

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav ekonomických věd**

eGovernment v procesu poskytování veřejných služeb

Alena Myšková

**Bakalářská práce
2020**

PROSTOR PRO ZADÁVACÍ LIST

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval/a 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., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019. Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne

Alena Myšková

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí práce Ing. et Ing. Veronice Linhartové, Ph.D. za čas a cenné rady, které napomohly ke zpracování této bakalářské práce. Velké poděkování dále patří mé rodině za podporu, nápomoc a užitečné připomínky.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na elektronizaci veřejné správy v oblasti veřejných služeb. Teoretická část se zaměřuje na vymezení základních pojmů v oblasti elektronizace veřejné správy a důležitých projektů v této oblasti. V empirické části jsou analyzovány indexy hodnotící úroveň elektronizace veřejných služeb v České republice a ve státech Evropské unie. Na závěr práce shrnuje a vyhodnocuje získané poznatky.

KLÍČOVÁ SLOVA

eGovernment, veřejné služby, EGDI, DESI

TITLE

eGovernment in the public services providing

ANNOTATION

Bachelor thesis is focused on electronic public administration in the area of public services. The theoretical part is focusing on definition of basic facts of electronization of public administration and important projects in this area. In the empirical part there are analyzed indexes rating the level of electronization of public services in the Czech Republic and in the states of European Union. In the end the thesis is summarizing acquired knowledge.

KEYWORDS

eGovernment, public services, EGDI, DESI

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY EGOVERNMENTU.....	11
1.1 EGOVERNMENT A EGOVERNANCE.....	11
1.2 VÝVOJ ELEKTRONIZACE V ČR.....	13
1.2.1 Základní kroky vývoje elektronizace	13
1.2.2 eGON jako symbol eGovernmentu.....	14
1.2.3 Portál veřejné správy.....	16
1.3 HODNOCENÍ ÚROVNĚ ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	17
1.4 PŘÍNOSY EGOVERNMENTU.....	18
2 EGOVERNMENT VE VZTAHU K POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB	21
2.1 VEŘEJNÉ SLUŽBY A JEJICH POSKYTOVÁNÍ	21
2.2 ZÁKLADNÍ PILÍŘE ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
2.2.1 Czech POINT	23
2.2.2 Datové schránky	25
2.2.3 Základní registry veřejné správy.....	27
2.3 BUDOUCNOST A NOVINKY EGOVERNMENTU V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	32
2.3.1 Novinky eGovernmentu	32
2.3.1 Moderní aplikace eGovernmentu.....	33
3 MEZINÁRODNÍ KOMPARACE ZVOLENÉHO SOUBORU ZEMÍ Z POHLEDU VYUŽITÍ MODERNÍCH IT TECHNOLOGIÍ V PROCESU POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	35
3.1 HODNOCENÍ EGOVERNMENTU POMOCÍ EGDI INDEXU	36
3.2 HODNOCENÍ EGOVERNMENTU POMOCÍ DESI INDEXU	39
3.3 SHRNUÍ A DOPORUČENÍ	44
ZÁVĚR.....	47
POUŽITÁ LITERATURA	49

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: Panáček eGon	15
Obrázek 2: Klaudie	16
Obrázek 3: Konkrétní druhy výpisů z Czech POINTu (v tis. Kč).....	25
Obrázek 4: Struktura základních registrů.....	31
Obrázek 5: Skladba EGDI České republiky za rok 2018.....	37
Obrázek 6: DESI indexy států Evropské unie za rok 2018	42
Tabulka 1: Počet kontaktních pracovišť Czech POINT.....	24
Tabulka 2: Výstupy z kontaktních míst Czech POINT (v tis.).....	24
Tabulka 3: Nově zřízené datové schránky v ČR (v tis.)	26
Tabulka 4: Počty provedených transakcí prostřednictvím datových stránek	27
Tabulka 5: Vývoj Indexu EGDI v České republice od roku 2003	36
Tabulka 6: Státy EU a jejich EGDI indexy spolu s dílčími za rok 2018	37
Tabulka 7: EGDI index Dánska.....	38
Tabulka 8: EGDI index Velké Británie.....	39
Tabulka 9: EGDI index Švédska	39
Tabulka 10: DESI index České republiky.....	40
Tabulka 11: Dílčí indexy DESI indexu za ČR ve srovnání s EU za rok 2017 a 2018.....	41
Tabulka 12: DESI index Dánska	43
Tabulka 13: DESI index Švédska	43
Tabulka 14: DESI index Finska.....	44

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ČR	Česká republika
DESI	Digital Economy and Society Index
DMVS	Digitální mapa veřejné správy
DS	Datová schránka
DZ	Datová zpráva
EGDI	E-government Development Index
EQI	European Quality of Government Index
EU	Evropská unie
ICT	Informační a komunikační technologie
IČO	Identifikační číslo osoby
ISDS	Informační systém datových schránek
ISZR	Informační systém základních registrů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
OSN	Organizace spojených národů
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
Sb.	Sbírka zákonů

ÚVOD

V České republice postupně dochází ke zkvalitnění a zpřístupnění služeb, které jsou poskytovány občanům, díky využití dostupných komunikačních a informačních technologií. Postupná modernizace jednotlivých částí veřejné správy umožňuje občanům pohodlnější každodenní komunikaci s úřady. Tento proces modernizace veřejné správy lze označit jako proces elektronizace veřejné správy. Jde tedy o digitální interakci, na které se nějakým způsobem účastní právě veřejná správa. Gesčně odpovědným orgánem za proces elektronizace veřejné správy je Ministerstvo vnitra.

Podstatou této problematiky je především digitalizace a elektronizace, které jsou realizovány prostřednictvím informačních a komunikačních technologií (ICT). ICT zahrnují veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi. Jsou jimi nejen hardwarové prvky (počítače či servery), ale také softwarové vybavení (programy a aplikace). V oblasti zapojování informačních technologií do činnosti veřejné správy se využívá především termínů, které mají většinou anglický základ s připojením písmena „e“, které značí právě elektronickou formu. Nejužívanějšími z nich je termín eGovernment nebo eGovernance.

Cílem předkládané bakalářské práce je teoretické vymezení pojmu eGovernment, vymezení přínosu eGovernmentu ve vztahu k poskytování veřejných služeb, analýza a mezinárodní komparace ve zvoleném souboru zemí z pohledu využití moderních informačních technologií v procesu poskytování veřejných služeb. Práce je členěna do čtyř částí a je zaměřena zejména na elektronizaci veřejných služeb v České republice, která je v praktické části komparována s vybranými státy Evropské unie.

První část vymezuje teoretické informace o pojmech eGovernment a eGovernance a popisuje vývoj elektronizace v České republice. Dále se věnuje hodnocení úrovně elektronizace veřejné správy a jejími hlavními přínosy.

Ve druhé části jsou vymezeny nejdůležitější součásti elektronické veřejné správy České republiky ve vztahu k poskytování veřejných služeb a jejich podstata při zefektivnění veřejné správy. V této části se práce zabývá především základními projekty elektronizace veřejné správy, kterými jsou projekty Czech POINT, datové schránky a základní registry. Také je zde část práce věnována budoucnosti a novinkám eGovernmentu v oblasti poskytování veřejných služeb, jelikož mobilní aplikace a jiné elektronické služby jsou nedílitelnou součástí dnešní doby.

Třetí část se zabývá praktickou stránkou problematiky eGovernmentu a je soustředěna na indexy, které hodnotí úroveň elektronizace. Tyto indexy jsou pak aplikovány na Českou republiku a státy Evropské unie, a to především na ty, které mají v této oblasti nejlepší výsledky. Jako hodnotící indexy jsou využity indexy EGDI a DESI.

Závěrečná část shrnuje a uzavírá celou bakalářskou práci a vyhodnocuje získané poznatky a naplnění cílů této práce. Zároveň jsou zde vyzdviženy státy s nejlepšími výsledky v oblasti elektronizace veřejných služeb a stanovena doporučení pro český eGovernment, která vychází z jejich zkušeností.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY EGOVERNMENTU

Cílem této kapitoly je vymezit problematiku termínů eGovernment a eGovernance, jako základních pojmů, které souvisí s elektronizací výkonu veřejné správy. Dále je kapitola věnována vývoji elektronizace veřejné správy a hodnocení úrovně elektronizace.

1.1 eGovernment a eGovernance

Prvním ze základních termínů z hlediska využívání informačních technologií při výkonu veřejné správy je **eGovernment**. Pojem eGovernment dnes již není třeba překládat, neboť v České republice zcela zdomácněl, a přesného překladu do češtiny bychom zřejmě ani nedosáhli. Nicméně je třeba uvést, že se jedná o zkratku anglického spojení electronic government, což znamená elektronická vláda či správa. Můžeme se setkat s různými definicemi tohoto výrazu, které se od sebe tolik neodlišují, co se obsahu týče, pouze popisují jiné spektrum záležitostí, které zahrnují.

Lidinský uvádí dvě obecně používané definice eGovernmentu. Podle Organizace spojených národů je eGovernment definován jako: „*trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí.*“ Mělo by jít o: „*praktickou realizaci toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.*“ Podle Ministerstva vnitra České republiky představuje eGovernment „*transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.*“ [2 s. 7]

Z většiny definic vyplývá, že se jedná o elektronickou správu věcí veřejných neboli synonymum výrazu elektronická vláda. eGovernment využívá moderních elektronických nástrojů, díky kterým je veřejná správa efektivnější, přátelštější, rychlejší a levnější a zejména občanům dostupnější. Česká literatura definuje eGovernment jako 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 komunikačních služeb.

Veřejná správa může být účinná a efektivní pouze při správném zapojení a využívání informačních a komunikačních technologií v souladu s platnou legislativou. V České republice jsou součástí eGovernmentu zejména informační systémy veřejné správy, systém základních registrů, systém datových schránek a elektronické systémy spisových služeb.

Dalším pojmem, který souvisí s elektronizací veřejné správy, je **eGovernance**, nebo také elektronické řízení či e-vládnutí. eGovernance lze brát jako širší koncept, než je

eGovernment. Dle některých autorů je eGovernment podmnožinou eGovernance. Tvrdí, že je eGovernance jeho širším konceptem. Dle jiných jde o tentýž pojem se stejnými znaky, záleží jen na subjektivní interpretaci jednotlivce.

Hlavním cílem eGovernance je zlepšení informovanosti a kvality veřejných služeb prostřednictvím zapojení občanů do rozhodovacích procesů a vytváření efektivnější, transparentnější a odpovědnější vlády. V rámci eGovernance je tedy stěžejní zapojování stakeholderů do rozhodovacích procesů. O eGovernance lze také říci, že slouží k zajištění úspěšné implementace eGovernment služeb, které jsou nabízeny veřejnosti. [14]

Jako názorný příklad eGovernance se dá označit pojem participatory budgeting neboli participativní rozpočtování. To umožňuje občanům zapojit se do rozhodovacích procesů. Mohou tak diskutovat o jednotlivých složkách veřejných výdajů a dává jim tak možnost rozhodovat o tom, jak budou peníze vynakládány. Jde tedy o demokratický proces, kde se občané podle svých představ a potřeb rozhodují, na jaké účely použijí vyhrazenou část rozpočtu. Participativní rozpočtování vede často ke spravedlivějšímu přerozdělení veřejných výdajů větší transparentnosti a odpovědnosti vlády a zvýšené míře účasti veřejnosti. [22]

Ačkoli se tyto dva pojmy používají často zaměnitelně, existuje mezi nimi rozdíl. Například Riley (2003) vidí rozdíl mezi eGovernance a eGovernment v souvislosti s rozdílem základních termínů governance a government. Government (vládu) dle něj představuje organizačně nadřazenou strukturu, díky které společnost převádí politické názory do politik a legislativy. Termín governance potom vidí jako výsledek vzájemného propojování mezi vládou, veřejným sektorem, úředníky a občany v rámci politického procesu, tvorby politiky, konstruování příslušného programu, který ji má realizovat, a poskytování služby. [1]

I přes existenci řady definic a výkladů pojmů eGovernment a eGovernance je patrná řada nejasností v přesném odlišení těchto pojmů. Více používaným a ustáleným termínem, především v České republice, je eGovernment. V praxi je význam těchto slov vzájemně propojen a jeden bez druhého by neměl smysl. Proto lze říci, že eGovernment v sobě zároveň nese termín eGovernance. Z tohoto důvodu bude souhrnný termín eGovernment použit i dále.

Vztahy v rámci eGovernmentu

Existují čtyři základní vztahy v rámci problematiky eGovernmentu, které se vyskytují při poskytování e-slужeb mezi subjekty veřejné správy. Pro tyto vazby se využívají zkratky G2G (Government to Government), G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2E (Government to Employees).

- G2G – Government to Government – obchodní vztahy a vzájemná komunikace mezi orgány veřejné správy (e-správa),
- G2C – Government to Citizen – označuje komunikační a obchodní vztahy mezi veřejnou správou a občany (e-slужby pro občany),
- G2B – Government to Business – komunikační a obchodní vztahy mezi veřejnou správou a obchodníkem (e-slужby pro podnikatele), např. dotace, veřejné zakázky jako stavby dálnic,
- G2E – Government to Employees – vzájemná komunikace a vztahy mezi veřejnou správou a jejími zaměstnanci (e-slужby pro zaměstnance). [3]

V rámci procesu zavádění eGovernmentu byla prvním krokem modernizace uvnitř veřejné správy G2G.

1.2 Vývoj elektronizace v ČR

Postupnou elektronizací veřejné správy končí zbytečné obcházení úřadů. Dochází ke zrovnoprávnění elektronických dokumentů s papírovými. Veřejná správa se stává vstřícnější k občanům. Tato změna je velmi náročná na přípravu a implementaci, zejména na zajištění kvalitního hardwaru a softwaru a také vzdělávání úředníků. Většina implementačních kroků byla financována na základě výzev Ministerstva vnitra ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj a spolufinancována ze strukturálních fondů EU.

1.2.1 Základní kroky vývoje elektronizace

Mezi prvními kroky elektronizace veřejné správy bylo vytvoření „eGON center“ na úrovni krajů zřízením technologických center pro zpracování dat základních registrů a dalších aplikací (např. spisových služeb), administrací a propagací eGovernmentu dle komunikační strategie Ministerstva vnitra a podporou vzdělávání úředníků krajů a úředníků obcí s rozšířenou působností. Vznikala také „eGON centra“ na úrovni obcí s rozšířenou působností, která zřizovala svá technologická centra pro zpracování dat základních registrů a dalších aplikací, dle komunikační strategie Ministerstva vnitra propagovala eGovernment a v eLearningovém systému vzdělávala úředníky obcí s rozšířenou působností, úředníky obcí s pověřeným obecním úřadem i úředníky obcí základního typu.

Důležitým krokem v elektronizaci veřejné správy bylo zřízení pracovišť Czech POINT na úřadech obcí všech typů (obcí s rozšířenou působností, obcí s pověřeným obecním úřadem

i na úřadech obcí základního typu), které v současné době zajišťují všechny dostupné služby Czech POINT.

Z iniciativy Ministerstva vnitra byl na úrovni krajů a obcí s rozšířenou působností vytvořen zaručený datový prostor s hostovaným řešením elektronických spisových služeb a správy dokumentů. Také toto řešení hostovaných elektronických služeb bylo spolufinancováno z fondů EU.

Dalším krokem nutným pro správné fungování elektronických systémů veřejné správy byla digitalizace geografických informací vytvořením digitální mapy veřejné správy (dále jen „DMVS“) z podkladů Českého úřadu zeměměřičského a katastrálního a z agend a činností stavebních úřadů. DMVS slouží ke grafické interpretaci údajů, které využívají zejména samosprávy – obce, města a kraje – a jejich úřady, složky integrovaného záchranného systému a policie. DMVS je přístupná všem uživatelům v oblasti veřejné správy i občanům.

Digitalizace a ukládání dokumentů pro potřebu fungování úřadů, záchrana, ochrana a zpřístupnění dokumentů z oblasti knižních fondů, stavebních spisoven, zdravotnických spisoven a dokumentů významných svým obsahem či původem, kterým hrozí nebezpečí fyzického poškození či rozpadu v důsledku jejich častého používání, tvoří další část elektronizace veřejné správy, která se týká i archiválií uložených v oblastních archivech či státním archivu nebo i knižního fondu knihoven.

Došlo také k zavedení služeb datových schránek, o kterých je pojednáno dále.

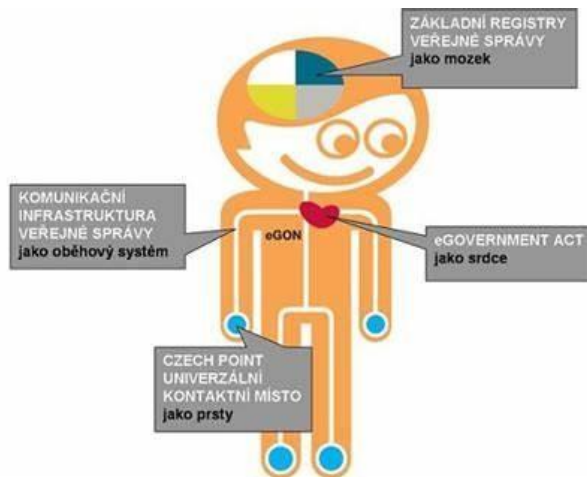
Všechny tyto kroky byly realizovány průběžně od roku 2008, kdy byl ve Sbírce zákonů dne 19. srpna 2008 vyhlášen zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který fakticky umožnil „oživení“ eGONa. [13]

1.2.2 eGON jako symbol eGovernmentu

K zavádění elektronizace v ČR v roce 2006 dochází prostřednictvím tzv. eGon center, která sídlí na krajských úřadech a v obcích s rozšířenou působností. Za prvotní symbol celé elektronizace veřejné správy je považován eGon. Jde o symbol moderního, přátelského a efektivního úřadu. Je to v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje. Proto ho znázorňuje postava panáčka (obrázek 1). Existenci a životní funkce eGona symbolizují čtyři etapy zavádění elektronizace a to:

- Prsty: Czech POINT – zajišťuje komunikaci občanů se státem skrz jedno univerzální kontaktní místo,

- Oběhová soustava: Komunikační infrastruktura veřejné správy (neboli „KIVS“) – slouží k bezpečnému přenosu dat,
- Srdce: Zákon o eGovernmentu (zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v současné době již včetně jeho několika novel a dalších doplňujících a souvisejících zákonů) – legislativa upravující eGovernment,
- Mozek: Základní registry veřejné správy – obsahují databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech (aktuální a bezpečné). [4]



Obrázek 1: Panáček eGon

Zdroj: [9]

Obrazně řečeno s příchodem eGona nastává konec zbytečnému obcházení úřadů. Díky elektronizaci veřejné správy se stávají elektronické dokumenty rovnoprávnými s těmi papírovými a vytváří se síť kontaktních míst, ze kterých je umožněno každému zájemci elektronicky komunikovat se všemi úřady a institucemi. eGon má vlastnosti shodné s eGovernmentem, snaží se být jednoduchý, vstřícný a také funkční. Jeho úkolem je transformace veřejné správy a komfort občanů.

V roce 2011 je eGon doplněn o systém Klaudivie (obrázek 2), symbolizující prostředky cloud computingu. Jde o sdílení hardwarových a softwarových prostředků prostřednictvím sítě. Úkolem Klaudivie je zajištění efektivnějších a levnějších ICT projektů.



Obrázek 2: Klaudie

Zdroj: [15]

1.2.3 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je jedním z prvních zásadních přínosů k rozvoji eGovernmentu. Provoz tohoto portálu byl spuštěn 6. října 2003 a dodnes stále prochází změnami, aby byl pro uživatele co nejpřehlednější. Jde v podstatě o nejjednodušší cestu k informacím a službám celé veřejné správy. Na jednom místě je zde možné nalézt široké spektrum zveřejňovaných, veřejně přístupných informací z oblasti veřejné správy.

Portál je určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů a živnostníků. Dle tohoto dělení je strukturována i škála nabízených informací. Portál veřejné správy je rozdělen do čtyř informačních sekcí dle toho, pro koho jsou informace určeny. Jde o informační sekce pro občany, pro podnikatele, pro cizince a pro orgány veřejné správy (úředníky). [17]

Součástí Portálu veřejné správy je Portál občana, který byl spuštěn v červenci roku 2018. Poskytuje všechny služby veřejné správy, které jsou elektronicky k dispozici občanům. Portál poskytuje některé digitální služby sám (například kalendář nebo úložiště dokumentů) a k dalším pouze přesměrovává své uživatele (ePortál ČSSZ, eRecepty nebo služby Daňového portálu).

Do Portálu občana je možné se přihlásit pomocí datové schránky, elektronického občanského průkazu a NIA portálu (Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci). Pro přihlášení pomocí elektronického občanského průkazu je nezbytné mít k dispozici čtečku čipových karet. Některé služby jsou po přihlášení tímto způsobem dostupné pouze pro občany, kteří mají současně zřízenou datovou schránku. [33]

1.3 Hodnocení úrovně elektronizace veřejné správy

Co se týče hodnocení digitalizace veřejné správy, patří Česká republika mezi poslední členské státy Evropské unie. Podle Evropské komise nemá Česká republika dostatečnou dostupnost elektronické veřejné správy. Je považována za jednu z nejpomalejších v Evropské unii. Pro posouzení úrovně elektronizace veřejné správy v jednotlivých zemích je využíváno různých hodnotících indexů. Jsou jimi EGDI index, DESI index, EQI index nebo E-participation index.

Index EGDI (E-government Development Index) je využíván při odhadování úrovně elektronizace veřejného sektoru. Každé dva roky ho sestavuje OSN. Index poukazuje na způsob, jak jednotlivá země využívá informačních technologií k podpoře a začlenění občanů. Index EGDI je složen ze tří indexů (faktorů), a to indexem online služeb (OSI), telekomunikačním indexem (TII) a indexem lidského kapitálu (HCI). [18]

Hodnota indexu by se měla pohybovat v rozmezí od 0 do 1. Dle hodnoty v tomto rozmezí se pak státy dělí do čtyř kategorií, na země, které mají hodnotu:

- větší než 0,75 – velmi vysoký EGDI,
- 0,5 až 0,75 – vysoký EGDI,
- 0,25 až 0,5 – střední EGDI,
- menší než 0,25 – nízký EGDI.

Česká republika se v rámci tohoto indexu umísťuje na jedné z posledních příček (v rámci zemí Evropské unie), i přes to, že byla s hodnotou 0,7084 (rok 2018) stále nad světovým průměrem, který v tomto roce činil 0,5491. [19]

Dalším důležitým indexem je **Index DESI** (Digital Economy and Society Index), neboli index digitální ekonomiky a společnosti, který shrnuje ukazatele evropského digitálního výkonu a zároveň sleduje vývoj členských států EU v digitální konkurenceschopnosti. Je rozdělen do pěti kapitol:

- konektivita,
- lidský kapitál,
- využívání internetových služeb,
- integrace digitálních technologií,
- digitální veřejné služby.

Z členských států EU se Česká republika umístila na 18. místě (rok 2018) s hodnotou DESI 52,3 (státy EU dosáhly hodnoty 54,0). [21]

Evropský index kvality veřejné správy, tzv. **EQI index** (European Quality of Government Index) je index financovaný Evropskou komisí. Index je jediným měřítkem kvality institucí, který je k dispozici na regionální úrovni v rámci Evropské unie. Zahrnuje kvalitu poskytování veřejných služeb, které jsou důležitou součástí elektronizace veřejné správy, míru nestrannosti a nízkou míru korupce. Cílem tohoto indexu je zachycení průměrného vnímání a zkušeností občanů s korupcí a zároveň míry, v jaké hodnotí své veřejné služby v místě bydliště jako nestranné a kvalitní. Příkladem, kdy v České republice dochází ke zvyšování kvality poskytovaných služeb občanům, je platební terminál Czech POINT nebo např. elektronické podání žádosti o dotaci. [20]

Hodnota EQI byla v České republice za rok 2017 rovna 43. V porovnání s Evropskou unií (hodnota 49) tak byla v tomto indexu pod průměrem.

E-participation index (index e-participace) nebo také index elektronické účasti, je index, který na stupnici od 0 do 1 hodnotí kvalitu, relevanci a užitečnost vládních webových stránek při poskytování informací online a participativních nástrojů a služeb svým občanům. Čím vyšší je hodnota indexu, tím vyšší je připravenost na elektronickou správu. [37]

Česká republika dosahovala v roce 2018 hodnoty 0,618, to přisazuje České republice 92. místo ve světě (ze 193 možných). ČR se tak ocitla v první polovině celosvětového žebříčku.

1.4 Přínosy eGovernmentu

Celý proces elektronizace s sebou přináší určitý komfort a zlepšení vnímání služeb veřejné správy. Mezi nejpodstatnější přínosy eGovernmentu můžeme řadit větší uživatelský komfort, časovou a finanční úsporu nebo rychlost a návaznost procesů. [32]

Úspora času

Prvním přínosem elektronizace veřejné správy je jednoznačně úspora času. Uživatelé služeb veřejné správy tak nemusí trávit čas fyzicky na úřadech, dojížděním nebo čekáním ve frontách. Dalším pozitivem je, že lidé vyplňují všechny formuláře z pohodlí domova, a tak si je mohou v klidu přečíst a promyslet. Pro úředníky je zase přínosem vyřízení rutinních záležitostí prostřednictvím standardizovaného dokumentu, který zašlou s požadovanou informací. To výrazně přispívá a ke zjednodušení a urychlení rozhodovací činnosti a komunikaci uvnitř státní správy.

Finanční úspora

Důležitým přínosem je také úspora nejen časová, ale i finanční, jelikož se úřední hodiny kryjí s běžnou pracovní dobou občanů, není třeba si brát dovolenou či odcházet dřív z práce kvůli vyřízení úředních záležitostí. S tím také souvisí úspora např. za cestovné související s fyzickým dopravením na úřad nebo, co se týče úřadů, ušetření nákladů za poštovné a archivaci.

Větší uživatelský komfort

Poskytnutí komfortu při jednání se státem a jeho orgány nejen lidem, ale i firmám, je jedním z hlavních cílů eGovernmentu. Elektronizace umožňuje zjednodušení a urychlení komunikace a posílení demokratizace veřejné správy jakožto služby. Možnost získání informací a formulářů přímo z pohodlí svého domova nebo kanceláře je rovněž velkým plusem elektronizace státní správy. To neznamena výhody jen pro adresáty, ale i pro úředníky, kteří díky tomu stráví méně času nutným papírováním. To by tak mělo vést k pozitivnímu důsledku, a to zefektivnění výkonu veřejné moci.

Rychlost a návaznost procesů

Velký přínos v tomto ohledu spočívá v nepřetržité dostupnosti úřadů, to znamená fungování 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Spousta procesů může probíhat rychle a hladce díky tomu, že má úředník k dispozici uspořádané databáze (registry, evidence, katalogy), v nichž může snadno vyhledávat.

Omezování korupce

Korupce definovaná jako „*zneužití veřejné moci pro soukromý prospěch*“ nebo „*akt reciprocity – jedna služba je provedena výměnou za druhou, přičemž směna může či nemusí obnášet peníze*“ je v České republice rozšířený pojem, vzbuzující v posledních letech stále větší zájem. [23 s. 11]

Dle některých studií je elektronizace veřejné správy jednou z možností omezování korupce. Díky zpřístupnění většího množství informací veřejnosti lze elektronizaci považovat za jeden nástrojů boje proti korupci. Tím, že elektronizace předpokládá nižší přímý kontakt občanů s úředníky, dochází k omezování diskreční pravomoci úředníků, to může mít za důsledek snižování rizika korupce. Díky zajištění lepšího přístupu občanů k informacím, dochází ke zlepšení dohledu a celkově hospodaření s veřejnými financemi. Jak dokazuje řada studií, nízkou mírou korupce vykazují především ty země, kde je úroveň elektronizace veřejné správy vyšší. Naopak země, kde je úroveň elektronizace nízká, zaznamenávají vyšší míru korupce.

Korupci hodnotí Index vnímání korupce (Corruption Perceptions Index). Jde o index zaměřený na vnímání korupce mezi úředníky veřejné správy a politiky. Sestavuje jej Transparency International, což je mezinárodní nezisková nevládní organizace bojující proti korupci. Využívá se stupnice 0-100, kde 0 značí vysokou míru korupce a 100 značí země téměř bez korupce. Česká republika vykazovala v roce 2018 hodnotu 59 a oproti minulému roku si tak polepšila o 2 body, což jí přisazuje 38. místo v žebříčku. Avšak v roce 2019 se opět o 3 body propadla na celkových 56 ze 100 možných. Tím se ČR řadí na 44. příčku, o kterou se dělí s Kostarikou, Gruzii a Lotyšskem. Světovým lídrem ze 180 hodnocených zemí je Dánsko, ke kterému se za rok 2019 přidal Nový Zéland se shodným počtem 87 bodů. V rámci Evropské unie, která má průměr 64 bodů, se ČR propadla ze 16. na 19. místo. [36]

2 EGOVERNMENT VE VZTAHU K POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Obsahem této kapitoly je vymezení veřejných služeb a jejich poskytování občanům. Dále se kapitola soustředí i na portál veřejné správy, jako na užitečný informační portál pro každého občana. Vše je zakončeno současnými formami elektronizace ve veřejné správě, jako je Czech POINT, základní registry a datové schránky.

2.1 Veřejné služby a jejich poskytování

Veřejné služby jsou označovány jako druh služeb, jejichž uživatelem je veřejnost jako sociální subjekt. Orgány, které produkují, zabezpečují či regulují veřejné služby, jsou orgány veřejné správy. Uspokojování společenských potřeb, a zároveň respektování principu subsidiarity, lze vytyčit jako obecný cíl tohoto poskytování. [11]

Veřejná služba je termín, který může mít sociální, ekonomický i právní obsah, proto může být podrobena interdisciplinárnímu zkoumání. Co se týče ekonomického hlediska, je veřejnou službou ekonomický statek, jehož spotřebitelem je veřejnost. To znamená, že veřejná služba je veřejným statkem s kolektivní spotřebou. Dle tohoto předpokladu může být veřejná služba považována za čistě veřejný statek (statky kolektivní spotřeby, kde je spotřeba automatická) či smíšený veřejný statek (kvalita je dělitelná a lze tedy určit podíl jednotlivce na jejich spotřebě). [12]

Halásek definuje veřejné služby jako takové služby, které *„se týkají specifických požadavků, které orgány veřejné moci ukládají poskytovateli služby za účelem splnění určitých cílů ve veřejném zájmu, např. v oblasti letecké, železniční a silniční dopravy a energie.“* [24]

Pojmem veřejná služba lze obecně označit práci veřejných zaměstnanců, činnost úředníků státní správy či správu záležitostí vykonávanou ve veřejném zájmu a sledující naplňování veřejných cílů (veřejnou správu). To znamená, že orgán veřejné správy definovaný zákonem je poskytovatelem (garantem) veřejné služby. Z tohoto hlediska rozlišujeme veřejné služby poskytované na centrální úrovni (např. obrana, bezpečnost) a veřejné služby poskytované na úrovni samospráv (např. veřejná doprava, odvoz komunálního odpadu).

Z pohledu způsobu financování lze veřejné služby financovat ze státního rozpočtu, z rozpočtů samosprávných celků (obcí a krajů), z účelových fondů, poplatků občanů, případně také z jiných zdrojů.

Co se týče systémového hlediska, lze řešit poskytování veřejných služeb dvěma odlišnými přístupy. Jde o přístup nabízitelský nebo naopak přístup orientovaný na zákazníka (občana). U nabízitelského přístupu se jedná o systém, kde má určující úlohu instituce veřejné správy jako poskytovatel veřejných služeb. Naopak v zákaznickém systému veřejných služeb (přístup orientovaný na zákazníka) se orientujeme na občana jako klienta veřejné správy. Soudobý systém poskytování veřejných služeb je založen na nabízitelském přístupu k veřejným službám (dominantní roli mají poskytovatelé veřejných služeb). [11]

Poskytovatelem veřejných služeb může být stát, kraj, obec nebo jakákoliv právnická či fyzická osoba, v případě splnění podmínek předepsaných zákonem. U některých veřejných služeb jsou poskytovateli přímo orgány veřejné správy. Jsou jimi ministerstva, krajské, městské či obecní úřady. Významným poskytovatelem řady veřejných služeb se v souvislosti s reformou veřejné správy staly kraje. Některé kompetence zřizovatelských funkcí byly převedeny krajské samosprávě, a to v oblasti školství, zdravotnictví, kultury a sociálních služeb, o které se do konce roku 2002 staraly okresní úřady. Dále patří mezi poskytovatele organizace, agentury nebo organizační složky ministerstev, krajů, měst a obcí. Tato situace se vyskytuje například u řady muzeí, zoologických zahrad, knihoven, nemocnic či městské policie. Garant veřejné služby zpravidla rozhoduje o nejefektivnějším způsobu výběru poskytovatelů a formě poskytování veřejné služby.

Mezi uživatele veřejných služeb jsou řazeni především občané, kteří vytvářejí různé sociální skupiny. Pro každou skupinu jsou specifické jiné potřeby a požadavky. Zjišťování skutečných potřeb zákazníků služeb (občanů) a následné měření jejich spokojenosti s kvalitou, jakou jsou služby poskytovány, se prakticky neprovádí. Přitom základ efektivního využívání zdrojů spočívá právě v rovnováze mezi potřebou (poptávkou) a poskytovanou službou (nabídkou).

V dnešní době neexistuje orgán veřejné správy, který by nebyl napojen na síť elektronických komunikací. Veřejné služby jsou čím dál více elektronizované a většina agendy se tak dá zařídit online bez fyzické přítomnosti na úřadě.

2.2 Základní pilíře elektronizace veřejné správy

Mezi základní pilíře v procesu elektronizace veřejné správy patří Czech POINT jako kontaktní místo veřejné správy. Slouží k zpřístupnění veřejných služeb občanům zejména prostřednictvím základních registrů a datových schránek.

2.2.1 Czech POINT

Český podací ověřovací informační národní terminál, zkráceně Czech POINT, u kterého byl provoz spuštěn v roce 2008, má za úkol umožnit komunikaci občana se státem prostřednictvím jednoho kontaktního místa. Občan při návštěvě kontaktního místa Czech POINT vyřídí vše potřebné a nemusí obíhat několik úřadů. Obíhají tak data, ne občan. Kontaktní místa Czech POINT jsou rozmístěna po celé republice, takže jsou dostupná skutečně každému z nás. Jsou zřízena na krajských úřadech, úřadech obcí s rozšířenou působností, na úřadech obcí s pověřeným obecním úřadem i na úřadech ostatních obcí. Také Česká pošta zřídila na některých svých pobočkách kontaktní místa Czech POINT, kdy díky delší otevírací době některých pošt, která často zahrnuje kromě pracovních dní i sobotu, jsou služby Czech POINT ještě dostupnější.

Kontaktní místa veřejné správy Czech POINT umožňují občanům zejména získat různé dokumenty, které existují v elektronické podobě, jako dokumenty listinné, např. výpis z katastru nemovitostí, výpis z rejstříku trestů, výpis z bodového hodnocení řidiče, výpis z registru osob, výpis z registru obyvatel. Pracovník kontaktního místa veřejné správy vstupuje do aplikace Czech POINT po přihlášení osobním certifikátem, kdy výstupy této elektronické komunikace jsou po konverzi¹ vydávány žadateli v listinné podobě.

Slouží také ke vzájemné komunikaci správních úřadů, kdy prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT jsou předávána např. data evidence obyvatel při ohlášení změny trvalého pobytu občana nebo data matričních událostí (narození, sňatek, registrované partnerství, změna jména či příjmení, úmrtí) do informačního systému veřejné správy, který vede ministerstvo vnitra. Z informačního systému veřejné správy mohou následně čerpat data o občanech další úřady, pokud prokáží, že údaje potřebují ke své činnosti a pro jejich čerpání mají oporu v legislativě (např. v zákoně o obcích).

Bližší data, týkající se kontaktních míst Czech POINT, zobrazuje tabulka níže (tabulka 1). Shrnuje počet kontaktních míst Czech POINT na jednotlivých úřadech v letech 2008, 2013 a 2018.

¹ úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě či datovém souboru do dokumentu v listinné podobě zajišťujícím shodu obsahu těchto dokumentů a připojení doložky o provedení konverze

Tabulka 1: Počet kontaktních pracovišť Czech POINT

	2008	2013	2018
Celkem	3 034	7 297	7 461
<i>na obecních a městských úřadech</i>	1 791	5 879	5 939
<i>na poštovních úřadech</i>	856	978	981
<i>na notářských úřadech</i>	298	337	438
<i>na ostatních místech</i>	89	103	103

Zdroj: Zpracování dle [16]

Z dat je patrné, že největší podíl kontaktních míst Czech POINT se vyskytuje na obecních a městských úřadech.

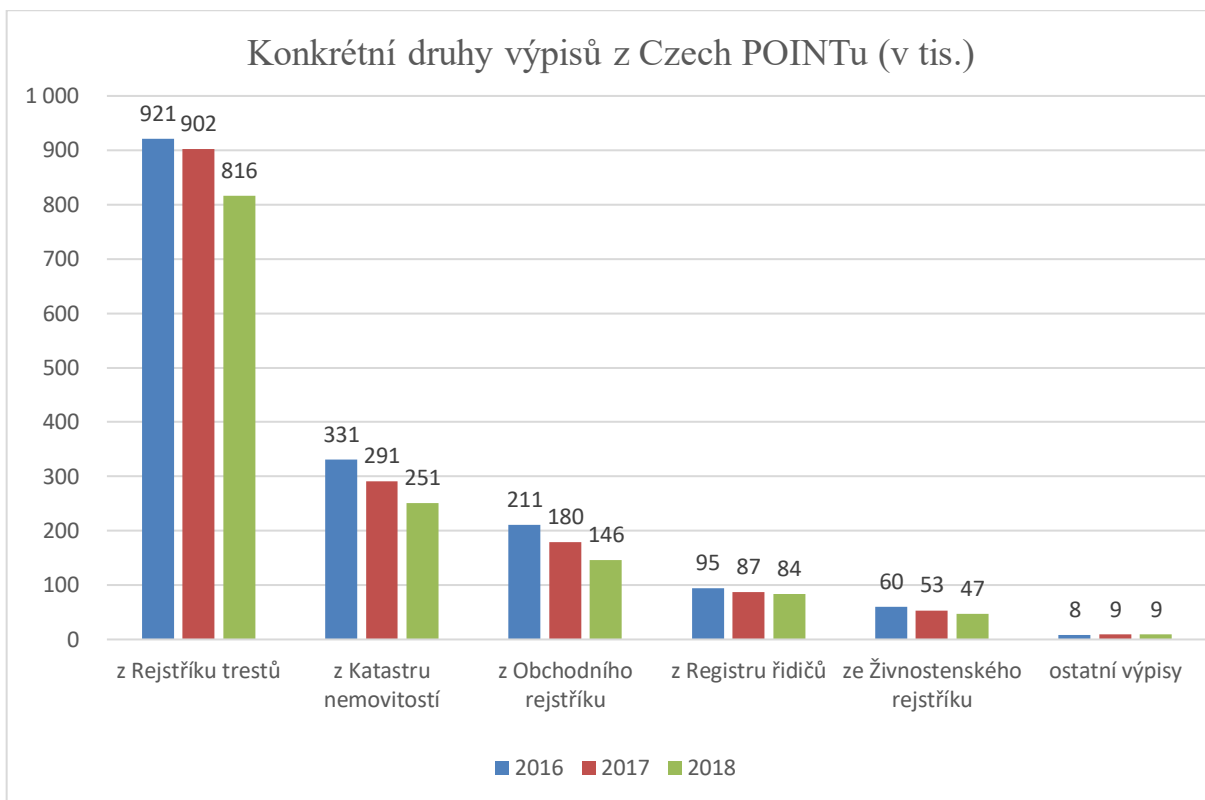
Co se týče výstupů z kontaktních míst Czech POINT, v tabulce 2 jsou zobrazeny počty vydaných výstupů dle poskytované služby v letech 2016 až 2018.

Tabulka 2: Výstupy z kontaktních míst Czech POINT (v tis.)

	2016	2017	2018
Celkem	2 208	2 124	2 025
<i>výpisy</i>	1 625	1 522	1 352
<i>konverze dokumentů</i>	444	473	531
<i>ostatní výstupy (např. zřízení datových schránek)</i>	298	337	438

Zdroj: Zpracování dle [16]

Konkrétní druhy vydaných výpisů a jejich početní zastoupení zobrazuje obrázek 3. Do konverze dokumentů spadají převody z elektronické podoby do listinné a naopak. Mezi ostatní výstupy patří např. zřízení datových schránek nebo výstupy ze základních registrů.



Obrázek 3: Konkrétní druhy výpisů z Czech POINTu (v tis. Kč)

Zdroj: Vlastní zpracování dle [16]

Nežádanějším dokumentem z kontaktních míst Czech POINT je výpis z Rejstříku trestů, což vyplývá i ze skutečnosti, že tento výpis je potřeba při nástupu do zaměstnání u některých pracovních pozic v ČR.

2.2.2 Datové schránky

Datovou schránkou je podle §2 zákona č. 300/2008 Sb. ve znění pozdějších předpisů elektronické úložiště, které je určeno k doručování elektronických dokumentů orgány veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. [1]

Ostrý provoz datových schránek byl spuštěn již v roce 2009. Datové schránky zřizuje a vydává k nim přístupové údaje Ministerstvo vnitra. Provozovatelem informačního systému datových schránek je Česká pošta, s. p. Informační systém datových schránek (ISDS) je informační systém veřejné správy, který obsahuje údaje o datových schránkách, jejich uživatelích, přístupech do schránek a dalších událostech spojených s provozem DS.

Prostřednictvím zhruba milionu zřízených datových schránek bylo ke konci roku 2019 odesláno přes sedm set milionů zpráv.

Datová schránka je povinná pro orgány veřejné moci, které musí přednostně posílat dokumenty elektronicky do datové schránky adresáta. Datová schránka funguje na podobném principu jako běžná e-mailová schránka, technické řešení však zaručuje důvěryhodnost doručovaných zpráv. Datová zpráva je tvořena obálkou obsahující elektronickou značku a časovou značku a vlastní obsah zprávy tvoří příloha DZ. Velikost DS není nijak omezena. Na rozdíl od emailu se tedy nemůže stát, že se datová zpráva vrátí jako nedoručitelná z důvodu plné schránky adresáta. Omezena je pouze doba, po kterou jsou zprávy v DS uloženy, kdy tato lhůta činí 90 dnů od přečtení zprávy.

Jak bylo výše zmíněno, rozlišují se datové schránky orgánů veřejné moci, kdy se pro každý orgán zřizují automaticky, datové schránky právnických osob, kdy se zřizují automaticky právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku, datové schránky podnikající fyzické osoby, pro většinu je dobrovolná stejně jako datová schránka fyzické osoby.

Každá fyzická osoba má nárok na zřízení pouze jedné datové schránky, další datovou schránku může mít jako podnikající fyzická osoba, případně jako orgán veřejné moci, pokud vykonává takovou funkci. Datovou schránku lze zřídit na kontaktním místě CzechPOINT, kde lze rušit či přidávat osoby oprávněné k přístupu do datové schránky. Do datové schránky je možné se mimo jiné přihlásit pomocí elektronického občanského průkazu (eObčanky) s aktivovaným čipem. [13]

Souhrnné informace o počtu nově zřízených datových schránek v ČR pojednává tabulka 3 dělená na roky 2016, 2017 a 2018.

Tabulka 3: Nově zřízené datové schránky v ČR (v tis.)

	2016	2017	2018
<i>Celkem</i>	90,5	79,9	79,8
<i>zřízeny ze zákona</i>	30,3	35,3	32,9
<i>zřízeny na žádost</i>	60,2	44,4	46,9
<i>podle typu subjektu</i>			
<i>orgán veřejné moci</i>	0,1	0,6	0,1
<i>právnická osoba</i>	29,5	36,4	34,7
<i>podnikající fyzická osoba (OSVČ)</i>	34,7	20,0	17,5
<i>nepodnikající fyzická osoba</i>	26,2	22,9	27,6

Zdroj: Zpracování dle [16]

Je patrné, že je větší zájem o zřízení datových schránek na vlastní žádost a že nejvíce datové schránky využívají v posledních dvou letech právnické osoby.

Další tabulka (tabulka 4) uvádí kolik bylo provedeno transakcí prostřednictvím datových schránek za roky 2016 až 2018.

Tabulka 4: Počty provedených transakcí prostřednictvím datových stránek

	2016	2017	2018
Celkem	93 195	102 830	97 326

Zdroj: Zpracování dle [16]

2.2.3 Základní registry veřejné správy

System získávání a uchovávání dat rozdělený mezi různé rejstříky, evidence nebo registry bylo nutno přeměnit v systém nový, který by umožnil sbírat, a se zaručením spolehlivosti, využívat informace v celé veřejné správě za předpokladu, že budou dodržena jasně definovaná pravidla tohoto systému, to je cílem právní úpravy základních registrů.

Záměr byl realizován v roce 2009. Přesto, že jde o náročný projekt jak po technické stránce, tak po stránce legislativního zajištění, spolehlivě funguje od roku 2012 jako jeden ze základních pilířů eGovernmentu. Systém v současnosti spolupracuje s datovými schránkami a Czech POINTy.

Podle § 3 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech veřejné správy, v platném znění, jsou základními registry: základní registr obyvatel (registr obyvatel), základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (registr osob), základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (registr územní identifikace) a základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (registr práv a povinností), další registry jsou tedy „nezákladními registry“. [5]

Cílem základních registrů je vytvořit soubor referenčních údajů, na které se mohou spolehnout zaměstnanci veřejné správy, občané i podnikatelé a ze strany úřadů tak nebude nutné požadovat po občanech opakovaně stále stejné doklady osvědčující stejné skutečnosti.

Ke zrychlení a zjednodušení řady agend došlo právě díky základním registrům. Díky nim také občané a firmy získali podrobnou kontrolu nad jejich osobními údaji (nad tím, kdo, kdy a proč údaje využívá). Jelikož se k údajům v základních registrech dostane jen ten, kdo je k tomu zákonně oprávněn, a každý z přístupů je také zaznamenáván, jsou všechny osobní údaje pod důkladnou kontrolou.

Na funkčnost systému základních registrů dohlíží Správa základních registrů (SZR).

Informační systém základních registrů

Informační systém základních registrů (ISZR) realizuje vzájemné vztahy jednotlivých základních registrů. ISZR je spravován Správou základních registrů. Slouží k rychlejšímu a spolehlivějšímu poskytování služeb státní správy široké veřejnosti.

Správa základních registrů

Tím, kdo zajišťuje provoz a bezpečnost základních registrů je Správa základních registrů, která byla zřízena pro účely fungování celého systému. Tento správní úřad sídlí v Praze a je podřízen Ministerstvu vnitra. V čele Správy základních registrů stojí ředitel.

Převodník identifikátorů

Důležitým prvkem v systému základních registrů je převodník identifikátorů fyzických osob tzv. ORG. Jde o specifický informační systém základních registrů, jehož základním smyslem je zajistit v systému základních registrů ochranu osobních údajů. Činnost ORG je v kompetenci Úřadu pro ochranu osobních údajů. ORG přepočítává agendové identifikátory z jednoho registru pro druhý, kdy místo rodného čísla pro zajištění maximální ochrany osobních údajů využívá vygenerovaný bezvýznamový identifikátor.

Komunikační infrastruktura veřejné správy

Informační systém základních registrů je realizováno prostřednictvím komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS). KIVS zajišťuje propojení mezi orgány veřejné správy a informačními systémy veřejné správy, umožňuje bezpečný přenos dat i nastavení jednotlivých procesů komunikace. Budování KIVS bylo zahájeno v roce 2007, kdy byla vytvořena jednotná datová síť k bezpečnému propojení orgánů veřejné správy.

2.2.3.1. Základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (registr osob)

Správce registru osob (ROS) je Český statistický úřad. Tento registr obsahuje základní identifikační údaje o subjektech, které mají přiděleno IČO, zejména o právnických osobách a jejich organizačních složkách, organizačních složkách státu a orgánech veřejné moci, podnikajících fyzických osobách, o jejich provozovnách, datu vzniku nebo zániku, právní formě, statutárních orgánech vyjádřených referenční vazbou na registr obyvatel anebo na registr osob, adrese sídla právnické osoby a místa provozovny, kdy, jde-li o stavební objekt vedený v registru územní identifikace, vede se tento údaj ve formě referenční vazby (kódu adresního místa) na referenční údaj o adrese v registru územní identifikace, a podobně.

Seznam referenčních údajů ROS je uveden v § 26 zákona 111/2009 Sb. o základních registrech ve znění pozdějších předpisů. Konkrétní referenční údaje dané osoby se liší v závislosti na typu osoby (právnícká nebo fyzická osoba) a editora ROS (primární a sekundární). Primárním editorem ROS jsou orgány veřejné moci, které mají zákonnou povinnost vést o osobách evidenci nebo udělovat oprávnění k činnosti. Nezbytnou podmínkou přitom je, aby daný orgán veřejné moci měl zákonem stanovenou povinnost rozhodovat o vzniku, změně údajů nebo zániku osoby bez ohledu na to, zda je tato zapsána ještě v jiných evidencích (konstitutivní povaha evidence osob). Sekundární editoři doplňují k osobám vybrané charakteristiky (právní stav a datové schránky). [7]

ROS využívají všechny orgány veřejné správy, které k tomu mají oprávnění z Registru práv a povinností.

2.2.3.2. Základní registr obyvatel (registr obyvatel)

Správcem registru obyvatel (ROB) je Ministerstvo vnitra. V tomto registru jsou podle § 17 vedeny údaje o: státních občanech České republiky, cizincích, kteří pobývají na území České republiky v rámci trvalého pobytu anebo na základě dlouhodobého víza nebo povolení k dlouhodobému pobytu, občanech jiných členských států Evropské unie, občanech států, které jsou vázány mezinárodní smlouvou sjednanou s Evropským společenstvím, a občanech států, které jsou vázány smlouvou o Evropském hospodářském prostoru, a jejich rodinných příslušnících, kteří pobývají na území České republiky v rámci trvalého pobytu nebo kterým byl vydán doklad o přechodném pobytu na území České republiky delším než 3 měsíce, cizincích, kterým byla na území České republiky udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany, jiných fyzických osobách, u nichž jiný právní předpis vyžaduje agendový identifikátor fyzické osoby a stanoví, že tyto fyzické osoby budou vedeny v registru obyvatel. [8]

V registru obyvatel se vedou tyto referenční údaje: příjmení, jméno, popřípadě jména, adresa místa pobytu, datum, místo a okres narození, datum, místo a okres úmrtí, státní občanství, popřípadě více státních občanství, čísla a druhy elektronicky čitelných identifikačních dokladů, typ datové schránky a identifikátor datové schránky, je-li tato datová schránka zpřístupněna.

Údaje v registru obyvatel jsou editovány prostřednictvím agendových informačních systémů. Jedná se o agendový informační systém evidence obyvatel, agendový informační systém cizinců, agendový informační systém evidence cestovních dokladů, agendový

informační systém datových schránek, které upravují např. údaje o rodném čísle, omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, rodinný stav, údaje o datové schránce.

2.2.3.3. Základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (registr územní identifikace)

Správce registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN) je Český úřad zeměměřický a katastrální.

Obsahem tohoto registru jsou popisné a lokalizační údaje o adresách a územních prvcích a jejich vzájemných vazbách včetně lokalizace v mapových podkladech. Údaje o adresách vedených v RÚIAN jsou závazné pro celou veřejnou správu. Jednotný způsob zápisu adresy v ČR upravuje vyhláška č. 359/2011 Sb., o základním registru územní identifikace, adres a nemovitostí, ve znění pozdějších předpisů.

Prostřednictvím aplikace veřejný dálkový přístup VDP lze nahlížet na data RÚIAN, ověřit si např. existenci adresy sídla právnické osoby, pracovníci integrovaného záchranného systému mohou získat aktuální informace o dostupnosti místa při jejich zásahu.

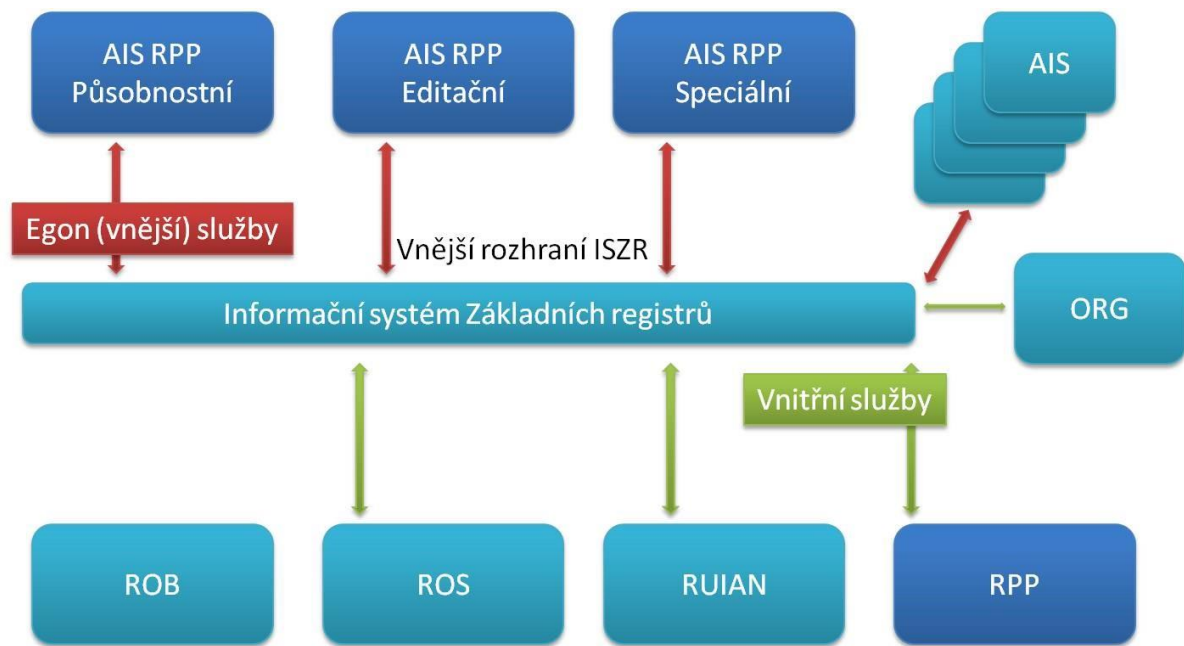
2.2.3.4. Základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (registr práv a povinností)

Správce registru práv a povinností (RPP) je Ministerstvo vnitra. Základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (RPP) obsahuje referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci. Slouží jako zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při řízení přístupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech a agendových informačních systémech.

Registr představuje podstatnou pojistku, která zabraňuje neoprávněnému zpracování osobních údajů a umožňuje přístup pouze orgánům veřejné moci, tzn. úředním osobám, které jej k výkonu oprávnění opravdu potřebují. Co se týče kontroly vstupu do základních registrů a jeho oprávněnosti, je významným nástrojem tzv. auditní stopa², která poskytuje možnost zpětně vysledovat veškeré procesy v každém z registrů.

Struktura základních registrů a jejich vazeb mezi registry práv a povinností jsou zachyceny přehledněji na obrázku níže. (obrázek 4)

² Auditní stopy jsou povinni zanechávat např. Policie ČR a orgány Celní správy



Obrázek 4: Struktura základních registrů

Zdroj: [10]

Informační systém RPP se dělí do dvou částí:

- **ZR RPP** (jádro) je vlastní registr práv a povinností, který obsahuje referenční data, která jsou definovaná zákonem o základních registrech, a data řídicí logiky systému základního Registru Práv a Povinností. Vedle příslušných dat tedy obsahuje i aplikační logiku potřebnou pro zajištění služeb poskytovaných RPP v rámci systému základních registrů. Infrastruktura jádra RPP je, co se týče vazby na ISZR, připojena na vnitřní rozhraní.
- **AIS³ RPP** je množinou agendových informačních systémů RPP, které pro zvolenou skupinu uživatelů poskytnou nástroje pro editační služby referenčních údajů, pro údržbu řídicí části RPP a zajištění speciálních funkcí, které jsou definované zákonem o základních registrech. Správu RPP uskutečňují 3 agendové informační systémy. AIS Působnostní, Editační a Speciální. Infrastruktura těchto AIS RPP je, co se týče vazby na ISZR, připojena na vnější rozhraní.

AIS Působnostní zajišťuje prostřednictvím katalogu agend a katalogu působností správu agend a působností v těchto agendách a nastavuje vlastní oprávnění přístupu k datům.

³ AIS = informační systém veřejné správy, který slouží k výkonu agendy (§ 2 písm. e), zákona o základních registrech)

AIS Editační zabezpečuje podporu výkonu agendy "Správa referenčních údajů RPP". Součástí AIS Editačního je Katalog služeb, který spravuje vnitřní i vnější služby, jejichž prostřednictvím dochází k přístupu a editaci množiny referenčních dat, které jsou vedeny v základních registrech. Komunikace mezi jednotlivými ZR, mezi AIS a ZR a mezi AIS navzájem probíhá prostřednictvím Informačního systému základních registrů (ISZR).

AIS Speciální obsahuje předdefinované reporty s údaji RPP a zajišťuje správu číselníků.
[10]

ISZR poskytuje komplexní služby definované v katalogu eGon služeb. Tyto služby poskytuje všem subjektům podle jejich aktuálních oprávnění v RPP: publikuje služby ZR (eGon služby), ověřuje oprávnění pro přístup do ZR, zaznamenává a ukládá všechny logy do ZR.

2.3 Budoucnost a novinky eGovernmentu v oblasti poskytování veřejných služeb

Díky přechodu úřadů na elektronickou verzi vedení agend postupně dochází k minimalizaci návštěv občanů na úřadech, takže mohou vyřizovat věci pohodlně primárně elektronicky. V rámci této změny v poskytování veřejných služeb občanům patří mezi nejvíce efektivní kontaktní místa Czech POINT, kde mohou žadatelé komunikovat prostřednictvím jednoho místa se širokým spektrem úřadů. Jsou zde občanům k dispozici data, která jsou vedena v systému základních registrů jako ověřená a správná. Na požádání (během několika minut) žadatel získá výpisy z požadovaných rejstříků v listinné podobě pro své další využití. Proto stojí Český eGovernment na projektech jako je Czech POINT či datové schránky, které se již nadále tolik nerozvíjejí.

2.3.1 Novinky eGovernmentu

Novým projektem elektronizace jsou eObčanky. Jedná se o elektronický průkaz totožnosti, který je použitelný jako nosič identity v zemích EU. Tento průkaz je bezpečným, jednoznačným, nezaměnitelným a auditovatelným způsobem propojen s elektronickou kartou občana, která je vedena v registru obyvatel. Občanským průkazem je tak možno prokázat totožnost ve všech agendových ISVS připojených k základním registrům. Oprávněný orgán pak získává pouze ty informace z elektronické karty občana, které je oprávněn získat. Rozsah těchto oprávnění je uveden v registru práv a povinností. [31]

Poměrně užívaným termínem jsou také e-volby, které jsou jako elektronická možnost voleb spjaty s eGovernmentem, ale v české republice zatím nejsou realizovány. Většina lidí si

pod tímto pojmem představí hlasování z domova přes internet, což je pravdou jen do jisté míry. Prvním způsobem by mohlo být identifikování dle předloženého občanského průkazu klasicky ve volební místnosti a následný přesun za volební plentu. S tou změnou, že za plentou by se volič přihlásil pomocí speciálního kódu do terminálu a následně odvolil skrz něj. Výhodou by bylo odpadnutí potřeby obálek, volebních lístků, volebních uren a minimalizace času stráveného čekáním na výsledky. Nevýhodou by na druhé straně bylo zvýšení nákladů na bezpečnost, připojení terminálů k internetu nebo výdaje na využitou techniku. Z pohledu voličů by se nic nezměnilo. Do volební místnosti by museli stejně dojít a odvolit. Nejvhodnějším způsobem a vystižením pojmu e-volby by bylo hlasování z domova. V České republice ale tento způsob zatím není realizovatelný. [2]

2.3.1 Moderní aplikace eGovernmentu

Za novinky v elektronizaci veřejných služeb se dají považovat moderní aplikace chytrých telefonů, které si uživatelé mohou stáhnout přímo do svých zařízení (mobilních telefonů, tabletů a jiných chytrých zařízení) a mohou je tak mít k dispozici kdykoliv. Tyto aplikace jsou přístupné všem po stažení na Google Play (pro operační systém Android) nebo na App Store (pro operační systém iOS). Například výše zmíněné datové schránky mají svoji aplikaci zvanou Datovka, kde mohou uživatelé kdykoliv zkontrolovat stav svých datových schránek, přečíst si doručené či odeslané zprávy a další úkony spojené s využíváním datových schránek. Dalším příkladem je zmíněná eObčanka vydaná Ministerstvem vnitra, která slouží k elektronické identifikaci a autentizaci držitelů občanských průkazů vydaných po prvním červenci 2018 vůči online službám a portálům poskytovaných zejména veřejnou správou. Za zmínku stojí také aplikace České pošty s názvem Pošta Online, kde se kromě poštovních služeb lze objednat na Czech POINT na konkrétní čas a vyhnout se tak čekání ve frontách.

Jednoduchou, moderní, a především užitečnou aplikací je například aplikace Zaparkuju.cz, která umožňuje jednoduché parkování bez starostí. Dle lokality aplikace vyhledá parkovací místa, jejich informace o ceně, nebo o typu zón i s možností platby. Na území hlavního města Prahy je tato aplikace nejdetailnější, co se informací týče (cena, vzdálenost, otevírací doba). Aplikace také umožňuje parkovací místo rezervovat a platit bezhotovostně online. Co se týče Prahy, je místním k dispozici také mobilní aplikace Moje Praha, která usnadňuje občanům orientaci v městském provozu, poskytuje kulturní aktuality, kontakty a otevírací doby úřadů, lékáren a zdravotnických zařízení a mnoho dalšího.

Český rozhlas také přichází s novou aplikací, a to mujRozhlas, který spočívá v aktivním zapojování občanů do dění měst a obcí, zvyšování jejich informovanosti a spokojenosti.

Poskytuje informace například o poplatcích, kulturních událostech, blokovém čištění nebo havárii vody.

Pro obce je užitečná například aplikace Česká obec, která informuje o sportovním a kulturním dění, oznámení či úřední desce konkrétní obce.

Informování o smogové situaci v ČR poskytuje aplikace Smog v ovzduší ČR, která zobrazuje aktuální informace o úrovni znečištění ovzduší. Data jsou poskytována Českým hydrometeorologickým ústavem (ČHMÚ). V aplikaci jsou k dispozici také mapy nebo grafy vývoje hodnot.

Česká republika má, co se týče poskytování služeb eGovernmentu, před sebou stále dlouhou cestu. Důležitým krokem elektronizace je proto v první řadě vylepšení služeb již existujících. Služby je nutné mnohem lépe propagovat, jelikož se o řadě z nich moc neví z důvodu jejich slabého marketingu.

3 MEZINÁRODNÍ KOMPARACE ZVOLENÉHO SOUBORU ZEMÍ Z POHLEDU VYUŽITÍ MODERNÍCH IT TECHNOLOGIÍ V PROCESU POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Jak již bylo zmíněno, cílem této části bakalářské práce je analýza a mezinárodní komparace ve zvoleném souboru zemí z pohledu využití moderních informačních technologií v procesu poskytování veřejných služeb.

Analytická část se zabývá zhodnocením situace z oblasti eGovernmentu v České republice a ve státech Evropské unie. Indexem hodnotícím úroveň elektronizace byl pro analýzu zvolen Index rozvoje eGovernmentu (EGDI) a jeho dílčí indexy, kterými jsou Index online služeb (pro který sbírá podklady organizace UNDESA), Telekomunikační index (k němu dodává podklady Mezinárodní telekomunikační unie – ITU) a Index lidského kapitálu (ten vyhodnocuje organizace UNESCO). Jako další hodnotící index byl použit Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI), který měří digitální pokrok v pěti oblastech, a to v oblasti konektivity (rychlost, cena a širokopásmové sítě), lidského kapitálu (digitální dovednosti), využívání internetových služeb (komunikace, online transakce), integrace digitálních technologií (digitalizace podniků, elektronické obchodování) a digitálních veřejných služeb (elektronizace veřejné správy). Indexy EGDI a DESI jsou na základě dostupné literatury a ostatních internetových zdrojů nejvyužívanějšími a nejrozšířenějšími indexy v rámci elektronizace. Z tohoto důvodu byly využity právě tyto dva indexy umožňující vzájemnou komparaci zemí.

Zvoleným časovým obdobím u Indexu EGDI je zvoleno rozmezí od roku 2003 do roku 2005, dále jsou kvůli dostupnosti dat, která jsou měřena každé dva roky, využity roky 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 a 2018. Při využití Indexu DESI je zvolena časová řada od roku 2015, kdy se tento index začal vypočítávat, do roku 2018. Příslušná data budou zpracována do tabulek a grafů, které budou vytvořeny prostřednictvím MS Excel.

Data budou nejprve analyzována v rámci České republiky a následně budou vybrány země, které mají pozitivní zkušenosti s eGovernmentem a je v těchto zemích považován za dobře funkční. Pro objektivizaci zpracovaných informací bude i dále situace zhodnocena výše uvedenými indexy a zároveň bude využita komparativní analýza vybraných států a jejich indexů vůči České republice.

V závěrečné části budou zhodnoceny získané informace a formulována doporučení pro eGovernment a jeho budoucí vývoj v ČR v praxi s využitím zahraničních zkušeností států s nejlepšími výsledky v oblasti elektronizace veřejných služeb.

3.1 Hodnocení eGovernmentu pomocí EGDI indexu

Z hlediska hodnocení eGovernmentu v České republice a v zemích Evropské unie bude jako první z indexů využit Index EGDI, který je možné použít pro měření využívání informačních a komunikačních technologií zeměmi k poskytování veřejných služeb. Výsledky hodnocení slouží jako nástroj pro země, aby se učily od sebe navzájem, mohly identifikovat oblasti síly a výzev v oblasti elektronické veřejné správy a formovaly své politiky a strategie v této oblasti.

Následující tabulka (tabulka 5) sleduje vývoj EGDI indexu v České republice od roku 2003 a její umístění ve světovém žebříčku hodnocení tohoto indexu.

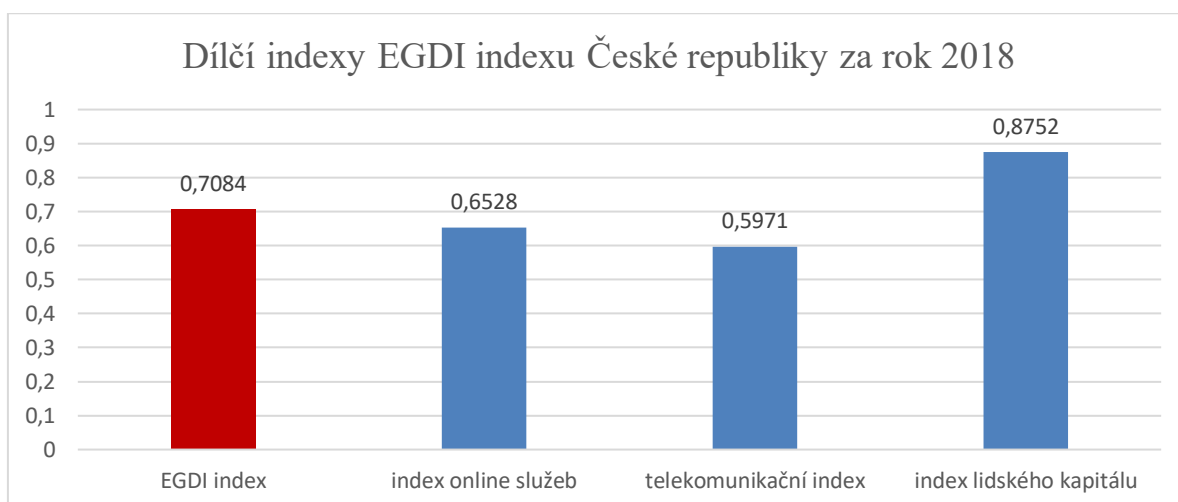
Tabulka 5: Vývoj Indexu EGDI v České republice od roku 2003

Rok	EGDI	pořadí ve světě
2003	0,54	35
2004	0,62	28
2005	0,64	29
2008	0,67	25
2010	0,61	33
2012	0,65	46
2014	0,61	53
2016	0,65	50
2018	0,71	54

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

Z tabulky je patrné, že na počátcích zavádění tohoto indexu měla Česká republika rostoucí trend tohoto indexu a stoupala tak ve světovém žebříčku oproti ostatním zemím. Zlom nastal v roce 2010, kdy jako by se růst vývoje eGovernmentu u nás zastavil. Index měl střídavě klesající hodnoty, až v posledním roce mírně vzrostl, což je možné spojovat se zprovozněním některých nových centralizovaných agend a například možnosti vyřízení občanského průkazu nebo cestovního pasu na libovolném místním úřadě. V pořadí oproti ostatním státům světa se ČR ale propadla až o téměř 20 míst oproti roku 2003 a nyní zaujímá 54. místo ve světovém žebříčku Indexu EGDI.

Níže je zobrazen graf (obrázek 5), který obsahuje dílčí indexy, z kterých se index EGDI skládá.



Obrázek 5: Skladba EGDI České republiky za rok 2018

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

Hodnota EGDI dosahuje dle výše zobrazeného grafu nejvyšší hodnoty v oblasti lidského kapitálu, tedy v rámci systému vzdělávání (HCI). Výrazně nižší je kvalita telekomunikační infrastruktury (TII) a poskytovaných online služeb (OSI), kde země musí ještě na rozvoji zapracovat.

V následující tabulce (tabulka 6) je přehled všech členských států EU a hodnot jejich indexů EGDI společně s jednotlivými dílčími indexy, ze kterých se skládá (index online služeb, telekomunikační index a index lidského kapitálu). Státy jsou seřazeny dle celkového EGDI sestupně od těch nejlépe hodnocených po ty s nejnižší hodnotou tohoto indexu.

Tabulka 6: Státy EU a jejich EGDI indexy spolu s dílčími za rok 2018

Státy EU	EGDI	Index online služeb	Telekomunikační index	Index lidského kapitálu	Pořadí ve světě
Dánsko	0,9150	1,0000	0,7978	0,9472	1
Velká Británie	0,8999	0,9792	0,8004	0,9200	4
Švédsko	0,8882	0,9444	0,7835	0,9366	5
Finsko	0,8815	0,9653	0,7284	0,9509	6
Francie	0,8790	0,9792	0,7979	0,8598	9
Německo	0,8765	0,9306	0,7952	0,9036	12
Nizozemí	0,8757	0,9306	0,7758	0,9206	13
Estonsko	0,8486	0,9028	0,7613	0,8818	16
Španělsko	0,8415	0,9375	0,6986	0,8885	17
Lucembursko	0,8334	0,9236	0,7964	0,7803	18
Rakousko	0,8301	0,8681	0,7716	0,8505	20
Irsko	0,8287	0,8264	0,6970	0,9626	22
Itálie	0,8209	0,9514	0,6771	0,8341	24
Belgie	0,8080	0,7569	0,6930	0,9740	27
Portugalsko	0,8031	0,9306	0,6617	0,8170	29
Malta	0,8011	0,8403	0,7657	0,7973	30

<i>Polsko</i>	0,7926	0,9306	0,5805	0,8668	33
<i>Řecko</i>	0,7833	0,8194	0,6439	0,8867	35
<i>Kypr</i>	0,7736	0,7847	0,7279	0,8083	36
<i>Slovinsko</i>	0,7714	0,7986	0,6232	0,8923	37
<i>Litva</i>	0,7534	0,7986	0,6293	0,8323	40
<i>Maďarsko</i>	0,7265	0,7361	0,6071	0,8364	45
<i>Bulharsko</i>	0,7177	0,7639	0,5785	0,8106	47
<i>Slovensko</i>	0,7155	0,7361	0,5964	0,8141	49
Česká republika	0,7084	0,6528	0,5971	0,8752	54
<i>Chorvatsko</i>	0,7018	0,6806	0,6051	0,8196	55
<i>Lotyšsko</i>	0,6996	0,6667	0,6188	0,8132	57
<i>Rumunsko</i>	0,6671	0,6597	0,5471	0,7944	67

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

Z tabulky je patrné, že u většiny zemí je index větší než 0,75 a jde tak o velmi vysoký EGDI (tyto hodnoty jsou v tabulce zvýrazněny tučně). Index nižší než 0,75 má pouze Česká republika, Maďarsko, Slovensko, Lotyšsko, Bulharsko, Rumunsko a Chorvatsko. I přes nižší hodnotu indexů těchto států jejich hodnoty neklesly pod 0,5 a jde tak stále o „vysoký EGDI“. Světovými lídry v této oblasti jsou Dánsko, Austrálie, Jižní Korea, Velká Británie nebo Švédsko. V rámci EU jsou na vrcholu žebříčku Dánsko, Velká Británie, Švédsko a Finsko.

Pro další porovnání jsou vybrány státy s nejlepšími výsledky tohoto indexu v rámci EU. Jde o Dánsko, Velkou Británii a Švédsko.

Dánsko

Níže v tabulce (tabulka 7) jsou seřazeny hodnoty EGDI indexu Dánska za rok 2010, 2012, 2014, 2016 a 2018 společně se světovým pořadím státu v rámci indexu.

Tabulka 7: EGDI index Dánska

Dánsko		
	pořadí	Index
<i>EGDI 2018</i>	1	0,9150
<i>EGDI 2016</i>	9	0,8510
<i>EGDI 2014</i>	16	0,8162
<i>EGDI 2012</i>	4	0,8889
<i>EGDI 2010</i>	7	0,7872

Zdroj: vlastní zpracování dle [18]

Dánsko v rámci tohoto indexu vykazuje dobré výsledky až na rok 2014, kdy se objevilo až na 16. místě ve světovém žebříčku, což je pro Dánsko výrazným zhoršením oproti výsledkům v ostatních letech. To lze částečně přisuzovat regulaci využívání ICT ve veřejném sektoru v rámci nových zásad správního práva v roce 2014. Dlouho však v této pozici nezůstalo a v roce 2018 obsadilo první místo žebříčku.

Velká Británie

Další tabulka (tabulka 8) vykazuje hodnoty EGDI indexu Velké Británie ve stejném časovém rozmezí.

Tabulka 8: EGDI index Velké Británie

Velká Británie		
	pořadí	Index
EGDI 2018	4	0,8999
EGDI 2016	1	0,9193
EGDI 2014	8	0,8695
EGDI 2012	3	0,8960
EGDI 2010	4	0,8147

Zdroj: vlastní zpracování dle [18]

V tomto časovém období vykazuje Velká Británie velmi dobré výsledky, v roce 2016 se dokonce umístila na 1. místě v celosvětovém žebříčku. V roce 2018 ji předehnilo Dánsko.

Švédsko

V následující tabulce (tabulka 9) jsou uvedeny hodnoty EGDI indexu za Švédsko. Časová řada zůstává nezměněná.

Tabulka 9: EGDI index Švédska

Švédsko		
	Pořadí	Index
EGDI 2018	5	0,8882
EGDI 2016	6	0,8704
EGDI 2014	14	0,8225
EGDI 2012	7	0,8599
EGDI 2010	12	0,7474

Zdroj: vlastní zpracování dle [18]

Švédsko se v této oblasti objevilo v roce 2010 na 12. místě světového žebříčku, následně vystoupalo o 5 míst. Poté si opět pohoršilo v roce 2014, kdy se propadlo na 14. místo, v posledních dvou letech se však posunulo do předních příček.

3.2 Hodnocení eGovernmentu pomocí DESI indexu

Dalším indexem, který je možné využít pro zhodnocení situace digitalizace (elektronizace) veřejných služeb v České republice a v zemích Evropské unie, je DESI index a jeho jednotlivé oblasti (oblast konektivity, lidského kapitálu, využívání internetových služeb, integrace digitálních technologií a digitálních veřejných služeb).

Hodnocení České republiky dle indexu DESI zobrazuje následující tabulka (tabulka 10), kde je tento index porovnán s Evropskou unií v období od roku 2015 do roku 2018.

Tabulka 10: DESI index České republiky

	Česká republika		EU
	pořadí	index	Index
DESI 2015	15	46,0	47,0
DESI 2016	17	50,0	53,0
DESI 2017	17	49,3	50,8
DESI 2018	17	52,3	54,0

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Za rok 2015 vykazují občané České republiky dobrou úroveň digitálních dovedností (76 % využívá pravidelně internet, 57 % obyvatel disponuje alespoň základními digitálními dovednostmi). Internetové bankovníctví využívá 58 % a na internetu nakupuje 52 %. V EU jsou české malé a střední podniky v online prodeji na špičce a patří jim přední místa v obratech těchto prodejí. Avšak v zajišťování vyspělých digitálních veřejných služeb dosahuje Česká republika podprůměrných výsledků. Pouhých 14 % uživatelů využívá internet k vyplňování a zasílání formulářů orgánům veřejné správy, proto je pro ČR tato oblast hlavní výzvou. [25]

Celkově patří za rok 2015 ČR do skupiny středně výkonných států (spolu s Belgií, Estonskem, Francií, Irskem, Litvou, Lucemburskem, Maltou, Německem, Portugalskem, Rakouskem, Spojeným královstvím, a Španělskem).

V roce 2016 přibylo uživatelů s přístupem k rychlému širokopásmovému připojení a mobilnímu širokopásmovému připojení. Ve srovnání s loňským rokem nečinila Česká republika výrazný pokrok, a kromě toho stále dosahuje podprůměrných výsledků v zajišťování vyspělých digitálních veřejných služeb. Celkově ČR spadá do skupiny zaostávajících států (spolu s Bulharskem, Francií, Maďarskem, Polskem, Řeckem a Slovenskem), jejichž hodnota indexu je pod průměrem EU a jejichž růst je od minulého roku pomalejší než EU jako celku.

Za rok 2017 ve srovnání s minulým rokem dosáhla ČR pokroku v digitálních veřejných službách a svou pozici si zachovala v oblasti lidského kapitálu. V jiných aspektech si však pohoršila. Nejlepších výsledků dosahuje v integraci digitálních technologií díky zavádění elektronického obchodování u mnoha malých a středních podniků. Zde je zapotřebí zlepšit využívání internetových služeb zejména v oblasti elektronické veřejné správy.

V roce 2018 dosáhla země pokroku ve všech oblastech kromě integrace digitálních technologií, tam byl výsledek o něco nižší než v předchozím roce. Česká republika dosáhla

velmi dobrého umístění v pokrytí mobilními sítěmi 4G (99 %). Pomaleji však roste podíl účastníků, kteří využívají mobilní širokopásmové připojení. Za tento rok patří Česká republika do skupiny zemí, které vykazují středně dobré výsledky (spolu s ČR tuto skupinu tvoří ještě Španělsko, Rakousko, Malta, Litva, Německo, Slovinsko, Portugalsko, Francie a Lotyšsko). [25]

Pro detailnější přehled jednotlivých složek indexu DESI jsou tyto jednotlivé indexy vyobrazeny v následující tabulce (tabulka 11). DESI index měří digitální pokrok v pěti oblastech, a to v oblasti konektivity, lidského kapitálu, využívání internetových služeb, integrace digitálních technologií a digitálních veřejných služeb. Všechny tyto indexy jsou srovnány s příslušnými indexy z pohledu EU.

Tabulka 11: Dílčí indexy DESI indexu za ČR ve srovnání s EU za rok 2017 a 2018

Konektivita	Česká republika		EU
	pořadí	index	Index
<i>DESI 2018</i>	16	63,9	62,6
<i>DESI 2017</i>	16	59	58,5
Lidský kapitál	Česká republika		EU
	pořadí	index	Index
<i>DESI 2018</i>	13	55,1	56,5
<i>DESI 2017</i>	13	53,1	54,6
Využívání internetových služeb	Česká republika		EU
	pořadí	index	Index
<i>DESI 2018</i>	20	46,5	50,5
<i>DESI 2017</i>	21	43	47,5
Integrace digitálních technologií	Česká republika		EU
	pořadí	index	Index
<i>DESI 2018</i>	13	40,4	40,1
<i>DESI 2017</i>	11	40,8	36,7
Digitální veřejné služby	Česká republika		EU
	pořadí	index	index
<i>DESI 2018</i>	22	50,2	57,5
<i>DESI 2017</i>	23	44,7	53,7

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Česká republika z hlediska celkových výsledků v oblasti konektivity stagnuje ve srovnáním s hodnocením EU. Za zmínku v této oblasti stojí pokrytí sítěmi 4G, které je téměř celoplošné (99 %).

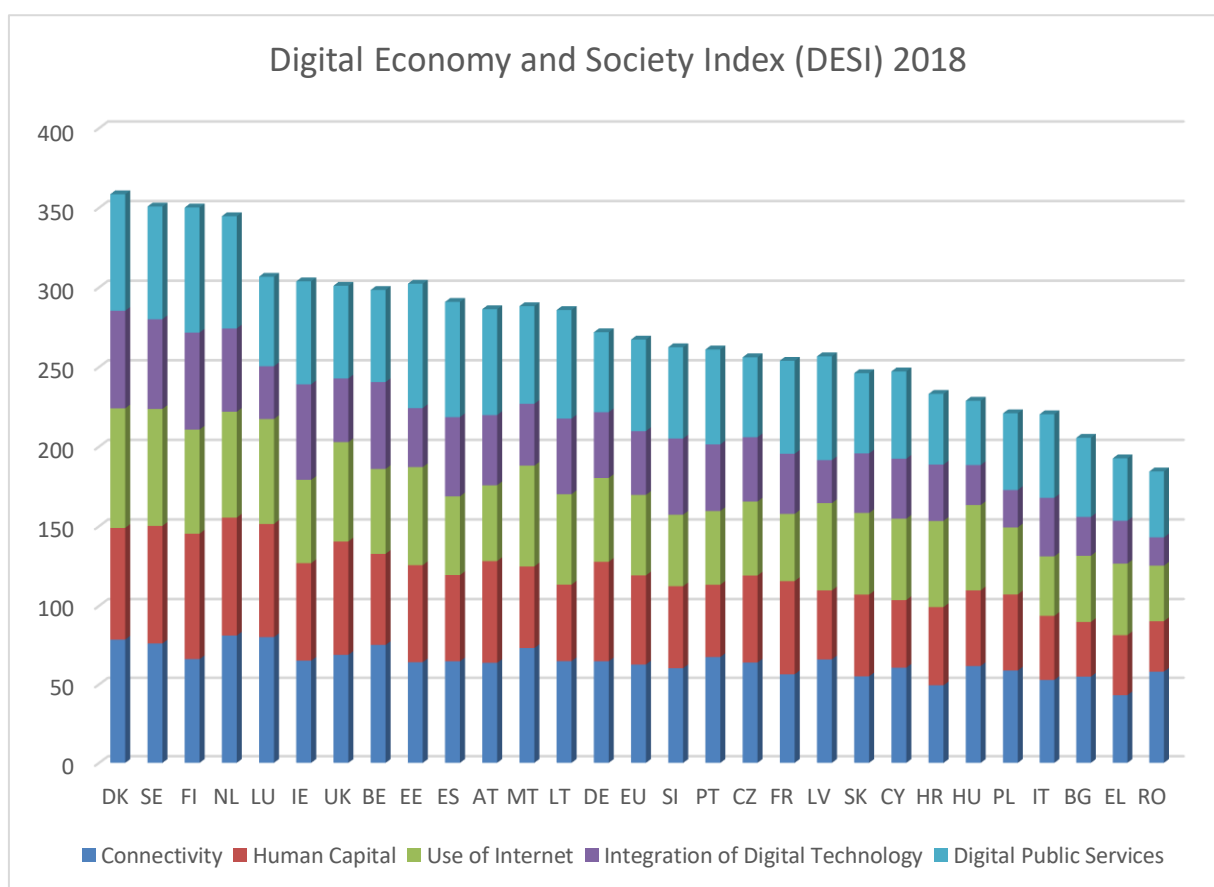
Co se týče lidského kapitálu, obsadila Česká republika 13. místo a umístila se tedy na stejném místě jako v loňském roce. Jedná se o druhou z oblastí, ve kterých země dosahuje nejlepších výsledků.

Z hlediska sklonu osob k využívání internetových služeb, Česká republika za poslední rok klesla pouze o jediné místo a země postoupila z 21. na 20. příčku.

V oblasti integrace digitálních technologií se za poslední rok Česká republika propadla o několik příček. Jedná se však o jednu ze dvou oblastí, ve které si vede nejlépe.

Co se týče digitálních veřejných služeb, učinila Česká republika největší pokrok. Přesto stále ve všech ukazatelích za průměrem EU zaostává. Jedna z nejnižších hodnot tohoto indexu v EU je míra on-line kontaktu mezi orgány veřejné moci a občany je jedna z nejnižších v EU.

Na následujícím grafu (obrázek 6) jsou seřazeny země Evropské unie podle hodnoty indexu digitální ekonomiky a společnosti (DESI) a jeho dílčích indexů.



Obrázek 6: DESI indexy států Evropské unie za rok 2018

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Pro další analýzu jsou využity státy s nejlepšími výsledky tohoto indexu. Dle předchozího grafu jsou těmito vybranými státy Dánsko, Švédsko a Finsko. Tyto státy se nacházejí v prvních příčkách hodnocení z pohledu indexu DESI.

Dánsko

V tabulce níže (tabulka 12) je porovnán DESI index Dánska, jako lídra tohoto indexu za EU, za rok 2018 vůči předchozímu roku 2017. Pro větší přehlednost je znovu zmíněn stav za celou EU.

Tabulka 12: DESI index Dánska

	Dánsko		EU
	pořadí	index	index
DESI 2018	1	73,7	54,0
DESI 2017	1	72,1	50,8

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Dánsko znovu vychází z hodnocení elektronizace jako stát s nejvyšším indexem ze všech 28 členských států. První místo zaujímá i ve světovém žebříčku hodnocení tohoto indexu. Dánsko dosáhlo pokroku ve většině dimenzí, s výjimkou integrace digitálních technologií. Jako lídr, co se týče digitalizace, má Dánsko velmi dobré připojení, díky nejširšímu pokrytí 4G v Evropě. Téměř všichni dánští obyvatelé jsou online a dobře využívají různé online služby, zejména pro bankovníctví a nakupování. Procento ICT odborníků se pomalu zvyšuje a čím dál více obyvatel má nejméně základní digitální dovednosti. Země rovněž dosáhla pokroku ve využívání digitálních technologií. Ale i zde jsou oblasti pro možné zlepšení. Dánsko je silné v poskytování digitálních veřejných služeb díky důsledné dlouhodobé národní strategii. Dánsko patří ke skupině vysoce výkonných států spolu se Švédskem, Finskem, Nizozemím, Lucemburskem, Irskem, Spojeným královstvím, Belgií a Estonskem.

Švédsko

V další tabulce (tabulka 13) je vyobrazen DESI index Švédska, jako druhého v pořadí v rámci hodnocení tohoto indexu za EU, za rok 2018 vůči předchozímu roku 2017.

Tabulka 13: DESI index Švédska

	Švédsko		EU
	pořadí	index	index
DESI 2018	2	70,4	54,0
DESI 2017	3	67,0	50,8

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Švédsko je hned po Dánsku na druhém místě v hodnocení tímto indexem. Oproti předchozímu roku si přilepšilo o jedno místo v žebříčku. Má rovněž dobré připojení, díky kterému se řadí v této oblasti na čtvrté místo. 95 % všech obyvatel je online a dobře využívá celou řadu služeb. V oblasti lidského kapitálu je Švédsko na třetím místě a ukazuje pokrok ve všech dimenzích DESI. Švédsko má druhý nejvyšší počet odborníků na ICT v pracovní síle.

Švédské podniky aktivně využívají digitální technologie ke zlepšení efektivity, produktivity a prodeje. V poskytování digitálních veřejných služeb je Švédsko na pátém místě.

Finsko

Následující tabulka (tabulka 14) srovnává DESI index Finska, třetího nejlépe hodnoceného státu EU, za rok 2018 vůči předchozímu roku 2017.

Tabulka 14: DESI index Finska

	Finsko		EU
	pořadí	index	index
DESI 2018	3	70,1	54,0
DESI 2017	2	67,2	50,8

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Finsko se umístilo na třetím místě z 28 států EU. I když oproti Švédsku jde jen o desetiny, propadlo se za rok 2018 na třetí místo z původního druhého za rok 2017. Kromě svého vedoucího postavení v oblasti digitálních dovedností, ve které Finsko zaostávalo několik let, se také nejlépe umístilo v oblasti digitálních veřejných služeb. Navíc se zlepšila jeho hodnota v oblasti integrace digitálních technologií.

3.3 Shrnutí a doporučení

Pro ČR by měla být tato měření a hodnocení chápána jako program změny, primárně by měl být sledován výkon za účelem identifikace slabých míst VS a z toho vyplývající poučení se do budoucna. Dle zmíněných indexů (EGDI a DESI) je patrné, že Česká republika má snahu a potenciál eGovernment využívat, je zde ale viditelná špatná implementace a koordinace projektů. Často bývají podceňovány především nároky na technické vybavení a náročnost implementace projektů. Chyby jsou mnohdy patrné již ve fázi plánování projektu, který často slibuje více, než je schopen přinést, protože je až přehnaně ambiciózní. Při samotné realizaci projektu se mohou postupně objevovat nové potřeby uživatelů, o ty je poté potřeba projekt vylepšit či upravit, což přináší značné časové zpoždění doprovázené přečerpáním rozpočtů. Následně je nutné provést příslušné analýzy, které jsou mnohdy prováděny bez vhodných doporučení, takže není zajištěno, že nedojde k dalším selhání.

Za špatné umístění České republiky v oblasti indexů EGDI a DESI lze vinit stagnaci zavedených projektů eGovernmentu v České republice, jako je Czech POINT, základní registry či datové schránky, kde dnes už nedochází k takovému rozvoji, jelikož jde už o dostatečně technologicky vyspělé projekty s uživatelsky dostačujícími funkcemi. To však neznamená, že již není prostor pro zlepšení. Dle hodnocení Evropské Komise patří služby českého eGovernmentu k nejméně sofistikovaným v EU a jejich nabídka je nedostatečná.

K rozvoji eGovernmentu by mohl také přispět další rozvoj datových schránek, které jsou stěžejními elektronickými úložišti dokumentů komunikace mezi státní správou, fyzickými a právními osobami. Umožňují realizovat širokou škálu různých elektronických podání, chybí zde ale transakční část, díky které by bylo možno například zaplatit správní poplatky nebo daň. [34]

Jedním z posunů v oblasti elektronizace je například služba mojeID, kterou v České republice využívá přes 600 000 uživatelů. Tato služba umožňuje svým uživatelům centrálně spravovat svoji internetovou identitu (soubor osobních údajů – jméno, e-mail, telefon, a především přihlašovací metody a údaje). Lidé se pak mohou přihlašovat na různých webových stránkách (například e-shopů, knihoven nebo měst a obcí), které podporují službu mojeID, aniž by se museli dlouze registrovat a nastavovat uživatelské jméno a heslo. Dalším důležitým posunem v českém eGovernmentu bylo například možnost přihlášení do ISDS pomocí eObčanky. Toto rozšíření elektronické identifikace je realizované od července roku 2018. [29]

Česká republika by měla hledat atraktivitu v jednotlivých online službách eGovernmentu a inspirovat se u zkušenějších států v oblasti elektronizace. V tomto ohledu by se dalo využít zkušeností Dánska, Francie, Velké Británie, Švédska nebo Finska a aplikovat jejich osvědčené tzv. best practices i v českém prostředí.

Již zmiňované Dánsko, které vychází ve většině měřítek elektronizace jako nejlépe hodnocené, je velmi vyspělou zemí, co se týče digitalizace služeb. Životní úroveň zde patří mezi nejvyšší na světě a již dlouhou řadu let se Dánsko snaží digitalizovat většinu svých veřejných služeb. Také do oblasti informačních technologií pochopitelně investuje větší objem peněžních prostředků než Česká republika. Proto lze Dánsko označit za jeden z nejzkušenějších států v oblasti elektronizace veřejných služeb.

Příkladem vysoké úrovně implementace eGovernmentu v Dánsku jsou nástroje jako Retsinformation.dk (internetová stránka, která poskytuje přístup ke státnímu legislativnímu systému), E-Income (databáze, která obsahuje měsíčně aktualizované informace o příjmech všech občanů, což výrazně napomáhá například při správě dávek), Sundhed.dk (jednotný elektronický zdravotnický portál, jde o místo pro komunikaci mezi občany, zdravotníky, pacienty a jejich příbuznými), EasySMS/the Digital Document Box (integrované elektronické komunikační služby, které umožňují prostřednictvím e-mailu bezpečnou a snadnou vzájemnou komunikaci pro občany, podniky a veřejný sektor) nebo NemID (digitální podpis neboli klíč k digitálnímu Dánsku, který slouží pro jednotné přihlášení na webové stránky institucí veřejné správy). [35]

Situaci implementace eGovernmentu v České republice by mohli vyřešit také IT experti, kteří by pomáhali vládě při rozvíjení digitální agendy. Vláda by tak měla poradní orgán odborníků z praxe (jako příklad lze uvést Německo) a rada vlády pro informační společnost by tak měla lepší podmínky pro rozvoj inovací. Tím by se zacílily finanční prostředky na konkrétní projekty, které by měly koncepci podloženou experty z oblasti digitalizace.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala oblasti elektronizace veřejné správy a jejími dopady na veřejné služby. Cílem bylo teoretické vymezení pojmu eGovernment, vymezení přínosu eGovernmentu ve vztahu k poskytování veřejných služeb, analýza a mezinárodní komparace ve zvoleném souboru zemí z pohledu využití moderních informačních technologií v procesu poskytování veřejných služeb. V práci byla použita a vyhodnocována data hodnotící úroveň elektronizace a vybráno bylo 28 států Evropské unie, na kterých byla analýza aplikována. Z nich byly dále využity ty s nejlepším hodnocením úrovně elektronizace, a to Dánsko, Švédsko a Finsko.

Úvodní dvě kapitoly práce vycházeli z dostupných teoretických zdrojů. V první kapitole byly popsány hlavní pojmy oblasti eGovernmentu a jeho vývoj v České republice. Vysvětleny byly hlavní rozdíly mezi pojmy eGovernment a eGovernance jako základních pojmů v oblasti elektronizace. Odlišení těchto pojmů stále není jasně specifikováno, proto se využívá pojmu elektronizace nebo eGovernment jako jeho ustálenějšího tvaru.

Dále bakalářská práce popsala nejdůležitější součásti elektronické veřejné správy České republiky ve vztahu k poskytování veřejných služeb a jejich podstatu v životech občanů. Vysvětleny byly základní projekty elektronizace veřejné správy, kterými jsou projekty Czech POINT, datové schránky a základní registry. Velkým přínosem eGovernmentu jsou bezesporu datové schránky. Orgány veřejné moci jsou povinny posílat dokumenty přednostně elektronikou prostřednictvím datových schránek adresátů, pokud ji mají zřízenou. DS usnadňují komunikaci občana s úřady, kdy v případě podání učiněného fyzickou osobou prostřednictvím datové schránky vůči orgánu veřejné správy není již vyžadován žádný další způsob identifikace podatele. Toto je výhodné například v případě podání žádosti o vydání voličského průkazu, kdy je občan ušetřen čekání mezi řadou dalších žadatelů před kanceláří úřadu, který vede příslušný seznamu voličů.

Také byla část práce věnována budoucnosti a novinkám eGovernmentu v oblasti poskytování veřejných služeb. Jsou zde uvedeny novinky ve veřejné správě, které ulehčují každodenní život občanům (zejména spuštění projektu eObčanky) a moderní aplikace eGovernmentu v České republice, jelikož všemožné aplikace jsou aktuálním tématem dnešní doby.

Empirická část ověřovala indexy, které hodnotí úroveň elektronizace zemí. Šlo především o indexy EGDI a DESI. Komentována byla data hodnotící Českou republiku a státy Evropské

unie, které mají v této oblasti nejlepší výsledky. Data byla pro lepší přehlednost vyobrazena v tabulkách a grafech.

Z empirické části vyplývá, že některé vyspělé státy jako je Dánsko, Švédsko a Finsko jsou schopné realizovat elektronizaci veřejné správy včetně zavádění související legislativy rychleji než Česká republika, kde projekty jako Czech POINT či datové schránky již nejsou dále moc rozvíjeny. Z analýz je možné vyčíst, že Česká republika měla v rámci elektronizace veřejných služeb dobré výsledky v počátcích měření těchto indexů, a to především díky online dostupnému obchodnímu rejstříku nebo později právě díky zmiňovaným datovým schránkám a základním registrům. Těmito službami v tu dobu nedisponovalo ani například dnes tak dobře hodnocené Estonsko.

Později však ČR začala zaostávat v porovnání s vyspělejšími státy EU a je tomu tak i nadále. Důvodem je právě nedostatečné využívání služeb online nebo nedostatečné povědomí občanů o některých elektronických službách. Nejlépe hodnocenými státy z pohledu obou indexů je Dánsko, Švédsko a Finsko. Česká republika by měla od těchto zemí čerpat z jejich zkušeností a využít jejich best practices pro český eGovernment a jeho budoucí vývoj v ČR v praxi. Příkladem vysoké úrovně implementace dánského eGovernmentu jsou nástroje jako Retsinformation.dk, E-Income, Sundhed.dk, EasySMS/the Digital Document Box nebo NemID, z nichž by se Česká republika mohla v této oblasti inspirovat.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.
- [2] LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [3] MladýPodnikatel.cz. *Co to je B2B, B2C, B2G, C2B, B2A, B2E, B2R, C2C, C2G, G2B, G2C, G2G* [online], 2012. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <http://mladypodnikatel.cz/b2b-b2c-b2g-c2b-b2a-b2e-b2r-c2c-c2g-g2b-g2c-g2g-t950>.
- [4] Ministerstvo vnitra České republiky. *eGON* [online]. [cit. 2019-10-22]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>.
- [5] MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v české republice: právní a technologické aspekty*, 2. podstatně přepracované a rozšířené vydání. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.
- [6] Ministerstvo vnitra České republiky. *Základní registry a Správa základních registrů* [online]. [cit. 2019-10-24]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry.aspx>.
- [7] Český statistický úřad. *Registr osob* [online]. 2019 [cit. 2019-10-24]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/registr_osob
- [8] Správa základních registrů. *Registr obyvatel* [online], 2019. [cit. 2019-10-24]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>.
- [9] Úřad vlády České republiky. *Na cestě ke zjednodušení služeb veřejné správy* [online]. 2009 [cit. 2019-10-28]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/na-cestech-ke-zjednoduseni-sluzeb-verejne-spravy-61018>.
- [10] AIS RPP [online]. 2019 [cit. 2019-10-28]. Dostupné z: https://rpp-ais.egon.gov.cz/AISP/help_verejne/index.html.
- [11] OCHRANA, František. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit*. Praha: Ekopres, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [12] HAMERNÍKOVÁ, Bojka, Alena MAAYTOVÁ a kol. *Veřejné finance*, 2. aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN 978-80-7357-497-0.

- [13] Česká pošta. *Zřízení datové schránky* [online]. 2018 [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/egovernment/datove-schranky/zrizeni-datove-schranky>
- [14] STEJSKAL, Jan, Helena KUVÍKOVÁ, Beáta MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ a Veronika LINHARTOVÁ. *Teorie a praxe veřejných služeb*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2017. ISBN 978-80-7552-726-4.
- [15] Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, nový symbol eGovernmentu* [online]. [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>
- [16] Český statistický úřad. *Informační společnost v číslech* [online]. 2019 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-spolecnost-v-cislech-2018>
- [17] Ministerstvo vnitra České republiky. *Portál veřejné správy* [online]. [cit. 2020-01-03]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
- [18] Ministry of Digital Development. *E-Government Development Index (EGDI)* [online]. [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://digital.gov.ru/en/activity/statistic/rating/index-razvitiya-elektronnogo-pravitelstva/#tabs|Compare:Place>
- [19] Lupa. *Česko se v žebříčku OSN propadlo v e-governmentu, Slovensko se zlepšilo* [online]. 2018 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/cesko-se-v-zebricku-osn-propadlo-v-e-governmentu-slovensko-se-zlepsilo/>
- [20] European Commission. *European Quality of Government Index 2017* [online]. 2018 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/regional_policy/en/newsroom/news/2018/02/27-02-2018-european-quality-of-government-index-2017
- [21] European Commission. *The Digital Economy and Society Index (DESI)* [online]. 2019 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- [22] LERNER, Josh. *How Game Design Can Empower Citizens and Transform Politics* [online]. The MIT Press, 2014 [cit. 2020-05-24]. ISBN 978-0-262-02687-1. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=5efaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=josh+lerner+building+a+democratic+city&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj4Jni->

JrQAhWBYSAKHV0lABMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onpage&q=participatory%20budgeting&f=false

- [23] RYSKA, Pavel a Jan PRŮŠA. *Korupce: ekonomie vs. mýty*. Praha: Institut Václava Klause, 2013. Publikace, č. 6/2013. ISBN 978-80-87806-03-6.
- [24] HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2004. ISBN 80-248-0685-1.
- [25] European Commission. *The Digital Economy and Society Index 2018 Report* [online]. [cit. 2020-04-04]. Dostupné z: ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-2018-report
- [26] European Commission. *The Digital Economy and Society Index (DESI)* [online]. [cit. 2020-04-04]. Dostupné z: ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/desi-2018-methodology_E886EDCA-B32A-AEFB-07F5911DE975477B_52297.pdf
- [27] United Nations. *E-government Survey 2018* [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: www.unescap.org/sites/default/files/E-Government%20Survey%202018_FINAL.pdf
- [28] Aktuálně.cz. *eGovernment v Česku? Všichni o digitalizaci veřejných služeb mluví, ale výsledky zatím nejsou valné* [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/evropsky-parlament/egovernment-v-cesku-vsichni-o-nem-mluvi-ale-vysledky-takrka/r~816b2a03ad911e7a83b0025900fea04/>
- [29] MojeID [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <https://www.mojeid.cz/cs/>
- [30] European Commission. *The Digital Economy and Society Index (DESI) 2018* [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_18_3737
- [31] Portál veřejné správy. *eObčanka: Začátek digitalizace v ČR* [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/eobcanka>
- [32] eZdrav.cz. *eGovernment – co to je a jak u nás funguje* [online]. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <http://ezdrav.cz/egovernment-co-to-je-a-jak-u-nas-funguje/>
- [33] Portál občana [online]. [cit. 2020-05-02]. Dostupné z: <https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni>
- [34] Euractiv. *Doporučení: ČR musí přidat ve vzdělávání a investicích do dopravy a energetiky* [online]. [cit. 2020-05-02]. Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/aktualne->

v-eu/news/doporuceni-komise-cr-musi-pridat-ve-vzdelavani-a-investicich-do-dopravy-a-energetiky-013314/

- [35] eGovernment in DK. *eGovernment in Denmark* [online]. [cit. 2020-05-09]. Dostupné z: joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Denmark%20_March_2017_v2_00.pdf
- [36] Transparency International. *Česko se v indexu vnímání korupce 2019 propadlo o šest pozic. Potvrzuje se tak negativní trend privatizace veřejného zájmu* [online]. [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.transparency.cz/cpi2019>
- [37] Citizen Engagement. *United Nations: Department of Economic and Social Affairs Public Institutions* [online]. [cit. 2020-06-24]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/en/eparticipation>