu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce,
- výkonnost – neustálé udržování dostatečné doby odezvy,
- uživatelsky přívětivé prostředí – schopnost práce s portálem i pro počítačově nevdělané uživatele,
- bezpečnost. [24]

5.1.1. Funkce PVS

Informační

Informační část PVS poskytuje zaručené informace a skládá se z:

- Adresáře úřadů ČR – sem patří úřady veřejné správy (podle regionů, podle druhu), činnosti jednotlivých úřadů a dále sem patří Katalog informačních zdrojů veřejné správy.
- Postupů pro řešení životních situací napříč veřejnou správou – postupy jsou propojeny s databází Zákony, Agendami úřadů, Adresářem úřadů a se službou Elektronické podání.
- Zákonů
- Obchodního věstníku
- Mapových služeb s tematickými mapovými úlohami
- Nestátní neziskové organizace
- Evidence elektronických podatelen
- Online novin Veřejné správy
- Povinných zveřejňovaných informací a novinek z veřejné správy
- Základních informací pro občana, podnikatele a cizince v podobě rozcestníku
- Slovníku nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě
- Informací pro cizince v anglickém jazyce [19]

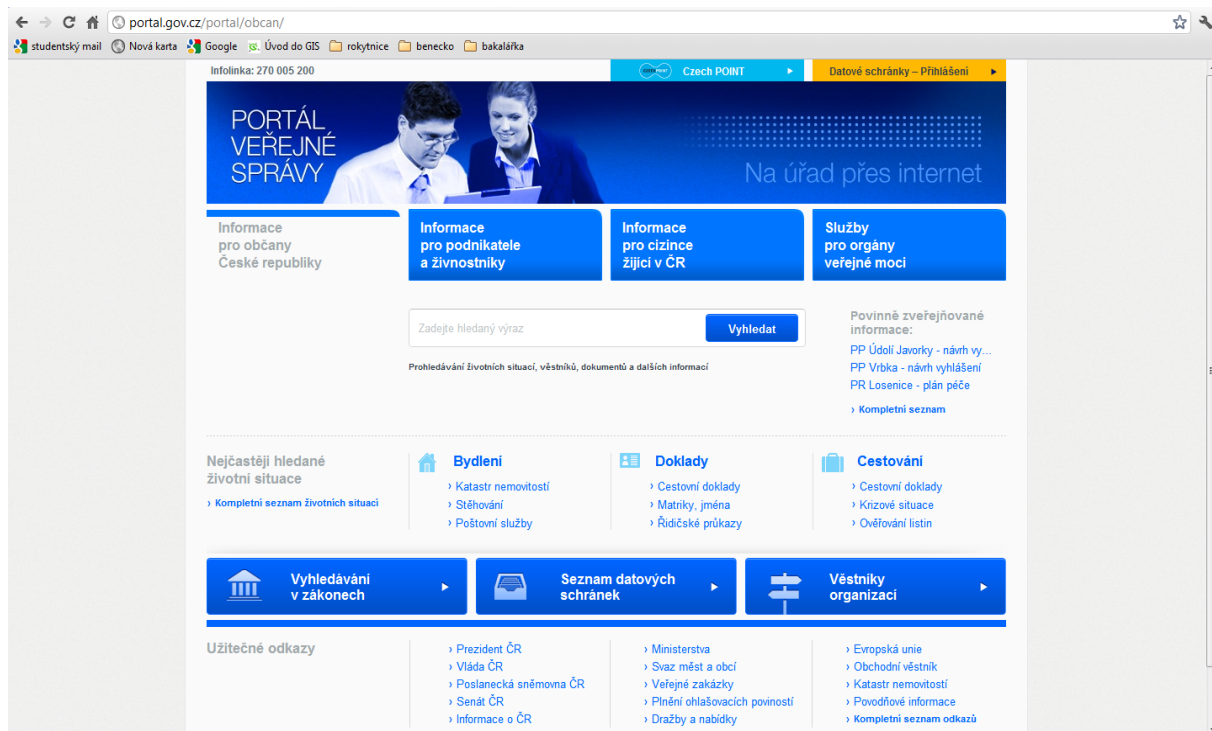
Transakční

Transakční část představovala komunikaci s úřady. Od 1. ledna 2012 byla nahrazena Informačním systémem datových schránek. Občané, kteří využívali Portál veřejné správy k podávání formulářů, od začátku roku 2012 podávají formuláře prostřednictvím Veřejného rozhraní pro e – Podání. Zasilání formulářů na tomto kanálu je bezplatné, ale je potřeba elektronický podpis. [31]

Pomocí Veřejného rozhraní e – Podání mohou zaměstnavatelé zasílat evidenční listy důchodového pojištění, oznámení o nástupu do zaměstnání, přehled o výši pojistného, přílohu k žádosti, nahlášení nového kvalifikovaného certifikátu po jeho obnově, potvrzení o studiu/teoretické a praktické přípravě. Pro OSVČ je na Veřejném rozhraní připraven přehled o příjmech a výdajích OSVČ. [31]

K Portálu veřejné správy jsou připojeny i další instituce jako Česká správa sociálního zabezpečení, Ministerstvo dopravy, Generální ředitelství cel a Ministerstvo financí (daňová správa). [19]

Následující obrázek znázorňuje úvodní stránku Portálu veřejné správy.



Obrázek 6 Portál veřejné správy

Zdroj:[21]

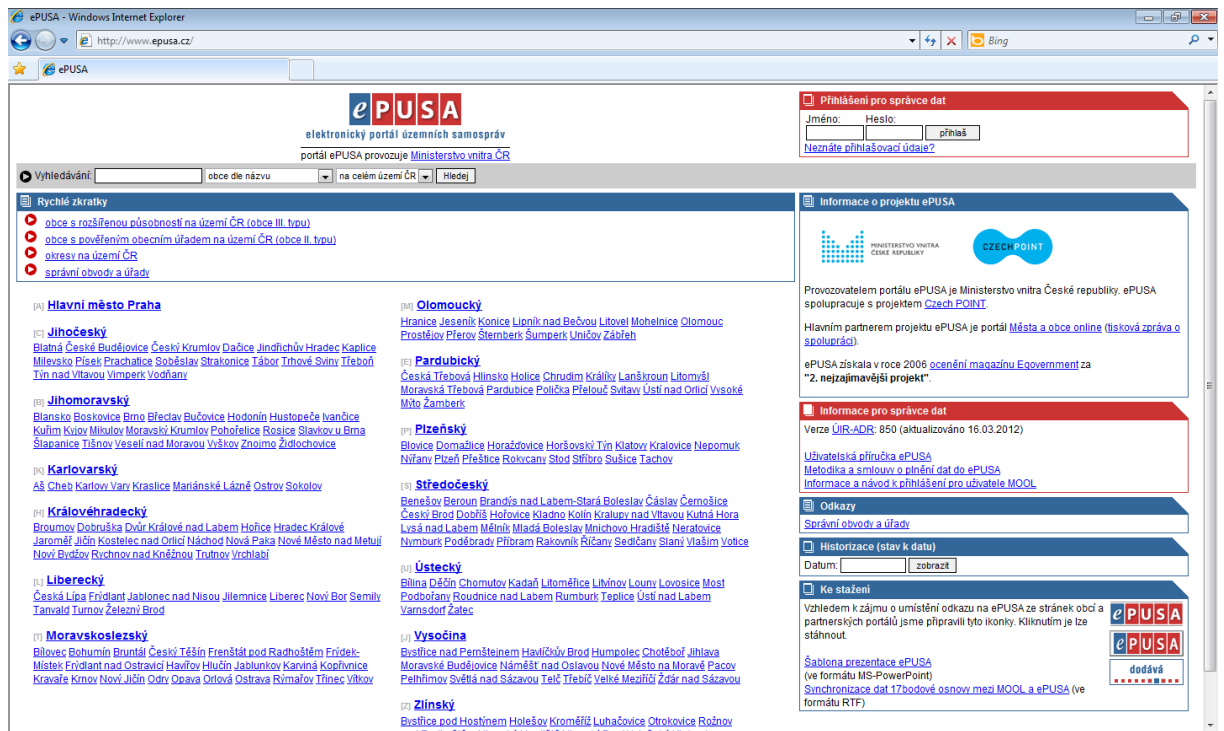
5.2. Elektronický portál územních samospráv (ePUSA)

Elektronický portál územních samospráv je dalším informačním systémem veřejné správy. ePUSA obsahuje aktuální kontakty na orgány veřejné správy (kraje, obce, města). Pomocí tohoto systému je možné najít potřebné údaje podle různých kritérií. [19]

Cílem Elektronického portálu územních samospráv je poskytování garantovaných informací o subjektech samosprávy a vyloučit tak zdvojené zjišťování orgánů veřejné správy. [19]

Portál provozuje Ministerstvo vnitra České republiky a je společným projektem krajů, uvedeného ministerstva a ostatních samospráv. Portál Města a obce online je hlavním partnerem tohoto projektu. ePUSA spolupracuje s projektem Czech POINT. [19]

Ukázku Elektronického portálu územních samospráv představuje obrázek 7.



Obrázek 7 Elektronický portál územních samospráv (ePUSA)

Zdroj: [7]

6. ZÁKLADNÍ REGISTRY VEŘEJNÉ SPRÁVY

System základních registrů byl nejdříve spuštěn 1. 7. 2010 ve zkušebním provozu a o rok později v ostrém provozu. Upravuje ho zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech a zákon č. 227/2009 Sb. [19]

Hlavní složkou systému základních registrů je referenční údaj. Uvedený údaj je přebírán ze systému základních registrů a slouží jako zaručený, platný a aktuální údaj, který se nemusí dále ověřovat. Úřady veřejné správy nevyžadují data po občanovi, ale musí využívat data ze základních registrů. Při změně určité položky v základním registru (např. změna adresy) dojde ke změně i v ostatních registrech. [19]

6.1. Registr obyvatel (ROB)

V registru obyvatel jsou uvedeny základní údaje o občanech a cizincích s povolením k pobytu. Registr obsahuje jméno, příjmení, odkaz do registru územní identifikace na adresu místa pobytu, datum narození a úmrtí, odkaz do registru územní identifikace na místo a okres narození a úmrtí a státní občanství. Dále mohou být v registru čísla elektronických občanských průkazů, údaje o vlastnictví datové schránky a doručovací adresu. [19]

ROB má na starosti Ministerstvo vnitra České republiky a jako jediný zaznamenává osobní údaje. [29]

6.2. Registr práv a povinností (RPP)

Registr práv a povinností je v pověření Ministerstva vnitra a garantuje bezpečnou správu dat občanů a subjektů, které jsou vedeny v jednotlivých registrech. Skládá se z referenčních údajů o působnosti orgánů veřejné moci (o agendách a o orgánech veřejné moci, které je vykonávají) a také z oprávnění k přístupu k jednotlivým údajům a informacím o změnách provedených v těchto údajích. [19]

6.3. Registr osob (ROS)

V registru osob jsou záznamy o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách, orgánech veřejné moci i o nekomerčních subjektech (občanská sdružení a církve). Zdrojem dat je obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík atd. [19]

ROS je pověřen Český statistický úřad, který spolupracuje s Ministerstvem vnitra. [29]

6.4. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN)

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí vede údaje o základních územních a správních prvcích např. území státu, nemovitosti, kraje, obce, části obcí, ulice, číslo popisné a orientační, území obce, vojenský újezd, katastrální území, adresní místo atd. [19]

Registr je v pověření Českého úřadu zeměměřického a katastrálního a spolupracuje s Ministerstvem vnitra. [29]

6.5. Informační systém základních registrů (ISZR)

Všechny výše uvedené registry jsou součástí Informačního systému základních registrů. ISZR má na starosti Správa základních registrů. Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) a Centrální místo služeb (CMS) jsou technologickou základnou ISZR. Zabezpečení osobních a referenčních údajů v ISZR má v kompetenci ORG převodník. [19]

ORG převodník neobsahuje žádná osobní data, přiděluje základní identifikátor fyzické osoby, generuje agendou identifikátor fyzické osoby pro cílové agendy (AIFO), zajišťuje převody agendových identifikátorů fyzických osob v systému základních registrů a jako jediný dokáže převod mezi AIFO a AIFO. [13]

ISZR zveřejňuje eGon služby základních registrů a je jedinou částí základních registrů, kterou je možné vidět. Dále informační systém poskytuje komunikační rozhraní k základním registrům, zaznamenává logy využívání eGon služeb a ověřuje oprávnění Agendových informačních systémů při přístupu k eGon službám. [13]

7. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ - ZPŮSOBY KOMUNIKACE OBČANA S ORGÁNY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Tato část práce je zaměřena na dotazníkový průzkum, který se zabývá způsoby komunikace občana s orgány veřejné správy. Dotazník se skládá z 16 otázek. V jeho první části jsou otázky, které oddělují respondenty do jednotlivých skupin např. pohlaví, věk, vzdělání, bydliště a aktuální sociální status. V další části průzkumu respondent definuje, jak komunikuje s orgány veřejné správy a na základě této otázky je respondent dotazován na způsob a četnost komunikace s úřady. Konec průzkumu se zabývá pouze elektronickou veřejnou správou, jestli dotazovaný zná pojem eGovernment, které projekty elektronické veřejné správy využil a četnost jejich využívání.

Sběr dat probíhal v březnu roku 2012. Dotazníky bylo možné vyplnit v písemné nebo elektronické podobě. V písemné formě byly dotazníky rozdány zaměstnancům automobilky TPCA v Kolíně, kde se jich podařilo získat 40. Zbytek údajů bylo získáno prostřednictvím internetové stránky <http://www.vyplnto.cz/preview.php?id=21018>.

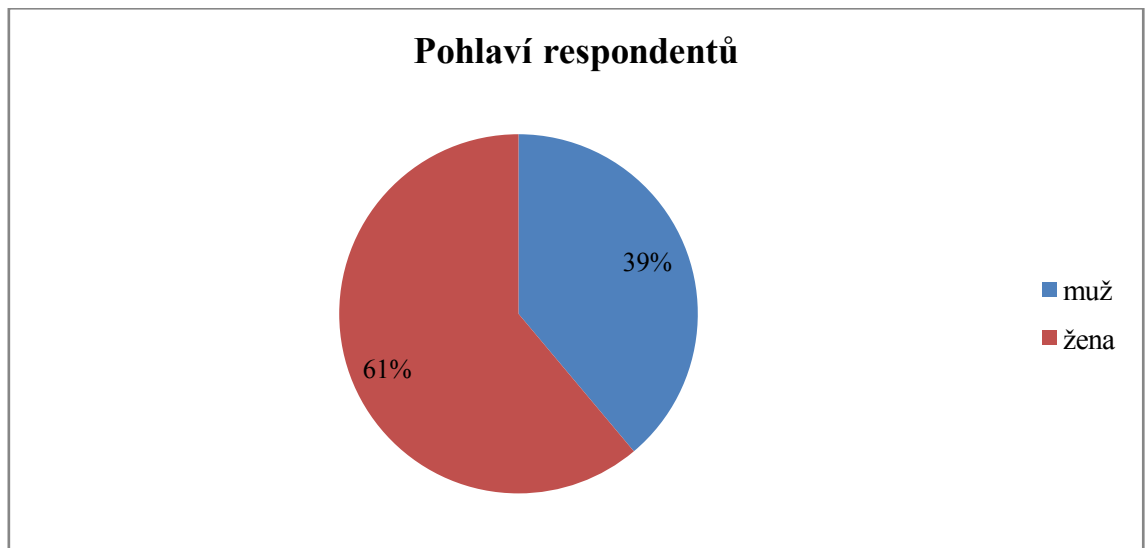
Celkově bylo získáno 137 dotazníků k vyhodnocení. Údaje z průzkumu byly nejdříve zkontrolovány. Jedenáct dotazníků obsahovalo chyby, proto nakonec zůstalo pouze 126 záznamů k vyhodnocení.

Po zkontrolování byla data převedena v MS Excel na intervaly pro snadnější zpracování. Poté byla u každé otázky zjištěna v programu Statistica absolutní a relativní četnost. Na základě těchto četností byly údaje znázorněny do grafů a tabulek pro lepší reprezentaci výsledku průzkumu.

7.1. Respondenti

Pohlaví respondentů

Respondenti byli nejdříve rozděleni podle pohlaví. Z grafu č. 1 je patrné, že dotazník vyplnilo 39% mužů a 61% žen. Může to být způsobeno tím, že se v mém okolí pohybuje více žen. V automobilce TPCA sice pracuje více mužů, ale při sběru dat bylo zjištěno, že muži raději předali dotazník k vyplnění manželce, protože s úřady komunikuje více.



Graf č. 1 Pohlaví respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Věk respondentů



Graf č. 2 Věkové rozložení respondentů

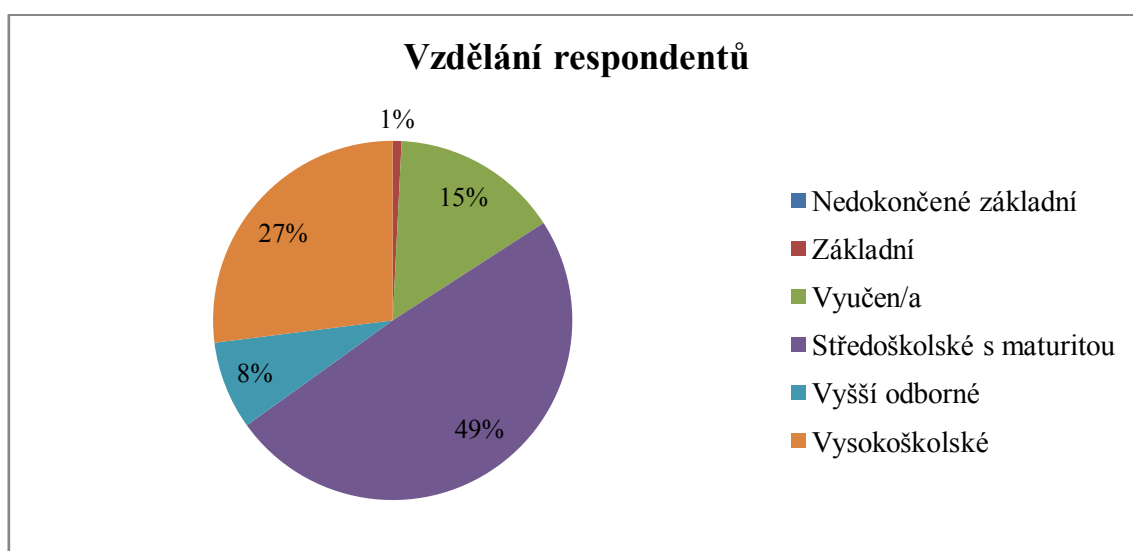
Zdroj: vlastní zpracování

Druhý graf zobrazuje rozložení věkových skupin. Nejpočetnější skupinou je věk 18 – 25. Z této věkové kategorie vyplnilo dotazník 47 osob, to je 37% ze všech dotazovaných. 44 respondentům je od 26 do 35 let, což je 35% zastoupení. Ve věkové skupině od 36 do 45 let odpovídalo 20 osob, což je 16%. A ve věku od 46 do 55 let vyplnilo dotazník 11 osob, což je devítiprocentní zastoupení osob tohoto věku. Poslední věkové skupině, která je na grafu vidět je 56 až 65 let, jedná se o 4 respondenty s relativní četností 3%.

Ve věkové kategorii 65 a více let nevyplnil dotazník nikdo, proto tuto skupinu nebudu v dalších grafických reprezentacích uvádět.

Nejvyšší dosažené vzdělání

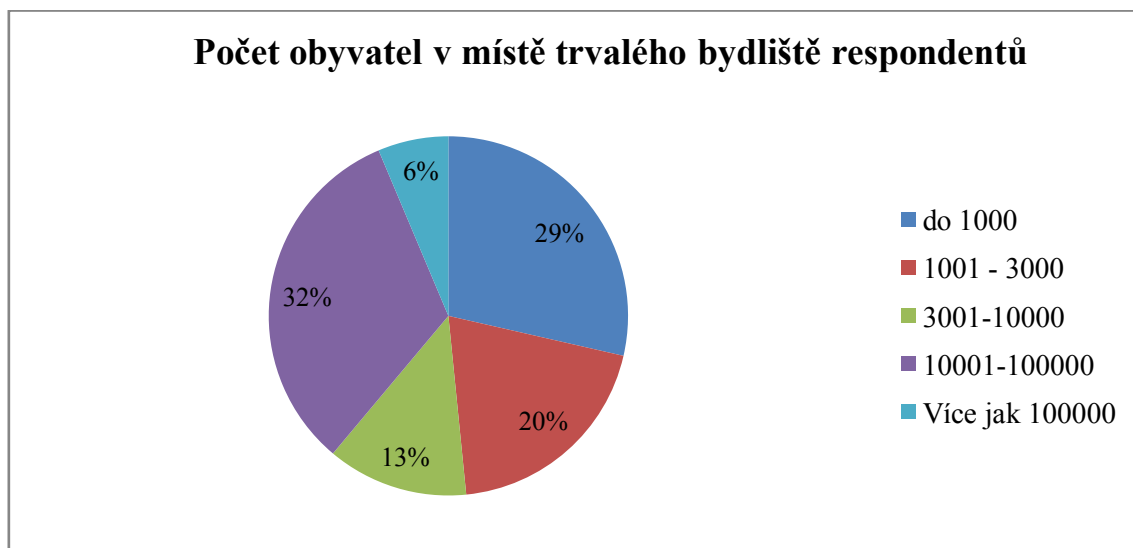
Graf č. 3 znázorňuje vzdělání respondentů. Nedokončené základní vzdělání nemá nikdo, proto zde není zobrazeno. Nejméně početnou skupinou jsou osoby se základním vzděláním, v tomto případě se jedná pouze o jednu osobu s 1% zastoupením. Vyšší odborné vzdělání má jen 10 respondentů, což je 8% ze všech dotazovaných. Vyšší odborné vzdělání má jen 10 respondentů, což je 8% ze všech dotazovaných. 19 osob má výuční list s relativní četností 15%. 34 osob má vysokoškolské vzdělání s relativní četností 27% a tvoří tak druhou nejpočetnější skupinu. Největší skupinou jsou respondenti se středoškolským vzděláním. Je jich 62 a mají 49% zastoupení ze všech dotazovaných.



Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Místo trvalého bydliště respondentů

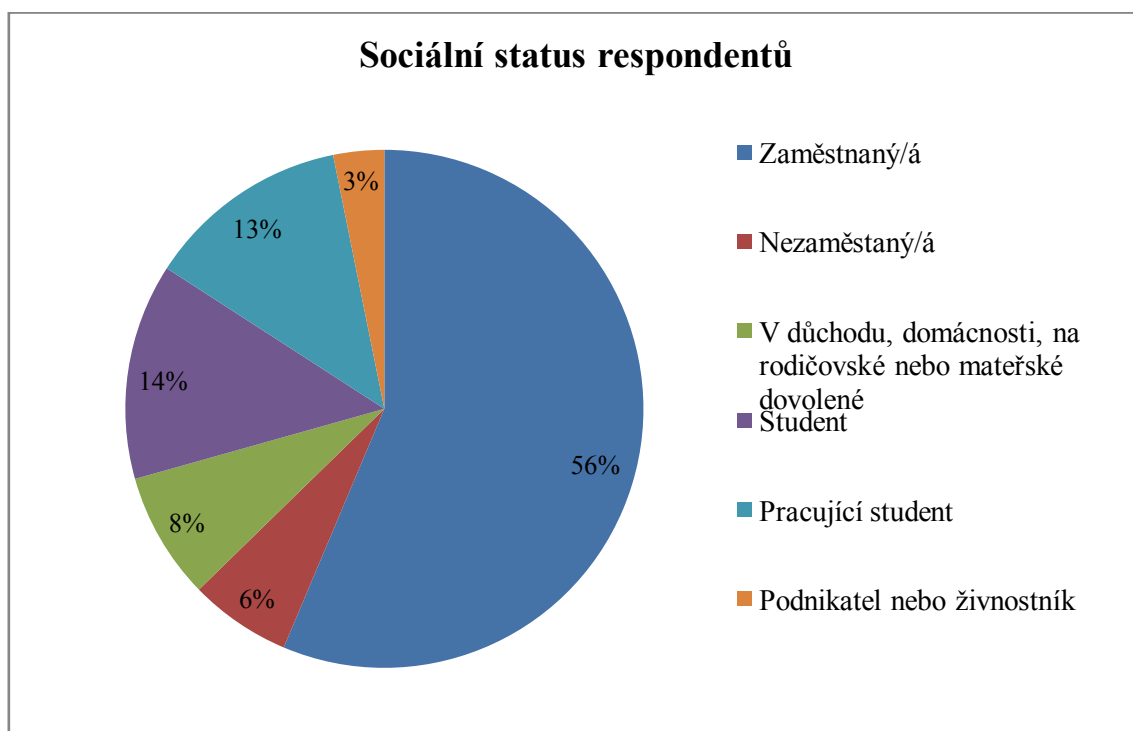


Graf č. 4 Počet obyvatel v místě trvalého bydliště respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Čtvrtý graf je zaměřen na místo trvalého bydliště respondentů. Z grafu je patrné, že nejméně osob, které vyplnili dotazník, má trvalé bydliště ve městě nad 100000 obyvatel. Jedná se o 8 respondentů s relativní četností 6%. V obcích od 3001 do 10000 obyvatel žije 16 osob, což je 13% ze všech odpovídajících. 25 respondentů bydlí na vesnici, která má od 1001 do 3000 obyvatel, což je 20% dotazovaných. Poslední dvě skupiny jsou nejpočetnější. 29% ze všech osob, to je 36 respondentů, má trvalé bydliště na vesnici do jednoho tisíce obyvatel. Jen o 5 osob víc (41) žije ve městě od 10001 do 100000 obyvatel s relativní četností 32%.

Sociální status respondentů



Graf č. 5 Sociální status respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

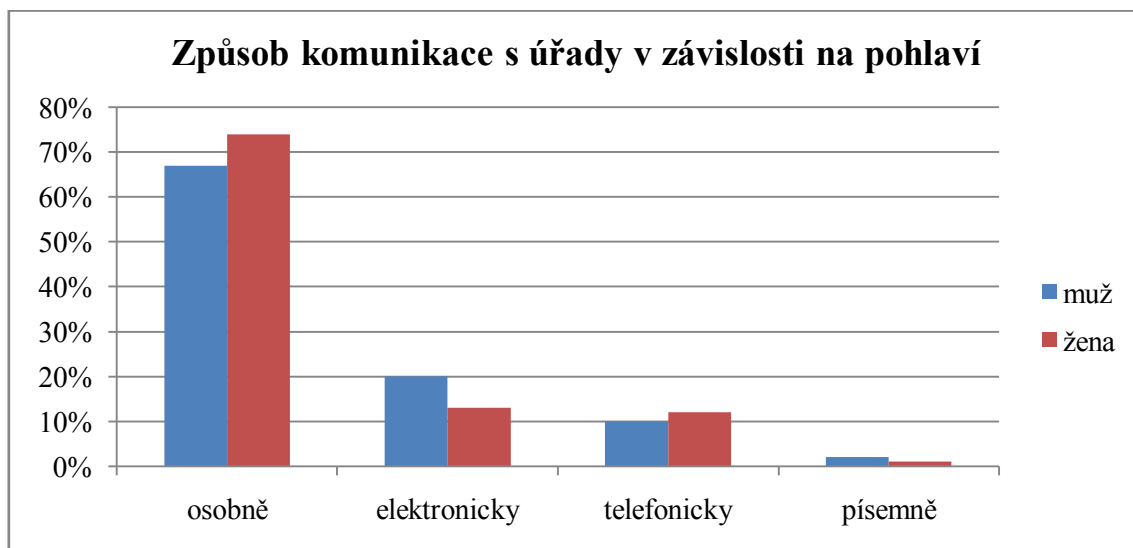
Graf č. 5 zobrazuje aktuální ekonomickou aktivitu či neaktivitu respondentů. Nejvíce zastoupenou skupinou jsou osoby se stálým zaměstnáním. Jedná se o 71 osob s 56% zastoupením ze všech respondentů. Další početnou skupinou jsou studenti. 17 z nich se věnuje čistě studiu, což je 14% ze všech respondentů. 16 studentů současně se studiem mají i zaměstnání s relativní četností 13%. Deset osob je v důchodu, domácnosti nebo na mateřské dovolené, to je 8% ze všech dotazovaných. Šestiprocentní skupinu tvoří nezaměstnaní, kterých je celkem 8. Poslední skupina se skládá ze 4 podnikatelů či živnostníků s relativní četností 3%.

7.2. Interpretace výsledků dotazníkového šetření

Tato podkapitola se zaměří především na výsledky jednotlivých otázek v závislosti na vlastnostech respondentů. Pro závislostní analýzy byl vybrán věk, pohlaví a počet obyvatel v trvalém bydlišti.

Z první otázky zjistíme, jakým způsobem občané ČR nejčastěji komunikují s orgány veřejné správy.

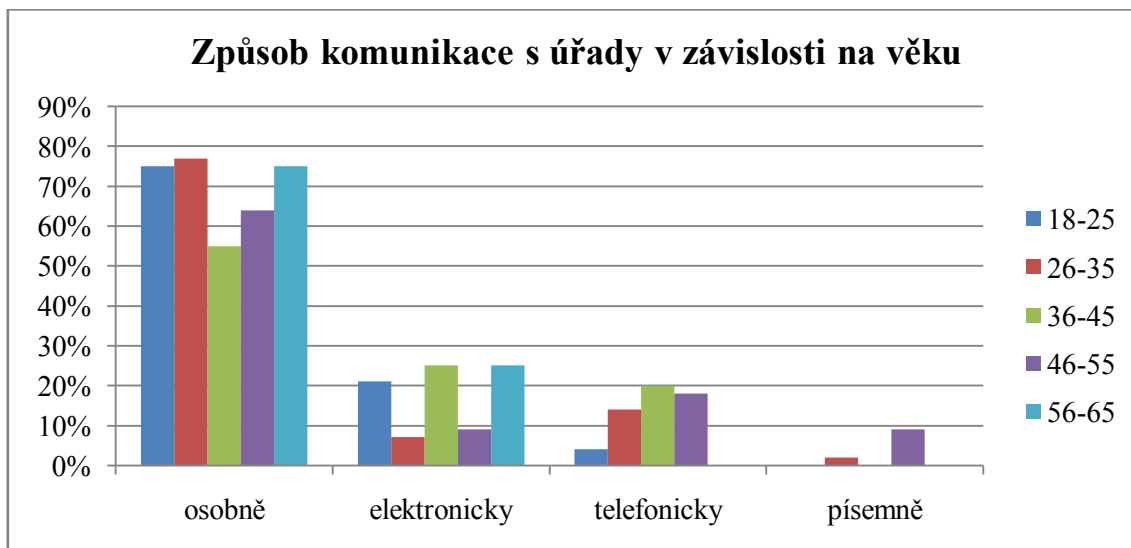
Jakým způsobem nejčastěji komunikujete s orgány veřejné správy?



Graf č. 6 Způsob komunikace občanů s orgány veřejné správy v závislosti na pohlaví

Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 6 znázorňuje komunikaci občanů s orgány veřejné správy v závislosti na pohlaví. Z grafu je patrné, že ženy o něco více preferují osobní komunikaci a muži více komunikují elektronickou formou. Telefonická a písemná komunikace je u obou pohlaví hodně vyrovnaná.



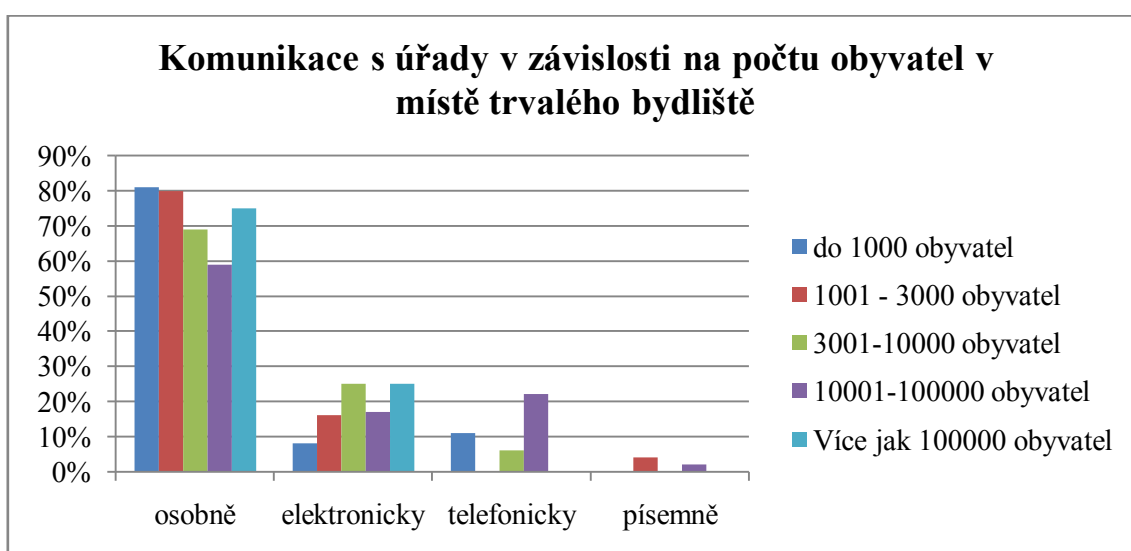
Graf č. 7 Způsob komunikace s orgány veřejné správy v závislosti na věku

Zdroj: vlastní zpracování

Komunikaci s orgány veřejné správy v závislosti na věku reprezentuje graf č. 7. Všechny věkové kategorie nejvíce upřednostňují osobní komunikaci.

Elektronický komunikační kanál nejméně využívají respondenti ve věku od 26 do 35 let, což je 7% osob z této věkové skupiny, a od 46 do 55 let, tedy 9% dotazovaných tohoto věku. Prostřednictvím telefonu jednájí hlavně respondenti ve věku 36 až 45 let, tedy 4 respondenti, a 46 až 55 let, což jsou dva respondenti z 11. Písemnou formou komunikují pouze 2 respondenti. Jeden je ve věku 26 až 35 let a druhému je od 46 do 55 let.

Je možné, že forma komunikace občanů s úřady bude ovlivněna i tím, kde respondenti bydlí. Myslím si, že lidé na vesnici častěji jednájí telefonickou a elektronickou formou, protože úřady mají daleko a musí se k nim nějak dopravit a to stojí čas i peníze. Tuto hypotézu potvrdí nebo vyvrátí graf č. 8.



Graf č. 8 Komunikace s úřady v závislosti na počtu obyvatel v místě trvalého bydliště

Zdroj: vlastní zpracování

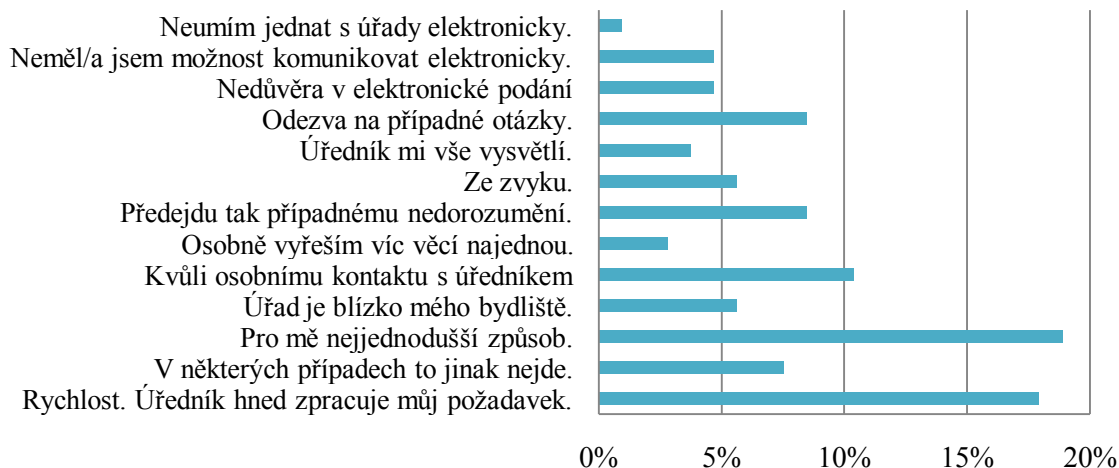
Z výše uvedených grafů vyplynulo, že respondenti nejčastěji komunikují osobně, proto tato komunikace nebude nyní brána v potaz. Zaměříme se na to, kolik lidí z celkového počtu respondentů komunikuje s úřady elektronicky, telefonicky nebo písenně.

V grafu č. 8 jsou vesnice vyznačeny tmavě modrou a červenou barvou, jsou to tedy obce do 3000 obyvatel. Z těchto dvou skupin vyplnilo dotazník celkem 61 osob. Elektronickou formou v těchto dvou kategoriích jedná pouze 7 lidí a po telefonu vyřizují své záležitosti jen 4 osoby. Hypotéza je tedy vyvrácena. Může to být způsobeno tím, že lidé dojíždějí do svého zaměstnání do měst. Tam také mohou cestou ze zaměstnání zajít na úřad a vyřídit vše, co potřebují.

Další otázka se zabývá tím, proč respondenti nejčastěji komunikují „osobně“, „písemně“ nebo „telefonicky“.

Jestliže jste na otázku č. 6 odpověděl/a osobně“, „písemně“ nebo „telefonicky“, proč jednáte s orgány veřejné správy právě tímto způsobem?

Proč jednáte s úřady osobně, písemně nebo telefonicky?



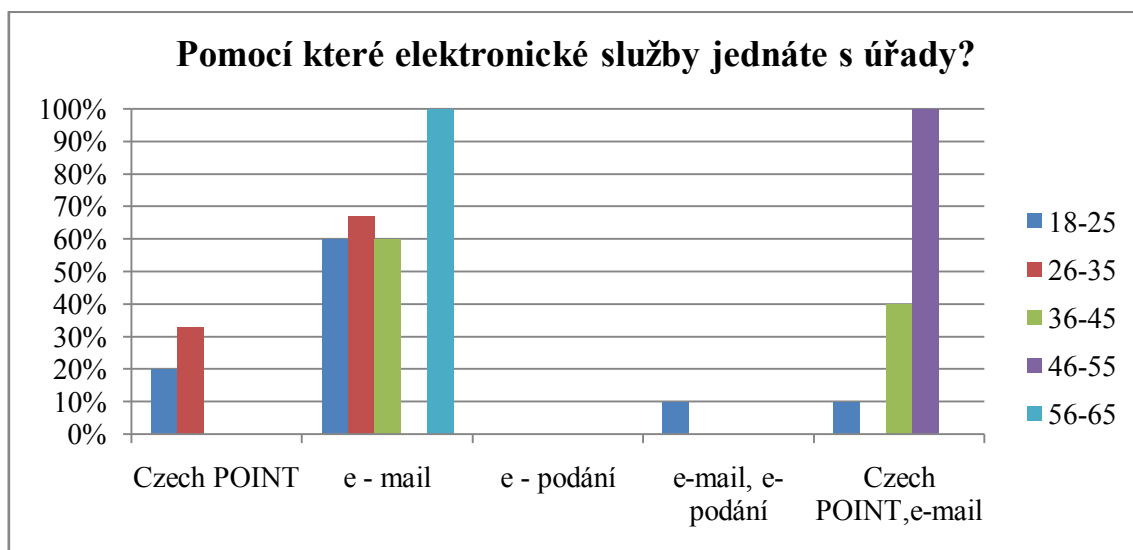
Graf č. 9 Proč komunikují respondenti s úřady osobně, písemně, telefonicky

Zdroj: vlastní zpracování

Pro 19% respondentů je osobní, písemná nebo telefonická forma komunikace nejjednodušší. 18% dotazovaných takto komunikuje, protože mají větší jistotu, že úředník jejich požadavek zpracuje okamžitě a tím se celý proces vyřízení značně urychlí. Dalších 10% respondentů jedná s úřady osobně, protože preferují přímý kontakt s úředníkem, a proto je i 8% zastoupení odpovědí, že tak lidé předejdou případnému nedorozumění a 8% zastoupení odpovědí, že dostanou odpověď na své případné otázky. V 8% případů respondenti odpověděli, že ani jiná forma komunikace v daném případě nejde. Například, když je potřeba na úřadě vyzvednout doklad. Odpovědi „ze zvyku“ a „úřad je blízko mého bydliště“ se vyskytly v 6%. A odpovědi „nevěřím elektronickému podání“ a „neměl/a jsem možnost komunikovat elektronicky“, se vyskytly v 5% zastoupení. Čtyři procenta dotazovaných takto komunikují, protože jim úředník vysvětlí případné nejasnosti. Osobně vyřeší víc věcí najednou 3% osob a 1% respondentů neumí jednat elektronicky.

Občané si mohou vybrat z různých elektronických služeb pro komunikaci s orgány veřejné správy. Následující graf zobrazuje kombinace, pomocí kterých elektronických služeb občané komunikují s úřady.

Jestliže jste na otázku č. 6 odpověděl/a „elektronicky“. Pomocí které elektronické služby komunikujete s orgány veřejné správy?



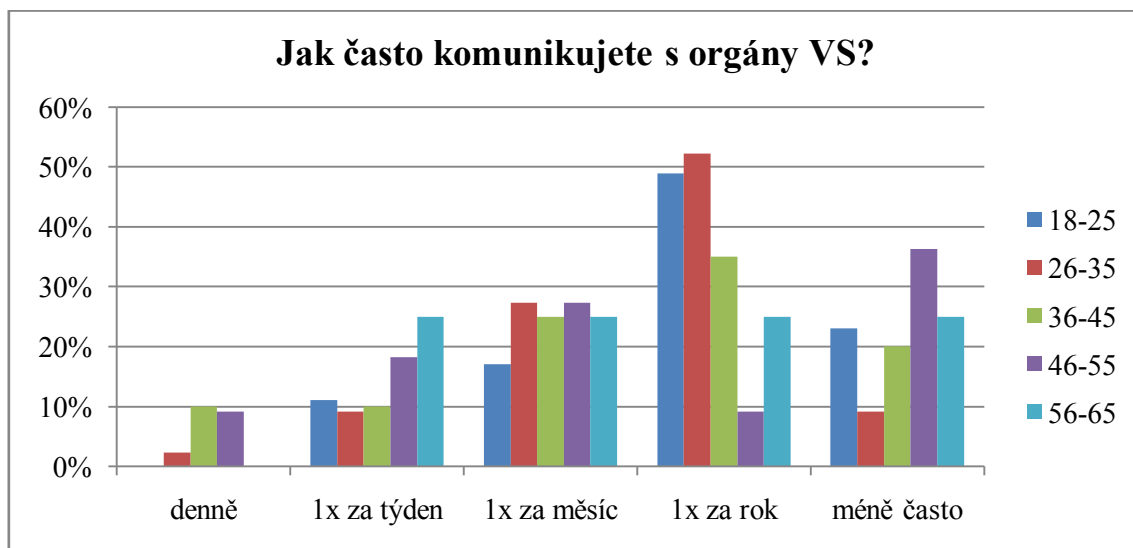
Graf č. 10 Využívání elektronických služeb ke komunikaci s úřady

Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce mohli respondenti vybrat více odpovědí. Věková kategorie od 18 do 25 let označila v 60% pouze e – mail, v 20% pouze kontaktní místo Czech POINT a kombinaci „e – mail, e – podání“ a „Czech POINT, e – podání“ každou v 10% případů. 33% dotazovaných ve věku 26 – 35 let využívají Czech POINT a 67% osob v této věkové kategorii označilo jako odpověď e – mail. Lidé od 36 do 45 v 60% jednájí s úřady pomocí e – mailu a v 40% využívají kombinaci Czech POINTu a e – mailu. 100% zastoupení u věkové skupiny 46 – 55 let měla odpověď „Czech POINT, e – mail“. A respondent ve věku 56 – 65 let jedná s úřady pomocí e – mailu. Samotnou odpověď „e – podání“ nevybral nikdo z dotazovaných.

U následující otázky respondenti vybírali četnost komunikace s úřady. Zhodnocení frekvence komunikace s orgány veřejné správy je znázorněna v níže uvedeném grafu.

Jak často komunikujete s orgány veřejné správy?



Graf č. 11 Komunikace s orgány veřejné správy z hlediska času

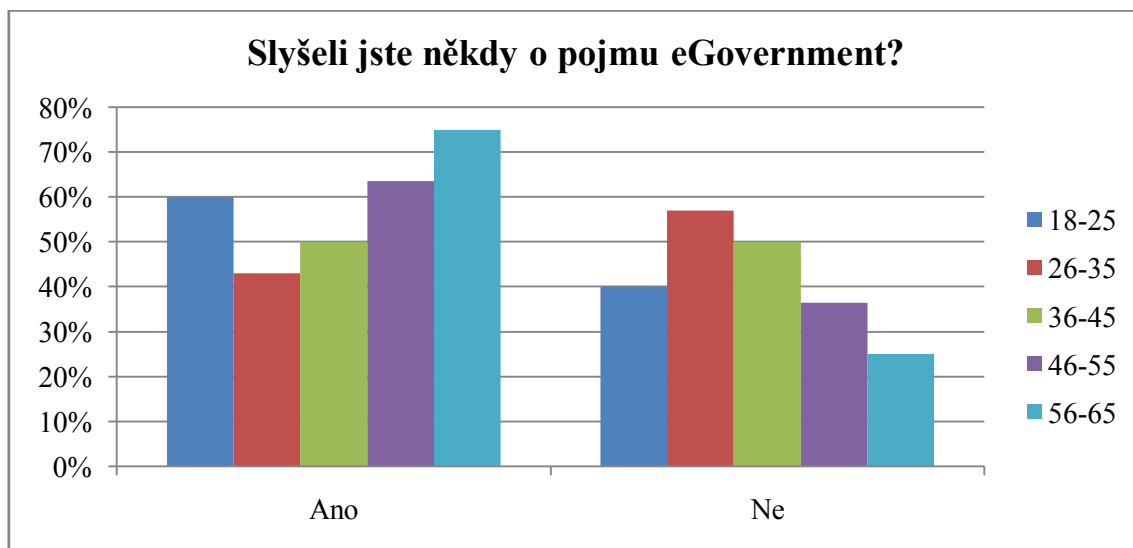
Zdroj: vlastní zpracování

Nejvíce občanů (44%) jedná s úřady jednou do roka. 29 (23%) respondentů označila odpověď „1x za měsíc“, 24 (19%) je v kontaktu s úřady „méně často“ a 11% dotazovaných s úřady komunikuje jednou týdně. Denně s úřady jednají pouze 4 osoby, což je 3% osob ze všech dotazovaných.

Další část dotazníkového šetření je zaměřena na elektronickou veřejnou správu, tedy na eGovernment. Definice eGovernmentu a jeho jednotlivé služby jsou popsány v teoretické části této práce. My se nyní zaměříme na to, jak vlastně občané tento projekt využívají.

Následující otázka v průzkumu zjišťuje, jestli respondenti vůbec pojem eGovernment znají nebo jestli o něm alespoň někdy slyšeli.

Slyšel/a jste někdy o pojmu eGovernment (elektronická veřejná správa)?



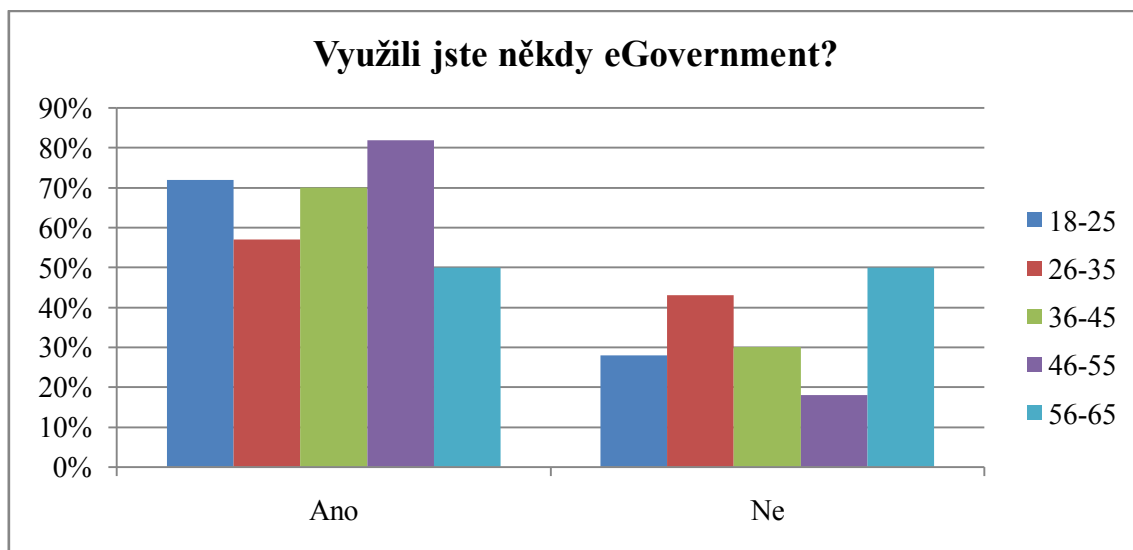
Graf č. 12 Informovanost občanů o pojmu eGovernment

Zdroj: vlastní zpracování

U věkové kategorie 18 až 25 let tento pojem zná 60% respondentů. Naopak 60% osob ve věku 26 – 35 let tento výraz nezná. Padesát na padesát je to u lidí od 36 do 45 let. V další věkové kategorii, tedy od 46 do 55 let, o eGovernmentu slyšelo více jak 60%. Velice zajímavé výsledky vyšli u respondentů od 56 do 65 let, kdy o elektronické veřejné správě neslyšelo jen 25% dotazovaných.

Nyní zjistíme, jestli respondenti někdy elektronickou veřejnou správu využili. V této otázce měli dotazovaní v závorce vyjmenované jednotlivé služby eGovernmentu, mohli tak zjistit, že ho vlastně někdy využili, aniž by věděli, že daný projekt je jeho součástí.

Využil/a jste někdy elektronickou veřejnou správu (např. Czech POINT, Datovou schránku, Portál veřejné správy, Internetové stránky měst a obcí, Správu základních registrů, atd.)?



Graf č. 13 Využívání eGovernmentu občany v závislosti na věku

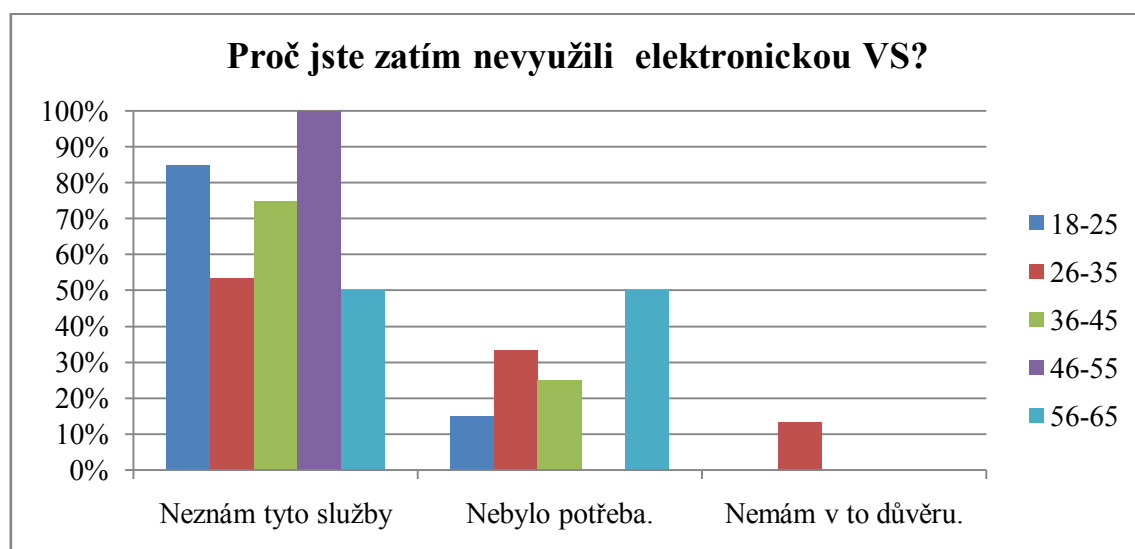
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 13 vyplývá, že 81% respondentů ve věku 46 – 55 let někdy elektronickou veřejnou správu využilo. Starší věková skupina od 56 do 65 let v 50% případů eGovernment nevyužila. Kolem 70% osob ve věku 18 až 25 a 36 až 45 let některý projekt elektronické veřejné správy využilo. Ale 43% dotazovaných ve věkové kategorii od 26 do 35 let nevyužili žádný z projektů.

V případě, že respondent odpověděl, že nevyužívá elektronickou veřejnou správu, následující otázkou pro něj dotazník skončil.

Otázkou, proč někteří respondenti nevyužili elektronickou veřejnou správu, se zabývá následující graf č. 14.

V případě, že jste na otázku č. 11 odpověděl/a „ne“, proč jste zatím nevyužil/a služeb elektronické veřejné správy?



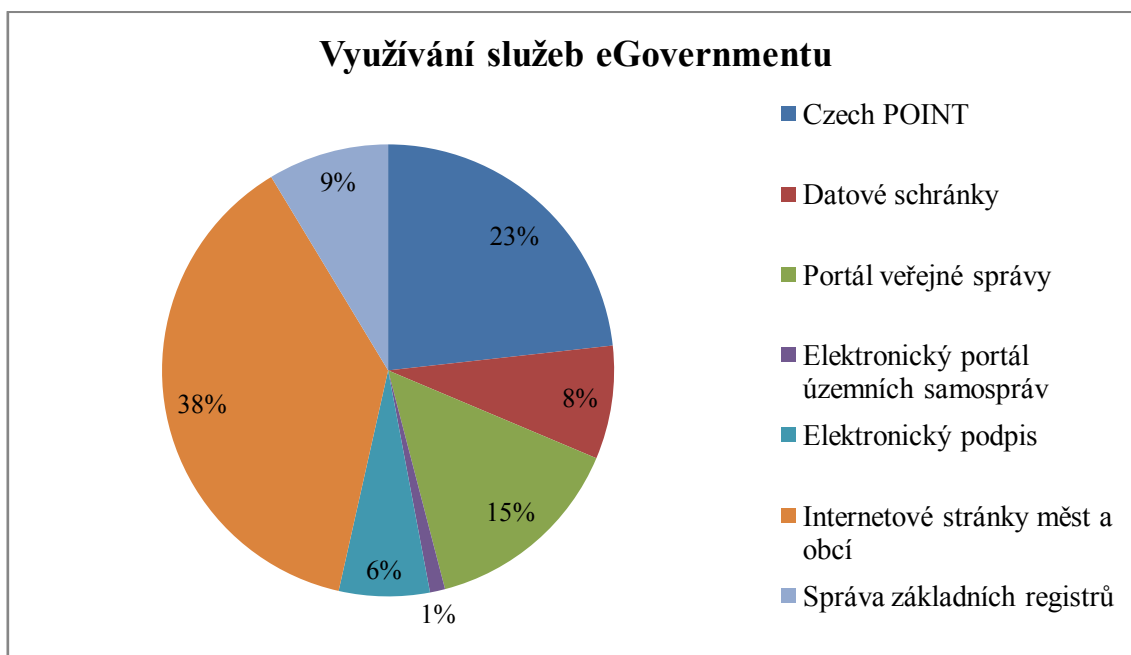
Graf č. 14 Důvody nevyužívání elektronické veřejné správy

Zdroj: vlastní zpracování

Odpověď „neznám tyto služby“ označila většina respondentů. Sto procentní zastoupení měla však u věkové kategorie od 46 do 55 let. Okolo 30% měla zastoupení odpověď „nebylo potřeba“, ale u věkové skupiny 56 až 65 let takto odpovědělo 50% dotazovaných. 2 osoby ve věku od 26 do 35 let vybralo odpověď „nemám v to důvěru“, což je 13% zastoupení ze všech odpovědí u této věkové skupiny.

Otázka č. 13 srovnává využití jednotlivých projektů elektronické veřejné správy. Respondenti mohli označit více odpovědí. Kombinaci výsledků znázorňuje následující graf.

V případě, že jste na otázku č. 11 odpověděl/a „ano“. Které projekty eGovernmentu jste využil/a?



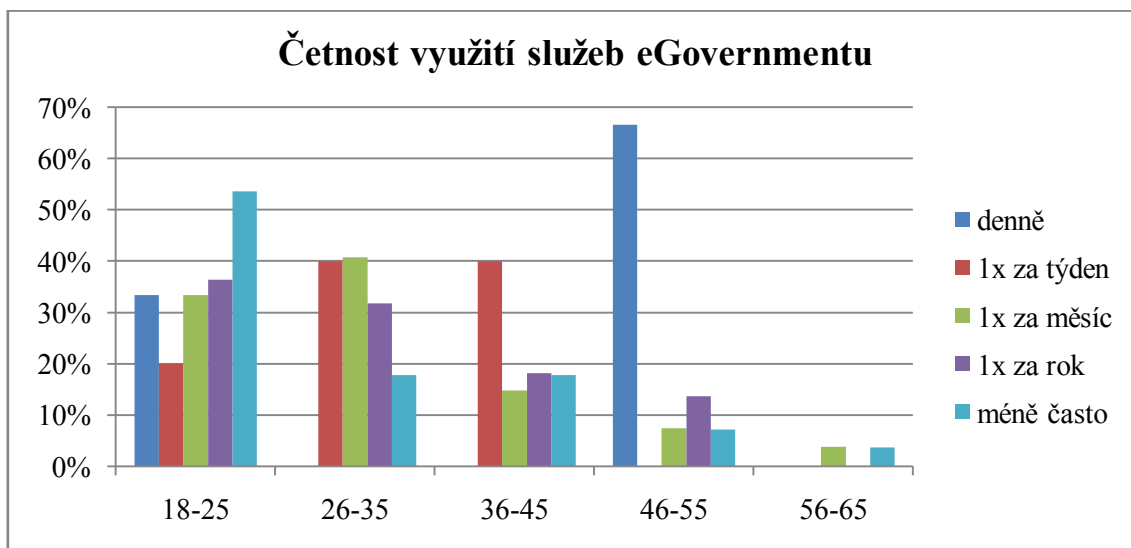
Graf č. 15 Využívání konkrétních služeb eGovernmentu

Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 15 vyplývá, že respondenti nejvíce využívají internetové stránky měst a obcí, tuto odpověď označilo 70 (38%) občanů. Kontaktní místo Czech POINT využilo 43 (23%) osob. Další hodně využívanou službou je portál veřejné správy. Tuto odpověď vybralo 27 (15%) občanů. Ostatní služby už byly využity o něco méně. Správu základních registrů někdy využilo 9% respondentů, datovou schránku využilo 8%, elektronický podpis vlastní 6% a elektronický portál územních samospráv využilo pouhé 1% respondentů.

Nyní se respondentů zeptáme, jak často výše uvedené služby využívají.

Jak často využíváte služby eGovernmentu?

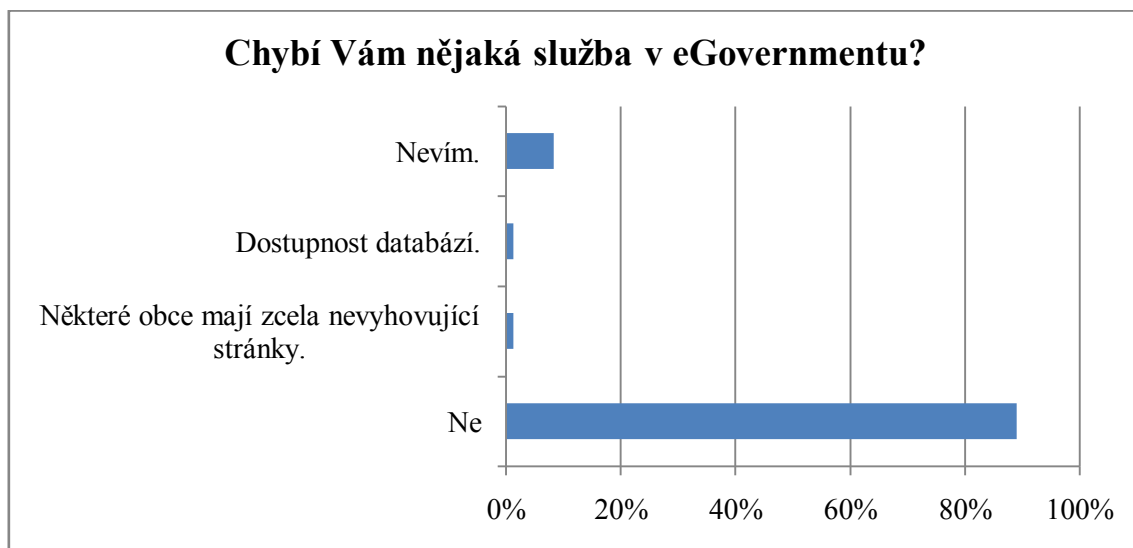


Graf č. 16 Četnost využívání elektronické veřejné správy

Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 16 hodnotí využívání služeb elektronické veřejné správy z časového hlediska v závislosti na věku občanů. Osoby ve věku od 18 – 25 let využívají projekty elektronické veřejné správy v 54% případů méně často jak 1x za rok. Věková skupina od 26 do 35 let vybrala odpovědi „1x za týden“ a „1x za měsíc“ zhruba ve 40% případů a denně v této skupině nevyužívá eGovernment nikdo. Zajímavým zjištěním je fakt, že denně využívá projekty eGovernmentu 67% respondentů z věkové kategorie 46 – 55 let. Poslední věková kategorie od 56 do 65 let využívá elektronickou veřejnou správu buď 1x za měsíc nebo méně jak 1x za rok.

Chybí Vám nějaká služba v elektronické veřejné správě?



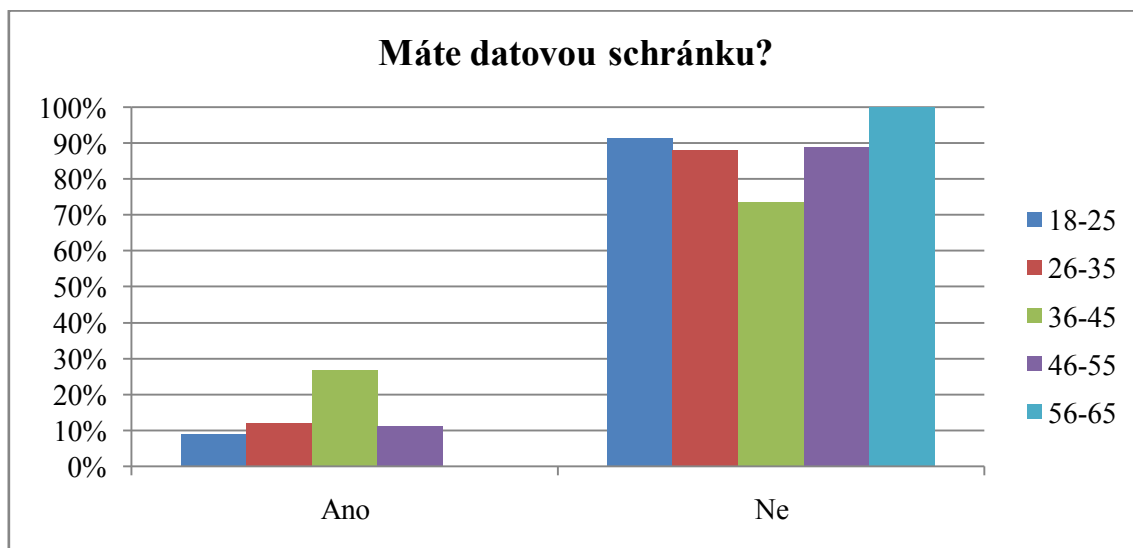
Graf č. 17 Názor respondentů na služby eGovernmentu

Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 17 zobrazuje, jestli občanům chybí nějaká služba v elektronické veřejné správě. Z výsledků průzkumu vyplývá, že 89% dotazovaných odpovědělo „ne“, 8% odpovědělo „nevím“. Dále pak 1 respondent si myslí, že mají některé obce zcela nevyhovující stránky a 1 respondent se domnívá, že jsou špatně dostupné databáze.

Poslední otázka se zaměřuje na to, kolik občanů vlastní datovou schránku. V teoretické části této práce je popsán způsob zřízení datové schránky. Právníkům osobám je zřízena automaticky a fyzické osoby o její zřízení musí zažádat.

Máte datovou schránku?



Graf č. 18 Využívání datové schránky respondenty

Zdroj: vlastní zpracování

Výše znázorněný graf hodnotí, kolik občanů vlastní datovou schránku v závislosti na věku. Datovou schránku vlastní 13% dotazovaných, což je 11 osob. Největší zastoupení v odpovědi „ano“ má však věková skupina od 36 do 45 let, v tomto věku označilo zmíněnou odpověď 27% respondentů. Naopak z věkové kategorie 56 – 65 let nemá žádná osoba datovou schránku.

8. SOCIÁLNÍ SÍŤE

8.1. Definice sociální sítě

Samotný výraz sociální síť zavedl v roce 1954 sociolog Jamesom Barnsom. Existoval ještě před vznikem internetu a internetových sítí. [8]

„Sociální síť znamená určité okolí člověka. Samotný člověk je centrem sociální sítě, jeho známí jsou větve této sítě, a vztahy mezi lidmi jsou vztahy i v sociální síti.“ Principem sociálních sítí je komunikace mezi uživateli, kteří mohou na těchto sítích sdílet své názory, fotky, videa nebo třeba svoji aktuální polohu. [8]

Sociální sítě mají společné heslo a tím je „Sdílej, cokoli se ti líbí, s lidmi ve svém okolí!“ [30]

8.2. Rizika na sociálních sítích

Sociální sítě představují riziko. A to především tím, že uživatelé svým přátelům věří a zveřejňují ve svém profilu většinu svých osobních údajů, které pak mohou být lehce zneužity. Dalším rizikem jsou aplikace, které dostanou uživatele mimo sociální síť, aniž by to uživatel zjistil.

8.3. Vybrané sociální sítě

8.3.1. Google+

Tato sociální síť je poměrně nová. Byla spuštěna 28. června 2011 společností Google. Jejím sloganem je "služba, která Vám pomůže být v kontaktu se známými a poznat nové zajímavé lidi". [11]

8.3.2. MySpace

MySpace je sociální síť, která je rozšířená po celém světě. Nejvíce je oblíbená v USA. My space znamená v překladu „můj prostor“. Na tento prostor si mohou uživatelé vkládat veškerý multimediální obsah. MySpace využívají i umělci (např. hudební skupiny a zpěváci) k propagaci svých děl. V tomto případě je heslem „A place for friends“ (Místo pro přátele). [11], [25]

8.3.3. Lidé

Sociální síť Lidé využívají většinou lidé z České republiky a patří pod největší český portál Seznam. Když si uživatelé vytvoří profil, mohou na něj vkládat, jako u ostatních sociálních sítí, fotky a videa. Komunikace zde probíhá ve formě vzkazů a uživatelé se zde mohou i seznámit prostřednictvím seznamky. [11]

8.3.4. Líbímseti

Líbímseti je další českou sociální sítí, která byla nejdříve určena k seznamování, nyní slouží k hodnocení fotek ostatních uživatelů. Tuto sociální síť využívají především dospívající. V roce 2009 byl dokonce v Praze otevřen klub Líbímseti, kde se pořádali seznamovací akce. [11]

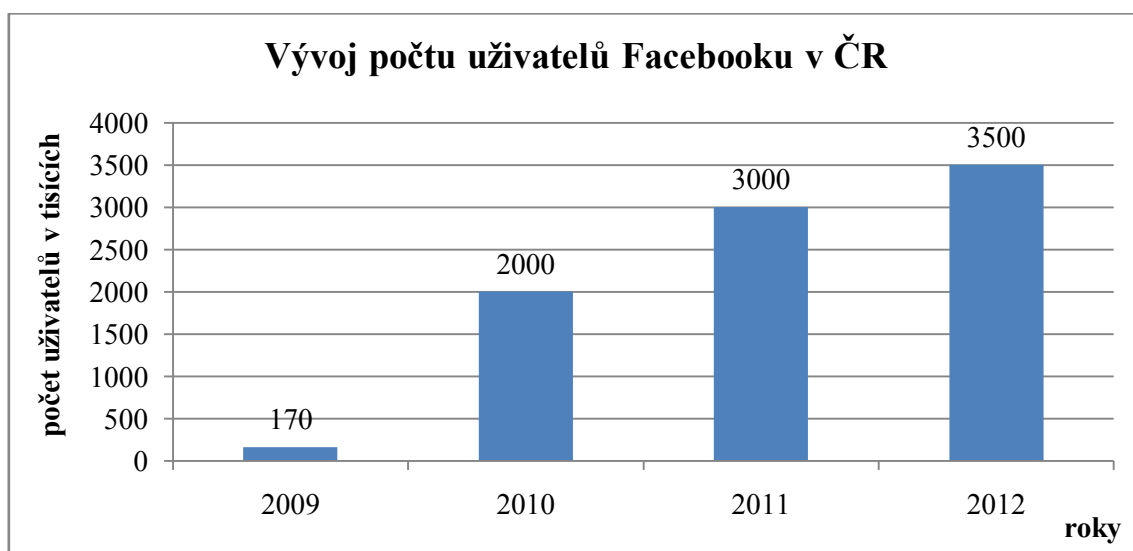
8.3.5. LinkedIn

Je sociální síť zaměřená na kariéru, pracovní místa a vzdělání uživatelů. Uživatelé již nemusí posílat zaměstnavatelům životopisy. LinkedIn totiž pomáhá personalistům hledat nové zaměstnance. [25]

8.3.6. Facebook

„Facebook je objemný společenský webový systém, který slouží k budování sociálních sítí,“ sdílení fotek, videí, aktuální polohy a ke „komunikaci mezi uživateli.“ Byl spuštěn v únoru roku 2004 studentem Harvardské univerzity Markem Elliotem Zuckerbergem. [30]

Facebook má v ČR největší počet uživatelů ze všech sociálních sítí. Vývoj počtu uživatelů v ČR je zobrazen na grafu č. 19.



Graf č. 19 Vývoj počtu uživatelů Facebooku v ČR

Zdroj: upraveno podle [10]

8.4. Sociální sítě a veřejné správa?

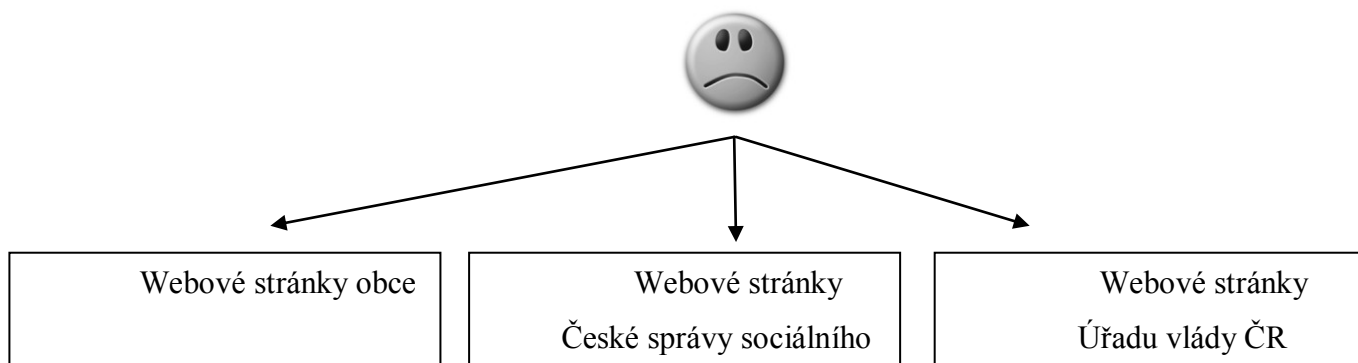
Jako nejlepší komunikační kanál při sběru dat ve výše uvedeném dotazníkovém šetření se osvědčil Facebook. Pomocí Facebooku byl poslán odkaz na elektronické vyplnění dotazníku a bylo tak získáno 20% respondentů. Na základě tohoto zjištění bych se chtěla zaměřit na možnost rozšíření elektronické veřejné správy na sociální sítě. Ze sociálních sítí bych zvolila Facebook, protože jak již zde bylo zmíněno, Facebook má v České republice nejvíce uživatelů ze všech sociálních sítí. S jeho pomocí by se mohla především oslovit mladší věková kategorie a zajistilo by se tak levné řešení propagace eGovernmentu. Veřejnou správou a sociálními sítěmi se bude zabývat konference „e – government 20:10 aneb žijem si jak na zámku, ať to trvá věčně“ od 4. do 5. 9. 2012 v Mikulově. [31]

Výraz eGovernment se v české veřejné správě vyskytuje již několik let, viz třetí kapitola, ale na základě výše uvedeného průzkumu bylo zjištěno, že skoro polovina respondentů tento výraz nezná. To znamená, že propagace této problematiky nebyla dostatečná. Řešením by mohlo být vytvoření účtu na Facebooku, kde by příslušný orgán uváděl všechny informace o nových nebo chystaných projektech a změnách. Uživatelé, kteří by označili „To se mi líbí“, by tak byli neustále informováni o novinkách a případně by mohli projekty více využívat. Usnadnila by se tak práce úřadům i občanům. Lidé by nemuseli složitě hledat aktuální informace a změny a úřady by ušetřily náklady za případnou reklamu např. nových projektů.

Podle mého zjištění mají účet na Facebooku jen některé orgány veřejné správy např. Úřad vlády ČR, Ministerstvo dopravy, Ministerstvo životního prostředí a Česká správa sociálního zabezpečení. Úřad práce se v této oblasti stal „moderním“ úřadem, protože má také na Facebooku vytvořený profil a to pod názvem „Volná místa“. Stačí, když si občan na Facebooku vybere konkrétní město, kde chce hledat práci a stane se „fanouškem“ tohoto profilu. Úřad práce tak poskytne občanům měst, kteří se stanou na facebooku jeho „fanoušky“, denně aktualizovaná volná pracovní místa. Občané již nemusí každý den chodit na úřad a hledat na nástěnce nová pracovní místa.

Internetové stránky měst a obcí podle výše uvedeného výzkumu využívá nejvíce lidí. To znamená, že občany zajímá, co se děje v jejich obci. Proto by konkrétní oblastí veřejné správy, která by mohla Facebook využívat, měly být právě obce. Občané by se tak dozvěděli o nových vyhláškách a nařízeních, o projektech, akcích a aktualitách ze svého města. Správci facebookových stránek by na profil dané obce mohli také vkládat ankety, aby zjistili názor občanů na určitou problematiku.

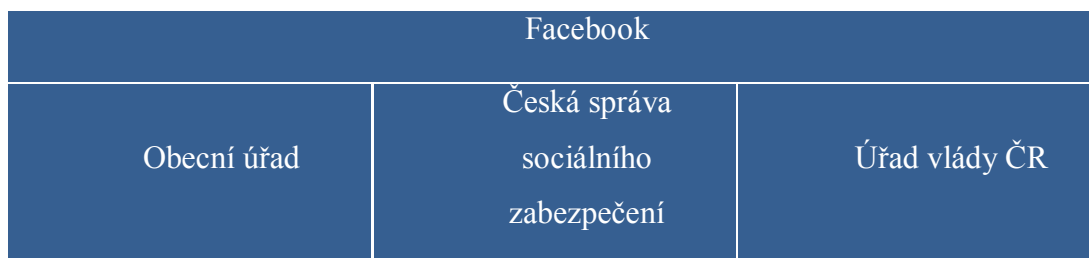
Na obrázku 9 je znázorněn současný stav, kdy občan, aby zjistil důležité aktuální informace např. ze své obce, České správy sociálního zabezpečení či z úřadu vlády ČR, musí pravidelně sledovat zvlášť jednotlivé webové stránky těchto organizací. Málokterý občan však tyto informace každý den vyhledává. Informace hledá jen tehdy, potřebuje-li něco vyřídit.



Obrázek 8 Situace nyní

Zdroj: vlastní zpracování

V případě, že by si občan na Facebooku přihlásil odběr informací od těchto tří úřadů, zobrazily by se mu všechny aktuální informace najednou po přihlášení, viz obrázek 10. Měl by tak neustále přehled o novinkách z oblasti veřejné správy.



Obrázek 9 Situace po vytvoření účtů na facebooku

Zdroj: vlastní zpracování

Podle mého zjištění některé obce Facebook využívají, ale není jich mnoho. Obecní úřady zpravidla na svém profilu informují občany o kulturních či jiných akcích nebo takto lákají turisty na zajímavosti obce. Velkou výhodou tohoto druhu zveřejňování informací je, že občan může na příspěvky reagovat. Naopak nevýhodou je možnost zneužití osobních údajů, které spousta uživatelů má na svém profilu viditelné pro všechny.

Aby se mohla jakákoliv sociální síť oficiálně využívat pro komunikaci mezi orgány veřejné správy a občany, bylo by především nutné tuto komunikaci zajistit legislativně. Legislativa by ošetřila rizika, které sociální sítě představují, a nastavila by v této komunikaci pravidla.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce pojednává o nových trendech v oblasti rozvoje informační společnosti. První kapitola se zabývá informační společností a jejím vývojem. V dalších kapitolách této práce jsou popsány aktuální trendy informační společnosti, jako je eGovernment a jeho projekty. Z těch jsou zde rozebrány datové schránky, Czech POINT, informační systémy veřejné správy a základní registry veřejné správy.

Stěžejní kapitolou této práce je dotazníkové šetření, které se zabývá způsoby komunikace občanů s orgány veřejné správy. Z výsledků výzkumu vyplývá, že občané ČR upřednostňují osobní komunikaci, protože je to pro ně nejjednodušší a mají jistotu, že bude jejich požadavek zpracován okamžitě. Zajímavým zjištěním je, že ženy o něco více oproti mužům preferují osobní komunikaci a naopak muži oproti ženám více jednají s úřady elektronickou formou. Dalším faktem je to, že skoro polovina dotazovaných nikdy neslyšela o pojmu eGovernment. Přitom je tento pojem v české veřejné správě již několik let. Podle mého názoru je to špatnou propagací. Protože lidé ve věku 18 – 25 let tento pojem znají, což bude asi dáno tím, že se o něm učí ve školách. Kdežto věková kategorie 26 – 35 let o něm nikdy neslyšela. Ze všech projektů eGovernmentu občané nejvíce využívají webové stránky měst a obcí. Na základě tohoto zjištění navazuje poslední kapitola sociální sítě. Je zde popsána možnost spojení sociálních sítí a veřejné správy. Ze sociálních sítí byl vybrán Facebook, protože je v České republice využíván nejvíce a mně velmi pomohl při sběru dat. Pomocí něj jsem získala 20 % respondentů. Jako konkrétní oblast veřejné správy, která by si mohla založit účet na Facebooku byly právě zvoleny obce. Podle mého zjištění pár obcí má na této sociální síti profil již vytvořený. Kdyby byly všechny úřady dostupné na Facebooku, mohli by si občané vybrat, od kterého úřadu chtějí novinky odebírat a měli by pohromadě informace z různých odvětví.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] Aktuální statistiky Czech POINT. *Czech POINT* [online]. 7.3.2012 [cit. 2012-03-07]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>
- [2] BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 2., výrazně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 283 s. ISBN 978-80-247-2279-5.
- [3] Co je a co není informační systém veřejné správy. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-06-25]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/co-je-a-co-neni-isvs.aspx
- [4] Co je Czech POINT. *Czech POINT* [online]. 2012 [cit. 2012-03-07]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/>
- [5] Datové schránky a činnosti správních orgánů. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2012-06-25]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-a-cinnost-spravnich-organu-871401.aspx>
- [6] eGovernment. *eGovernment v ČR* [online]. 2010 [cit. 2011-11-26]. Dostupné z: <http://egovernment.euweb.cz>.
- [7] *Elektronický portál územních samospráv* [online]. © 2003-2012 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.epusa.cz/>
- [8] Historie sociálních sítí. *Sociální síť* [online]. 2008 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: http://socialnisite.cz/info/historie_socialnich_siti
- [9] Implementing E-government in OECD Countries: Experiences and challenges. *OECD* [online]. 2003 [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/dataoecd/35/6/36853121.pdf>
- [10] Infografika: Češi na Facebooku. *Facebook magazín* [online]. 2012 [cit. 2012-04-24]. Dostupné z: <http://www.facemag.cz/infografika-cesi-na-facebooku/>
- [11] Informace o sociálních sítích na internetu ve světě i České republice. *Sociální síť* [online]. 2011 [cit. 2012-04-24]. Dostupné z: <http://www.socialnisite.123abc.cz/>
- [12] Informační společnost v číslech 2011. *Český statistický úřad* [online]. 15.4.2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/p/9705-11>

- [13] Informační systém základních registrů. *Správa základních registrů* [online]. © 2010 – 2012 [cit. 2012-06-25]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru>
- [14] Jiří Peterka: Historie naší liberalizace, díl XXI: Akční plán eEurope+. *Jiří Peterka: archiv článků a přednášek* [online]. 4.2.2003 [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b03/b0203001.php3>
- [15] Jiří Peterka: Minulý týden: e-Česko 2006, NPPG, BSA. *Jiří Peterka: archiv článků a přednášek* [online]. 29.3.2004 [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b04/b0329002.php3>
- [16] KOMÁRKOVÁ, J. *Úvod do informačních systémů: pro kombinovanou formu studia*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. 85 s. ISBN 80-719-4870-5.
- [17] LIDINSKÝ, V. et al. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [18] MAREK, J. et al. *Veřejná správa v České republice*. 2., rozš. vyd. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra ČR, 2005. 120 s. ISBN 80-239-4709-5.
- [19] *Ministerstvo vnitra České republiky: eGovernment* [online]. 2010 [cit. 2011-11-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/egovernment.aspx>
- [20] O ministerstvu. *Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. [2007] [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/ministerstvo/default.htm>
- [21] *Portál veřejné správy* [online]. © Ministerstvo vnitra, 2012 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>
- [22] Provozní řád ISDS. *Datové schránky* [online]. 2012 [cit. 2012-03-07]. Dostupné z: http://www.datoveschranky.info/assets/ke-stazeni/provozni_rad_isds.pdf
- [23] Slovník. *Slovník nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě* [online]. © 2008-2012 [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: <http://svs.institutpraha.cz/index.php?page=slovník&id=278>
- [24] SMEJKAL, V. *Informační systémy veřejné správy ČR*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.
- [25] Sociální sítě, to není jenom Facebook. *Lupa.cz* [online]. 2009 [cit. 2012-04-24]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/socialni-site-to-neni-jenom-facebook/>

- [26] Stalo se: MI ČR končí, Rada začíná. *Jiří Peterka: archiv článků a přednášek* [online]. 28.5.2007 [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b07/b0528001.php3>
- [27] Státní informační politika: Cesta k informační společnosti. *ePractice* [online]. [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: http://www.epractice.eu/files/media/media_425.pdf
- [28] Strategie rozvoje služeb pro informační společnost v České republice na období 2008-2012. *Hospodářská komora České republiky* [online]. 2008 [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/pomahame-vasemu-podnikani/pripominkovani-legislativy-2/nove-materialy-k-pripominkam-1/nove-materialy-k-pripominkam/11208-strategie-rozvoje-sluzeb-pro-informacni-spolecnost-v-ceske-republice-na-obdobi-2008-2012--t-3062008-.aspx>
- [29] ŠAFRÁNEK, P. *Elektronizace veřejné správy* [online]. Zlín, 2010 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: http://dspace.knihovna.utb.cz/bitstream/handle/10563/13004/%C5%A1afr%C3%A1nek_2010_dp.pdf?sequence=1. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Miroslava Dolejšová.
- [30] ŠTĚDRŮŇ, B., BUDIŠ, P., ŠTĚDRŮŇ, B., jr. *Marketing a nová ekonomika*. Praha: C.H. Beck, 2009. 198 s. ISBN 978-80-7400-146-8.
- [31] Transakční část Portálu veřejné správy skončí. *ISVS.CZ* [online]. 12.11.2011 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/transakcni-cast-portalu-verejne-spravy-skonci-podani-pro-cssz-ny-ni-slouzi-vrep/>

SEZNAM ZKRATEK

CMS	Centrální místo služeb
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
DS	Datová schránka
ePUSA	Elektronický portál územních samospráv
EU	Evropská unie
ICT	Informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies)
ISVS	Informační systémy veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (Organization of Economic Cooperation and Development)
OSN	Organizace spojených národů
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
Sb.	Sbírka zákonů
VS	Veřejná správa

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Pohlaví respondentů	29
Graf č. 2 Věkové rozložení respondentů.....	29
Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.....	30
Graf č. 4 Počet obyvatel v místě trvalého bydliště respondentů	31
Graf č. 5 Sociální status respondentů.....	32
Graf č. 6 Způsob komunikace občanů s orgány veřejné správy v závislosti na pohlaví	33
Graf č. 7 Způsob komunikace s orgány veřejné správy v závislosti na věku.....	33
Graf č. 8 Komunikace s úřady v závislosti na počtu obyvatel v místě trvalého bydliště	34
Graf č. 9 Proč komunikují respondenti s úřady osobně, písemně, telefonicky	35
Graf č. 10 Využívání elektronických služeb ke komunikaci s úřady	36
Graf č. 11 Komunikace s orgány veřejné správy z hlediska času	37
Graf č. 12 Informovanost občanů o pojmu eGovernment.....	38
Graf č. 13 Využívání eGovernmentu občany v závislosti na věku.....	39
Graf č. 14 Důvody nevyužívání elektronické veřejné správy	40
Graf č. 15 Využívání konkrétních služeb eGovernmentu	41
Graf č. 16 Četnost využívání elektronické veřejné správy.....	42
Graf č. 17 Názor respondentů na služby eGovernmentu	43
Graf č. 18 Využívání datové schránky respondenty	44
Graf č. 19 Vývoj počtu uživatelů Facebooku v ČR.....	47

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vývoj elektronické komunikace občanů s orgány veřejné správy	12
Obrázek 2 eGon	15
Obrázek 3 Klaudie	16
Obrázek 4 Podíl počtu pracovišť Czech POINT	20
Obrázek 5 Nárůst počtu pracovišť Czech POINT od března 2011 do března 2012	21
Obrázek 6 Portál veřejné správy.....	24
Obrázek 7 Elektronický portál územních samospráv (ePUSA)	25
Obrázek 8 Situace nyní	48
Obrázek 9 Situace po vytvoření účtů na facebooku	49

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Dotazník

Příloha A: Dotazník

Dotazník: Nové směry rozvoje informační společnosti v ČR

Vážená paní/ vážený pane,

v rámci bakalářské práce Nové směry rozvoje informační společnosti v ČR realizuji
dotazníkové šetření zaměřené na způsoby komunikace občana s orgány veřejné správy.

Tímto Vás žádám o vyplnění dotazníku. Své odpovědi zakroužkujte.

Děkuji za spolupráci.

Jana Stará

1. Vaše pohlaví?
 1. Žena
 2. Muž

2. Váš věk?
 1. 18 – 25
 2. 26 – 35
 3. 36 – 45
 4. 46 – 55
 5. 56 – 65
 6. 65 a více

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 1. Nedokončené základní
 2. Základní
 3. Vyučen/a
 4. Středoškolské s maturitou
 5. Vyšší odborné
 6. Vysokoškolské

4. Počet obyvatel v místě Vašeho trvalého bydliště?
 1. do 1000
 2. 1001 – 3000

3. 3001 – 10000
4. 10001 – 100000
5. Více jak 100000

5. Jaký je Váš aktuální sociální status?

1. Zaměstnaný/á
2. Nezaměstnaný/á
3. V důchodu, domácnosti, na rodičovské nebo mateřské dovolené
4. Student
5. Pracující student
6. Podnikatel nebo živnostník

6. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete s orgány veřejné správy (úřady)?

1. Osobně (nebo v zastoupení jiné osoby)
2. Elektronicky (Czech POINT, e – mail)
3. Telefonicky
4. Písemně

7. Jestliže jste na otázku č. 6 odpověděl/a „**písemně, telefonicky**“ nebo „**osobně**“, proč jednáte s orgány veřejné správy právě tímto způsobem?

8. Jestliže jste na otázku č. 6 odpověděl/a „**elektronicky**“. Pomocí které elektronické služby komunikujete s orgány veřejné správy?

1. Kontaktní místo Czech POINT
2. e – mail
3. V případě, že používáte jinou službu, napište jakou: _____

9. Jak často komunikujete s orgány veřejné správy?

1. denně
2. 1x za týden

3. 1x za měsíc
4. 1x za rok
5. méně často

10. Slyšel/a jste někdy o eGovernmentu (elektronizaci veřejné správy)?

1. Ano
2. Ne

11. Využil/a jste někdy elektronickou veřejnou správu (např. Czech POINT, Datovou schránku, Portál veřejné správy, Internetové stránky měst a obcí, Správu základních registrů, atd.)?

1. Ano
2. Ne

12. V případě, že jste na otázku č. 11 odpověděl/a „NE“, proč jste zatím nevyužil/a služeb elektronické veřejné správy?

1. Neznám tyto služby
2. Jiný důvod (uved'te jaký) _____

13. V případě, že jste na otázku č. 11 odpověděl/a „ANO“. Které projekty eGovernmentu jste využil/a? (můžete zakroužkovat více odpovědí)

1. Czech POINT
2. Datové schránky
3. Portál veřejné správy
4. ePUSA (Elektronický portál územních samospráv)
5. Elektronický podpis
6. Internetové stránky měst a obcí
7. Správa základních registrů

14. Jak často využíváte služby eGovernmentu?

1. denně
2. 1x za týden
3. 1x za měsíc

4. 1x za rok
5. méně často

15. Chybí vám nějaká služba v elektronické veřejné správě?

1. ne
2. uveďte jaká: _____

16. Máte datovou schránku?

1. Ano
2. Ne