

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Digitální komunikace občanů s veřejnou správou

Alena Koberová

**Bakalářská práce
2022**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Alena Koberová**
Osobní číslo: **E19063**
Studijní program: **B0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**
Specializace: **Veřejná ekonomika a správa**
Téma práce: **Digitální komunikace občanů s veřejnou správou**
Zadávající katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

Zásady pro vypracování

Cílem bakalářské práce je analýza způsobů, kterými může občan komunikovat s veřejnou správou. Zkoumat vývoj vzdálené komunikace s veřejnou správou (informační systém datových schránek, CzechPoint, portálová řešení, digitální identita), současné možnosti (technické, ekonomické a právní), vzájemné interakce občana a státu a aktuální právní úpravu dané oblasti. Následně diskutovat výsledky v kontextu principů dobré veřejné správy.

Osnova:

- Vymezení pojmu veřejná správa, orgán veřejné moci, digitalizace a digitální služby.
- Vývoj digitální komunikace občanů s veřejnou správou v ČR.
- Analýza stávajících možností digitální komunikace občanů s veřejnou správou v ČR.
- Analýza vztahu občanů k digitální komunikaci a obecně k digitalizaci ve veřejné správě.
- Porovnání a vyhodnocení analýz v kontextu dobré veřejné správy a návrh možných řešení.
- Shrnutí a doporučení.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, V. E-government v České republice: Právní a technologické aspekty. 2. podstatně přepracované a rozšířené vydání, Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.
PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-048-9.
POMAHAČ, Richard. Veřejná správa. Praha: C.H. Beck, 2013. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.
ŠPAČEK, David. EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.
VEBER, Jaromír. Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-554-4.

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Barbora Kovářová**
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2022**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Jan Černožský, Ph.D. v.r.
vedoucí ústavu

PROHLÁŠENÍ

Práci s názvem Digitalizace veřejné správy jsem 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., 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 30. 4. 2022

Alena Koberová

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych chtěla poděkovat své vedoucí práce paní JUDr. Barboře Kovářové za její pomoc a cenné rady, které mi pomohly při zpracování mé bakalářské práce. Poděkování patří i mému příteli a rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

ANOTACE

Cílem bakalářské práce je analýza způsobů, kterými může občan komunikovat s veřejnou správou. Zkoumat vývoj digitální komunikace s veřejnou správou, od zřízení poboček Czech POINTů, přes zřízení datových schránek, zavedení portálových řešení až k zavedení digitální identity. V práci rozebrat technické, ekonomické a právní možnosti digitální komunikace. Popsat právní úpravu dané oblasti. Zkoumat vzájemnou interakci občana a státu. Nakonec porovnat výsledky v kontextu principů dobré veřejné správy a navrhnout nové řešení.

KLÍČOVÁ SLOVA

digitalizace, veřejná správa, digitální služby, e-government, dobrá veřejná správa, datová schránka, Czech POINT, portálová řešení, email s uznávaným elektronickým podpisem, bankovní identita, digitální identita, bezpečnost osobních dat, sdílení dat

TITLE

Digital communication of citizens with public administration

ANNOTATION

The aim the bachelor thesis is to analyze the ways in which a citizen can communicate with a public administration. To research the development of digital communication with the public administration. From the establishment of Czech POINT branches, through the establishment of data boxes, the introduction of portal solution to the introduction of digital identity. To analyze the technical, economic and legal possibilities of digital communication. Describe the legislation of the area. Examine the interaction between the citizen and the state. Finally, compare the results in the context of the principles of good governance and propose a new solution.

KEYWORDS

digitization, public administration, digital services, e-government, good public administration, data box, Czech POINT, portal solutions, email with a recognized electronic signature, bank identity, digital identity, security of personal data, shared data

OBSAH

ÚVOD	9
1 VYMEZENÍ POJMU DIGITALIZACE A VEŘEJNÁ SPRÁVA	10
1.1 DIGITALIZACE.....	10
1.2 E-GOVERNMENT.....	10
1.3 DIGITÁLNÍ SLUŽBY.....	12
1.4 VEŘEJNÁ MOC A ORGÁNY VEŘEJNÉ MOCI.....	12
1.5 VEŘEJNÁ SPRÁVA	13
1.5.1 Státní správa	14
1.5.2 Samospráva.....	15
1.5.3 Principy dobré veřejné správy	16
2 VÝVOJ DIGITÁLNÍ KOMUNIKACE OBČANŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU V ČR	19
2.1 VÝVOJ DIGITALIZACE OD ROKU 1998.....	19
2.2 ROZVOJ E-GOVERNMENTU OD ROKU 2006	21
2.3 NAŘÍZENÍ EIDAS	22
2.4 VÝVOJ DIGITALIZACE V DALŠÍCH LETECH AŽ PO SOUČASNOU PODOBU DIGITALIZACE.....	23
2.5 ZÁKON O PRAVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY.....	24
3 ANALÝZA STÁVAJÍCÍCH MOŽNOSTÍ DIGITÁLNÍ KOMUNIKACE OBČANŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU V ČR.....	26
3.1 DATOVÉ SCHRÁNKY.....	26
3.1.1 Zřízení datových schránek	27
3.1.2 Přístup do datových schránek	29
3.1.3 Zpřístupnění/znepřístupnění datové schránky	29
3.1.4 Zrušení datové schránky	30
3.1.5 Informační systém datových schránek.....	30
3.1.6 Bezpečnost datových schránek	31
3.2 CZECH POINT	31
3.2.1 Czech POINT pro občany.....	31
3.2.2 Czech POINT@home	33
3.2.3 Czech POINT orgánů veřejné moci.....	34
3.3 PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	34
3.3.1 Portál občana	35
3.4 ELEKTRONICKÉ FORMULÁŘE	35
3.5 EMAIL S UZNÁVANÝM ELEKTRONICKÝM PODPÍSEM	36
3.6 ELEKTRONICKÁ IDENTIFIKACE KLIENTŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY (OBČANŮ)	36
3.7 PORTÁL NÁRODNÍHO BODU PRO IDENTIFIKACI A AUTENTIZACI	38
4 ANALÝZA VZTAHU OBČANŮ K DIGITÁLNÍ KOMUNIKACI A OBECNĚ K DIGITALIZACI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	39
4.1 SBĚR A PŘÍPRAVA DAT	39
4.2 POUŽITÁ METODIKA.....	39
4.2.1 Analýza hypotéz	39
4.3 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	43
5 POROVNÁNÍ A VYHODNOCENÍ ANALÝZ V KONTEXTU DOBRÉ VEŘEJNÉ SPRÁVY A NÁVRH MOŽNÝCH ŘEŠENÍ	58
5.1 ZHODNOCENÍ DIGITALIZACE VEŘEJNÝCH SLUŽEB V ČR.....	58
5.2 POROVNÁNÍ FUNGOVÁNÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR S PRINCIPY DOBRÉ VEŘEJNÉ SPRÁVY	60
5.3 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	62
5.4 NÁVRH MOŽNÝCH ŘEŠENÍ PRO ZLEPŠENÍ DIGITALIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY V ČR	63
ZÁVĚR.....	66
POUŽITÁ LITERATURA	68
SEZNAM PŘÍLOH	73
PŘÍLOHA A – DOTAZNÍK.....	74

SEZNAM TABULEK

TABULKA 1 – ROZLOŽENÍ ČTYŘPOLNÍ TABULKY.....	42
TABULKA 2 – STUPNICE ZÁVISLOSTI YULEOVA KOEFICIENTU ASOCIACE.....	43
TABULKA 3 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ PODLE POHLAVÍ A ZAMĚSTNÁNÍ.....	43
TABULKA 4 – DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ RESPONDENTŮ.....	44
TABULKA 5 – ZPŮSOB KOMUNIKACE LIDÍ S VS.....	45
TABULKA 6 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ PODLE ZAMĚSTNÁNÍ.....	45
TABULKA 7 – EMPIRICKÉ ROZDĚLENÍ STUDENTŮ A ZAMĚSTNANÝCH PODLE OTÁZKY Č. 6 V DOTAZNÍKU.....	45
TABULKA 8 – TEORETICKÉ ROZDĚLENÍ STUDENTŮ A ZAMĚSTNANÝCH PODLE OTÁZKY Č. 6 V DOTAZNÍKU.....	46
TABULKA 9 – EMPIRICKÉ ROZDĚLENÍ ZAMĚSTNANÝCH PODLE OTÁZKY Č. 6 V DOTAZNÍKU.....	46
TABULKA 10 – TEORETICKÉ ROZDĚLENÍ ZAMĚSTNANÝCH PODLE OTÁZKY Č. 6 V DOTAZNÍKU.....	46
TABULKA 11 – ZPŮSOB PŘIHLAŠOVÁNÍ K ONLINE SLUŽBÁM VS.....	48
TABULKA 12 – POVĚDOMÍ LIDÍ O PŘIHLAŠOVÁNÍ K ONLINE SLUŽBÁM BANKOVNÍ IDENTITOU.....	50
TABULKA 13 – SROVNÁNÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU Č. 6 A OTÁZKU Č. 13 V DOTAZNÍKU.....	50
TABULKA 14 – NÁZOR LIDÍ NA VYUŽÍVÁNÍ BANKOVNÍ IDENTITY K PŘIHLAŠOVÁNÍ K ONLINE SLUŽBÁM VS PODLE VZDĚLÁNÍ.....	51
TABULKA 15 – NÁZOR LIDÍ NA VYUŽÍVÁNÍ BANKOVNÍ IDENTITY PROCENTUÁLNĚ PŘEPOČTENÝ.....	52
TABULKA 16 – POVĚDOMÍ LIDÍ O ZÁKONU O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY.....	54
TABULKA 17 – POROVNÁNÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU Č. 6 A OTÁZKU Č. 16 Z DOTAZNÍKU.....	55
TABULKA 18 – DŮVĚRA V ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH DAT PODLE ZAMĚSTNÁNÍ.....	56
TABULKA 19 – POROVNÁNÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU Č. 14 A OTÁZKU Č. 17 V DOTAZNÍKU.....	56
TABULKA 20 – OBLASTI DIGITÁLNÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	59

SEZNAM GRAFŮ

GRAF 1 – KUMULOVANÝ POČET ZŘÍZENÝCH DATOVÝCH SCHRÁNEK.....	29
GRAF 2 – ROZMÍSTĚNÍ Poboček CZECH POINTŮ.....	32
GRAF 3 – STRUKTURA VYDANÝCH VÝPISŮ.....	33
GRAF 4 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ PODLE VĚKOVÉ KATEGORIE.....	44
GRAF 5 – POVĚDOMÍ LIDÍ O ELEKTRONICKÉ IDENTITĚ.....	47
GRAF 6 – PROCENTUÁLNÍ PODÍL LIDÍ VYUŽÍVAJÍCÍCH ELEKTRONICKOU IDENTITU.....	48
GRAF 7 – MOŽNOSTI ONLINE KOMUNIKACE S VS.....	49
GRAF 8 – PŘIHLAŠOVÁNÍ POMOCÍ BANKOVNÍ IDENTITOU K ONLINE SLUŽBÁM VS PODLE ZAMĚSTNÁNÍ.....	51
GRAF 9 – VYUŽÍVÁNÍ RŮZNÝCH IDENTIFIKAČNÍCH PROSTŘEDKŮ.....	53
GRAF 10 – VYUŽÍVÁNÍ IDENTIFIKAČNÍCH PROSTŘEDKŮ V PROCENTUÁLNÍM VYJÁDRĚNÍ.....	54
GRAF 11 – DŮVĚRA LIDÍ V ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH DAT.....	55
GRAF 12 – NÁZOR LIDÍ NA ÚROVEŇ DIGITALIZACE VEŘEJNÝCH SLUŽEB V ČR V POROVNÁNÍ S JINÝMI STÁTY EU.....	57

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

DESI	Index digitální ekonomiky a společnosti
DigiSI	Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (tzv. Digitální ústava)
eIDAS	Nařízení o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu
eObčanky	Elektronický občanský průkaz
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
IT	Informační technologie
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
NIA ID	Identifikační prostředek
NIA	Národní identitní autorita
OSVČ	Osoby samostatně výdělečně činné
SIKP	Státní informační a komunikační politika
SIP	Státní informační politika
VS	Veřejná správa

ÚVOD

Dnešní svět je charakteristický čím dál častějším využíváním internetu, softwarových a technických prostředků. Společnost se více zaměřuje na vědu a výzkum, aby docházelo k dalšímu rozvoji, na zjednodušení dennodenních činností, vytvoření pohodlného životního stylu a vhodných podmínek pro život dalších generací. S rozvojem společnosti proto přirozeně přišel i trend digitalizace.

Digitalizace proniká téměř do všech oblastí lidské činnosti, zasahuje do průmyslu, zdravotnictví, do rozvoje měst a regionů, a mimo jiné rovněž do veřejné správy. Digitalizace představuje nový způsob práce s daty, který se postupně vyvíjí. Některé země si se zavedením digitalizace poradily rychle. Příkladem mohou být vyspělé země na severu Evropy, kde digitalizace funguje – zjednodušuje a zefektivňuje práci ve všech oblastech. Česká republika se naopak potýká s pomalým zaváděním digitálních služeb, a to zejména v oblasti veřejné správy, na kterou je práce zaměřena. Mnoho občanů navíc tyto služby vůbec neumí využívat, anebo není přesvědčeno o jejich přínosech. Digitalizaci je však potřeba rozvíjet.

Rozvoj digitálních služeb ve veřejné správě by nepochybně prospěl viditelnému pokroku ve zkoumané oblasti. Lidé by už nemuseli čekat osobně na úřadech, nemuseli by opakovaně vyplňovat papírové formuláře se stejnými údaji a nedocházelo by už nadále k takovému plýtvání časem na straně úředníků. Došlo by k zefektivnění práce a úspoře finančních prostředků.

Cílem bakalářské práce je analýza způsobů, kterými může občan komunikovat s veřejnou správou, a výzkum vzniku, provozu a právního ukotvení možností takové digitální komunikace. Z možností digitální komunikace se práce zabývá především Czech POINTy, datovými schránkami, portálovými řešeními a digitální identitou. V práci jsou rozebrány technické, ekonomické a právní možnosti digitální komunikace a porovnány výsledky v kontextu principů dobré veřejné správy a navržena nová řešení přístupu k tématu digitalizace.

1 VYMEZENÍ POJMU DIGITALIZACE A VEŘEJNÁ SPRÁVA

1.1 Digitalizace

Digitalizace představuje soudobý trend, při kterém dochází k využívání technických prostředků (internetu, datových úložišť, počítačů, automatizace, robotizace) a softwarových nástrojů. Vše je hardwarově, softwarově a komunikačně propojeno. Základem digitalizace je zachycení reality (dat, obrazu, zvuku), k čemuž jsou analogické prostředky (ruční zápis, film, zvuk na vinylové desce) nahrazeny posloupností číselných údajů, tzn. digitálně. Výstupem digitalizace jsou data. (1, s.20)

V rámci digitalizace jsou potřeba v jistých směrech intervence ze strany státních orgánů. Je potřeba, aby stát zajistil ochranu osobních údajů, podpořil projekty na digitalizaci ekonomiky a celkově podporoval výzkum, vytvořil právní podmínky v oblasti digitalizace, zapojil do digitalizace veřejnou správu a podpořil edukaci a rekvalifikaci osob. Obecně lze za cíle digitalizace považovat nahrazení práce kapitálem, přičemž má dojít k úspoře provozních nákladů a vynalezení nových produktů a služeb, které si získají oblibu. (1, s. 22)

S digitalizací je možno se setkat prakticky ve všech oblastech lidské činnosti. Ovšem, někde se s digitalizací setkáme více, jinde méně. Rozdíly jsou patrné jak mezi odvětvími, tak i na teritoriální úrovni. Stěžejní je digitalizace průmyslu. Pomocí digitalizace dochází k rozvoji průmyslu, ať už se jedná o stavebnictví, dopravu, nebo zdravotnictví. Digitalizace napomáhá fungování měst a regionů. Důležitá je také digitalizace veřejné správy. Digitalizace veřejné správy je spojena s pojmem e-government. (1, s. 13-14)

Aby nedošlo v budoucnu k digitalizačnímu zaostávání a bylo možné následovat příklady digitálně pokročilých států (jako jsou severské země nebo Estonsko), je potřeba se zaměřit na podporu a rozvoj digitalizace. V některých oblastech by digitalizační zaostávání mohlo znamenat problém v přístupu k informacím, v neschopnosti komunikace s ostatními, či v nesplnění legislativních požadavků. Jednou z oblastí, kde je bohužel aktuální zaostávání digitalizace v České republice nejvíce patrné, je právě e-government. (1, s. 14)

1.2 E-government

E-government představuje způsob, jakým komunikují občané s veřejnou správou pomocí informačních technologií. E-government představuje efektivní systém, který šetří lidem (úředníkům i občanům) čas i peníze. E-government má zajistit lepší přístup k informacím

a informace zpřehlednit. Informace by měly být pomocí e-governmentu podávány rychle, kvalitně a měly by být vždy snadno dostupné. Smyslem e-governmentu je poskytnout soukromým subjektům větší pohodlí při komunikaci se státem a jinými subjekty veřejné moci. E-government by měl přispívat k realizaci principů dobré veřejné správy. Principy e-governmentu se uplatňují např. ve službách, v rámci veřejných plateb, ve veřejné bezpečnosti, v sociálním zabezpečení. Pomocí e-governmentu dochází k přiblížení veřejné správy směrem k občanům. E-government také napomáhá k realizaci reforem. (2, s. 39-40)

Mezi výhody e-governmentu patří odstranění duplicit činností veřejné správy (např. opakované zadávání stále shodných údajů), zkvalitnění informací (např. otevřením dat a možností jejich veřejné kontroly), kontinuita úřadování (zejm. dlouhodobé efektivní využívání dat a jejich systematické vyhodnocování), úspora času a materiálu. Lidé už nemusejí zbytečně trávit čas na úřadech, mnoho věcí si mohou vyřídit z pohodlí domova. Co se týče úspory investic, je potřeba na to nahlížet z dlouhodobého hlediska a zejména z pohledu efektivity. Je důležité, aby byly provozní náklady co nejnižší a digitalizovaly se primárně ty nejvíce využívané agendy, jinak by se nemusela činnost e-governmentu vyplatit. Mezi výhody patří i transparentnost, protože adresáti veřejné správy mají takto lepší přístup k informacím, které mohou kontrolovat, což vede k odstranění korupce, klientelismu a plýtvání veřejných prostředků. Dochází k transformaci veřejné správy, čímž dochází k prohloubení služby veřejnosti. (2 s. 41-42)

Problém můžeme spatřovat samozřejmě v nutnosti zajištění segmentů a obecně v realizaci e-governmentu pomocí výpočetní techniky. Neustále ovšem dochází k pokroku v této oblasti. Mění se způsob připojení a také rychlost získávání dat. Stále více lidí využívá připojení k internetu a vlastní počítač nebo chytré zařízení s přístupem k internetu. I v rámci veřejné správy došlo k vývoji, orgány veřejné správy mají vysokorychlostní internet a dostatečnou výpočetní techniku. Je potřeba ale nezapomínat na ty lidi, kteří stále nevládní počítač nebo jiné chytré zařízení (smartphone, tablet) a tím pádem nemají přístup k těmto službám, na starší obyvatelstvo, které hůře přijímá rozvoj v oblasti elektronizace nebo na osoby, které z jakéhokoli jiného důvodu nemohou nebo nechtějí být „digitální“. (2, s. 42-44)

V rámci České republiky bylo nejprve potřeba přijmout základní právní předpisy, aby mohlo dojít k položení základů e-governmentu. Nejprve byl přijat zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, poté zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované

konverzi dokumentů a zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. E-government se neustále vyvíjí, přibývají nové funkce a prostředky na jeho realizaci a dnes se s e-governmentem pojí již desítky právních předpisů, které jsou bohužel pro občany velice nepřehledné a obtížně čitelné. (2, s. 46) O to důležitější je zaměřit se na zajištění uživatelsky jednoduchých a srozumitelných digitálních služeb občanům.

1.3 Digitální služby

Digitální služby vykonává orgán veřejné moci vůči fyzické či právnické osobě v rámci své agendy v elektronické podobě. Digitální služby jsou popsány v zákoně č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby. (4) Cílem tohoto zákona je dosažení digitalizace veškerých dílčích služeb státní správy, u kterých je převod do digitální podoby možný. Zákon nepočítá například s digitalizací při vyzvedávání občanského průkazu, registrační značky vozidla nebo svatby. (3)

Právo na poskytnutí digitálních služeb od orgánů veřejné moci mají fyzické i právnické osoby. Tyto osoby (tzv. uživatelé služeb) mají také možnost činit různé digitální úkony vůči orgánům veřejné moci, a to prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy, datové schránky, informačního systému veřejné správy, sítě elektronických komunikací nebo jinými zákonem aprobovanými cestami. Orgány veřejné moci mají pak povinnost poskytnout digitální služby. (4)

Úkolem státu je co nejvíce usnadnit občanům přechod z listinné podoby dokumentů do podoby digitální za pomoci formulářů, sdílením již poskytnutých dat, poskytnutím potvrzení o realizovaném digitálním úkonu či automatickou notifikací o konci platnosti identifikačního průkazu. Postupně by mělo pomocí zavedení souvisejících právních předpisů dojít k úsporám státních financí a dojít ke zjednodušení a standardizaci využívání IT služeb. (4)

1.4 Veřejná moc a orgány veřejné moci

Ústavní soud vymezil veřejnou moc jako moc, která autoritativně rozhoduje o právech a povinnostech subjektů. Subjekt není v rovnoprávném postavení s orgánem veřejné moci. Veřejná moc se dělí na moc státní a ostatní veřejnou moc. Nositelem státní moci je stát, nositeli ostatní veřejné moci jsou osoby odlišné od státu, jedná se o osoby veřejného a soukromého práva. V rámci ostatní veřejné moci stát přenechal některé úkoly veřejné moci jiným osobám. Tento postup je označován jako decentralizace. Do ostatní veřejné moci patří především zájmová a územní samospráva. Státní moc se skládá z moci zákonodárné, výkonné a soudní. (5)

Subjektem veřejné moci je její nositel, který je zodpovědný za výkon veřejné moci. Většina subjektů veřejné moci jsou právnické osoby, proto je zapotřebí existence vykonavatelů, kteří veřejnou moc svěřenou subjektům vykonají. Mezi vykonavatele řadíme orgány subjektů veřejné moci – orgány státu (ministerstva, jiné správní úřady a další státní orgány), orgány zájmových veřejnoprávních korporací (vysoké školy, profesní komory), orgány územních samosprávných celků a orgány dalších subjektů vykonávajících veřejnou moc (např. orgány exekutivy, soudy, parlament). Vykonavatelé nemají právní subjektivitu, veřejnou moc vykonávají na odpovědnost subjektu a jeho jménem. Pokud je subjektem fyzická osoba, pak subjekt a vykonavatel veřejné moci splývá. (5)

1.5 Veřejná správa

Veřejnou správu je obtížné definovat, existuje mnoho definic veřejné správy. Podle jedné z definic lze vyjádřit veřejnou správu jako službu vykonávanou ve veřejném zájmu. Veřejnou správu je možné si představit jako druh činnosti – spravování nebo jako instituci, která veřejnou správu vykonává. Podle toho, jakým způsobem se na veřejnou správu nahlíží, lze rozlišovat materiální a formální pojetí veřejné správy. (6, s. 3-5)

V materiálním pojetí je veřejná správa činností státních nebo jiných veřejných institucí. Činnost institucí veřejné správy není ani činností soudní ani zákonodárnou. Druh činnosti v materiálním pojetí můžeme vymezit pozitivně nebo negativně. (6, s. 5)

Pozitivně vymezit veřejnou správu je těžké, protože objem správní činnosti je závislý na úkolech veřejné správy, které se mohou časem lišit. Proto některé definice mohou být pojaté úzce, jiné příliš široce. Výhodou tohoto vymezení je možné spatřovat v tom, že jsou v něm obsaženy některé správní činnosti charakteristické pro veřejnou správu. Veřejné orgány jsou při výkonu správní činnosti vázány právem – právními předpisy. Veřejné orgány se musí řídit i rozhodnutím vyšších orgánů, výjimkou je samosprávná činnost obecních a krajských úřadů. (6, s. 5-6)

Negativní vymezení veřejné správy vychází z rozdělení moci na moc zákonodárnou, výkonnou a soudní. Zásadní je, že moc výkonná a soudní jde definovat. Základ negativního vymezení tkví v substrakci neboli v odečítání. Negativní vymezení veřejnou správu definuje jako soubor činností, které nelze kvalifikovat jako zákonodárství nebo soudnictví. Nevýhodou negativního vymezení je to, že považuje pouze stát za nositele veřejné správy. (6, s. 6)

Ve formálním pojetí veřejné správy jde o instituce a jejich orgány, které řeší veřejné úkoly. Rozhodující je, jaké úkoly daná instituce vykonává z pohledu dělby moci a jaké má přikázány do své působnosti. (6, s. 7)

V České republice může být veřejná správa a její uspořádání členěno podle několika kritérií:

- Subjekt – v rámci subjektu veřejné správy rozlišujeme stát, obce a kraje, jiné samosprávné celky, jiné subjekty soukromého nebo veřejného práva.
- Pravomoc – je stěžejní pro orgány vykonavatele veřejné správy, aby mohly vydávat správní akty právní předpisy či jiné vrchnostenské úkony. Pokud vykonavateli náleží právo vydávat jedno ze zmíněných oprávnění, pak má vrchnostenskou pravomoc.
- Působnost – rozlišuje vykonavatele veřejné správy věcně a územně. Věcná působnost rozlišuje vykonavatele všeobecné působnosti a působnosti dílčí. Územní působnost rozlišuje ústřední výkon (po celém území státu) veřejné správy a regionální výkon (pouze na části území státu) veřejné správy.
- Postavení – udává postavení vykonavatelů v organizačním uspořádání veřejné správy. Na základě toho je možné určit vzájemné vztahy mezi vykonavateli.
- Výkon státní správy – je možné vykonávat státní správu přímo, nebo nepřímo. (6, s. 117-118)

Veřejná správa se dělí na státní správu a samosprávu.

1.5.1 Státní správa

Státní správa může být vykonávána přímo nebo nepřímo. Mezi přímé vykonatele státní správy se řadí vláda, ministerstva, jiné správní úřady, veřejné sbory, hlava státu, nezávislé správní úřady. (6, s.118)

Jiné správní úřady mohou být řízeny ministerstvy – Český statistický úřad, Český báňský úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, nebo jsou ministerstvu podřízeny – Česká inspekce životního prostředí nebo Česká obchodní inspekce. Do této skupiny řadíme ještě územní odborné správní úřady. Dalším přímými vykonavateli státní správy jsou veřejné sbory, např. Policie ČR, Hasičský záchranný systém. Mezi přímé vykonavatele státní správy bývá uváděna hlava stát, ovšem hlavu státu nelze jednoznačně prohlásit za vykonavatele státní správy. Nezávislé správní úřady stojí mimo hierarchickou strukturu státní správy, za svůj výkon

nejdou vládě ani ministerstvu odpovědné. Jako příklad je možné uvést Radu České republiky pro rozhlasové a televizní vysílání nebo Úřad pro ochranu osobních údajů. (6, s. 121-123)

Nepřímými vykonateli státní správy jsou obecní a krajské úřady. Na tyto úřady je delegován výkon státní správy, který označujeme za přenesený výkon státní správy. (6, s. 123)

1.5.2 Samospráva

Samospráva je zakotvena v Ústavě ČR a více se jí věnuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze a zákon č. 129/2000 Sb., o krajích. (6, s. 132) Samosprávu můžeme dělit na územní, zájmovou a ostatní. Do zájmové samosprávy patří veřejné školy a profesní komory, jako např. lékařská nebo advokátní komora. Do kategorie ostatní samospráva patří orgány institucí, které nejsou samosprávné nebo jsou samosprávné jen omezeně. Nejčastěji se jedná o veřejné podniky s právní subjektivitou, např. Česká národní banka a Všeobecná zdravotní pojišťovna. (6, s. 167)

Územní samospráva je tvořena obcemi a kraji. Nositel samosprávy není při výkonu samosprávy podřízen orgánům státu. (6, s. 133) Územní samosprávné celky jsou charakterizovány v Ústavě ČR jako veřejnoprávní korporace, které mohou mít vlastní majetek a vlastní rozpočet, se kterým hospodaří. Obce a kraje mají právní subjektivitu. Obce i kraje vystupují v právních vztazích vlastním jménem. (6, s. 142)

Obce i kraje vykonávají samostatnou a přenesenou působnost. V rámci samostatné působnosti vykonávají záležitosti, které jsou v zájmu samosprávného celku a jeho občanů. Obce a kraje se při výkonu samostatné působnosti musí řídit zákonem a jinými právními předpisy. Územní samosprávné celky mají právo na výkon samostatné působnosti, stát a jeho orgány mohou do výkonu samostatné působnosti zasáhnout, pokud to vyžaduje zákon. V samostatné působnosti mohou být vykonávány fakultativní nebo obligatorní úkoly. Fakultativní úkoly neboli dobrovolné jsou projevem samosprávy, kdy je ponecháno rozhodnutí na samosprávných celcích, zda budou dané úkoly vykonávat. Obligatorní úkoly jsou povinné a samosprávné celky je musí vykonávat, přičemž orgány samosprávných celků při plnění úkolů nejsou podřízeny orgánům státní správy. (6, s. 149-150)

Obce vykonávají v rámci samostatné působnosti ty záležitosti, které nejsou svěřeny do působnosti krajů, nebo pokud se nejedná o záležitosti státní správy. Mezi záležitosti samostatné působnosti obce patří záležitosti týkající se vnitřní organizace obce, hospodaření s obecním majetkem, spolupráce obce s jinými subjekty, záležitosti rozvoje obce, záležitosti existence obce a její územní změny, rozpočtové hospodaření, podnikatelské aktivity obce, zřizování

a rušení právnických osob a organizačních složek obcí nebo zabezpečení veřejného pořádku. (6, s. 151-153) Záležitosti samostatné působnosti krajů jsou totožné se záležitostmi obcí v samostatné působnosti, pouze se nejedná o obecní záležitosti, ale o záležitosti kraje. Do samostatné působnosti kraje patří např. rozpočtové hospodaření, záležitosti rozvoje kraje, vzdělání, spolupráce s obcemi i kraji. (7) Samosprávné celky mají povinnost vykonávat záležitosti v rámci přenesené působnosti, které jim byly svěřeny státem.

V rámci přenesené působnosti vykonávají úkoly státní správu. Obce i kraje dostávají příspěvek na výkon přenesené působnosti. (6, s. 154)

1.5.3 Principy dobré veřejné správy

Veřejná správa je v dnešní době považována za službu veřejnosti. Od dobré veřejné správy se očekává kvalitní výkon služeb. (8) Pojem dobrá veřejná správa představuje soubor požadavků zajišťující kvalitní fungování veřejné správy. Dosažení dobré veřejné správy je věnována velká pozornost na národní, ale i mezinárodní úrovni, kde je velkým aktérem Rada Evropy. (9) Existuje mnoho dokumentů zabývajících se dobrou veřejnou správou. V ČR byl na podporu dobré veřejné správy zřízen Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy a zavedena pozice ombudsmana jakožto veřejného ochránce práv. Kromě těchto dokumentů lze také základy dobré veřejné správy nalézt ve správním řádu, občanském soudním řádu nebo v zákoně o svobodném přístupu k informacím. (8)

Ombudsman je osoba postavená mimo systém veřejné správy dohlížející na její řádný výkon. Ochránce práv má vystoupit, pokud dojde k porušení zásad veřejné správy. Úkolem ochránce práv je se zabývat se daným případem a navrhnout nápravu, pokud veřejná správa způsobila občanovi nějakou újmu. Postava ombudsmana vychází ze zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv. (8)

V dokumentech EU můžeme najít principy dobré veřejné správy v Kodexu dobrého úředního chování, který Evropský veřejný ochránce práv užívá při přezkoumání úředního postupu a dále v Listině základních práv Evropské unie. (8)

Zásady dobré veřejné správy jsou obsaženy také v dokumentech Rady Evropy. Jako příklad lze uvést Rezoluci (77)31 Výboru ministrů, ve které jsou chráněny zájmy jednotlivce před správními orgány, Doporučení R (80)2 Výboru ministrů, které se zaměřuje na ochranu jednotlivce v případě, kdy veřejné orgány použijí vlastní uvážení, dále Doporučení R (81)19 Výboru ministrů, ve kterém se hovoří o právu na informace v držení veřejných orgánů a mnoho

dalších. Jedná se o dokumenty zaměřující se na jednotlivé cíle dobré veřejné správy. Státy EU mají povinnost chovat se podle dokumentů Rady Evropy. (9)

Dne 2. 6. 2007 bylo přijato na 999. schůzi náměstků ministrů Doporučení Rec(2007)7 o dobré veřejné správě. Jak už název napovídá, kodex slouží k dosažení dobré veřejné správy. V tomto doporučení není obsažen jeden cíl dobré veřejné správy, jako tomu bylo u jiných dokumentů. Doporučení Rec (2007)7 se snaží definovat všechny principy dobré veřejné správy. (9) Veřejné orgány by měly podle kodexu dobré veřejné správy jednat se soukromými osobami. Cílem kodexu bylo definovat právo na dobrou veřejnou správu a v praxi usnadnit její implementaci. (8) V kodexu jsou uvedeny následující principy dobré veřejné správy:

- Zásada zákonnosti – jednání veřejných orgánů musí být v souladu se zákonem, musí dodržovat vnitrostátní předpisy. Jednají, pouze pokud jsou k tomu zmocněny zákonem.
- Zásada rovnoprávnosti – veřejné orgány se řídí zásadou rovnoprávnosti. Veřejné orgány se chovají ke všem stejně, na jejich jednání se soukromými osobami nesmí mít vliv pohlaví, náboženství, národnostní původ a jiné aspekty.
- Zásada nestrannosti – veřejní činitelé musí jednat objektivně, nezaujatě a nestranně.
- Zásada proporcionality – veřejné orgány vydávají opatření pouze v případech, kdy je to nutné a v rozsahu potřebném k dosažení daného cíle. Při uplatňování vlastního uvážení musí dbát na to, aby došlo k vyvážení mezi účinky uvážení na soukromé osoby a účelem, za kterým bylo uvážení dáno.
- Zásada právní jistoty – veřejné orgány nesmí vydávat opatření retroaktivně. Při zaváděných nových povinnostech mohou zavést dočasná opatření nebo stanovit lhůtu, do které musí povinnosti vstoupit v platnost.
- Zásada konání v přiměřené časové lhůtě – veřejné orgány se řídí zásadou konání v přiměřené časové lhůtě.
- Zásada participace – veřejné orgány poskytují soukromým osobám možnost účastnit se správních rozhodnutí, které je ovlivňují. Nesmí se ovšem jednat o činnost, která je neodkladná.
- Zásada úcty k soukromí – veřejné orgány ctí soukromí. Pokud veřejné orgány zpracovávají osobní data elektronicky, musí data dostatečně zabezpečit. Data, která veřejné orgány zpracovávají, podléhají pravidlům ochrany osobních údajů.

- Zásada transparentnosti – soukromé osoby musí být informovány o dění veřejných orgánů. Soukromé osoby mohou nahlížet do zveřejňovaných oficiálních dokumentů, mohou požádat o přístup k nezveřejněným oficiálním dokumentům. Při tom se řídí pravidlem zákonné ochrany tajemství. (10)

2 VÝVOJ DIGITÁLNÍ KOMUNIKACE OBČANŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU v ČR

Aby mohlo dojít k zavedení a k rozvoji e-governmentu v ČR, bylo k tomu zapotřebí přijmout řadu právních předpisů. Ty nám ukládají práva a povinnosti, podle kterých se musí každý občan v oblasti digitalizace chovat.

Pro vývoj digitální komunikace je důležité období od roku 1998. Od tohoto roku došlo k řadě událostí – přijetí nových zákonů, vytvoření koncepcí či zavedení prostředků umožňujících online komunikaci s veřejnou správou, které vytvořily základ pro dnešní podobu digitalizace veřejné správy. (11, s. 53)

2.1 Vývoj digitalizace od roku 1998

Od roku 1998 se budovala koncepce informační politiky tehdejší vlády. Byl vydán dokument Státní informační politika – cesta k informační společnosti SIP. V dokumentu se hovoří o cílech, které jsou dosud aktuální a (bohužel) z velké části stále nenaplněné. V dokumentu je podotknuto, že vytváření informačních systémů je stěžejní pro rozvoj informační společnosti. Informační systémy mají zefektivnit a zjednodušit veřejnou správu a mají být pro všechny prospěšné. Na základě funkčních informačních systémů pak lze vytvořit integrovanou síť kontaktních míst veřejné správy. (11, s. 55-56)

Byla vydána Koncepce budování ISVS, která navazuje na SIP. V dokumentu se rozebírají problémy spojené s fungováním ISVS zapříčiněné nekoordinovaným a rychlým vznikem informačních systémů jednotlivých resortů. (12, s. 208) Mezi cíli koncepce bylo vytvoření komplexního systému ISVS. Kontaktní místa neměla mít pouze funkci registrační a aktualizací, ale i funkci informačního centra. Účel základních registrů koncepce spatřovala v soustředění dat veřejné správy na jednom místě a v nahrazení množství registrů jedním. (11, s. 58-59)

V roce 1999 byl přijat zákon č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a o rok později vznikl zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. (11, s. 63) Ještě v roce 2000 byl schválen také akční plán realizace SIP pro období do konce roku 2002. Mezi hlavní témata řešená v dokumentu patří konsolidace základních registrů, jednotná KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy) a vytvoření portálu veřejné správy. Akční plán se zaměřuje na budování ISVS a následně na vývoj elektronických služeb veřejné správy. Předpokládalo se, že legislativa zajišťující fungování základních registrů bude vyřešena do roku 2001. (11, s. 59-61)

Rok 2000 byl významný přijetím zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, který měl napomoci k dosažení koncepčních cílů. Zákon měl zvýšit efektivnost a bezpečnost při komunikaci mezi jednotlivými ISVS. Za správce informačních systémů zákon považoval subjekty veřejné správy. Zákon vyjmenoval specifické informační systémy, kterými byly portál veřejné správy, veřejný informační systém a provozní informační systém. Po přijetí zákona se měly postupně všechny informační systémy řídit zněním zákona, jinak by jim hrozilo ukončení činnosti. Zákon o ISVS s sebou přinesl i vytvoření Úřadu pro veřejné informační systémy. Jednalo se o ústřední správní úřad, který se zabýval vytvářením a rozvojem ISVS. Časem se ale ukázalo, že jeho postavení k jiným resortům bylo slabé. (11, s. 61-62)

Ještě v roce 2000 byl vydán další důležitý zákon, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Zákon upravil jednotlivé oblasti používání elektronického podpisu a rozlišoval jeho jednotlivé druhy. Dozorem nad dodržováním povinností byl pověřen Úřad pro ochranu osobních údajů. Poté bylo přijato nařízení vlády č.304/2001, kterým byly nuceny orgány veřejné moci zřídit elektronické podatelny. Elektronické podatelny sloužily k přijímání a odesílání datových zpráv. Problém v této oblasti představovala dlouhodobá archivace elektronických dokumentů. (11, s. 63-65)

V roce 2000 byl zahájen projekt Elektronická Vlídna Administrativa, jehož cílem bylo usnadnit komunikaci občanů s úřady pomocí kontaktních míst veřejné správy. Došlo k zavedení samoobslužných stánků – kiosků. (11, s. 66)

V roce 2002 byl aktualizován akční plán realizace SIP pro období do roku 2003. Rozpočet v roce 2002 nebyl dostatečný k tomu, aby mohly být realizovány všechny cíle akčního plánu. Akční plán pracoval s nově vzniklými zákony a úřady týkajícími se digitalizace veřejné správy. Kromě toho se do plánu promítla iniciativa eEurope+. Nový akční plán obsahoval oblast priorit Informatizované demokracie, ve které byla kontaktní místa veřejné správy, elektronické podatelny, monitoring územního plánování, Euroskop a další. Akční plán počítal s připojením ISVS a základních registrů k referenčnímu rozhraní. Byl prodloužen termín pro vytvoření legislativy týkající se základních registrů i vytvoření jednotlivých základních registrů. Došlo také k prodloužení termínu jednotného KIVS. (11, s. 67-68)

V roce 2003 bylo zřízeno ministerstvo informatiky, které převzalo kompetence Úřadu pro veřejné informační systémy. Ministerstvo vypracovalo dokument Státní informační a komunikační politika (SIKP) e-Česko 2006, který navazoval na předchozí koncepce této oblasti a na evropskou politiku eEurope 2005. Mezi prioritní oblasti dokument e-Česko 2006

považoval eGovernment, elektronické zadávání elektronických zakázek a e-zdravotnictví. Pro realizaci SIKP bylo stěžejní vytvoření pravidel fungování ISVS. Dokument opět zdůrazňuje důležitost vytvoření a využívání registrů a vytvoření jejich legislativy. SIKP hovoří o hlavním rozhraní systému služeb e-governmentu, za které považuje Portál veřejné správy. SIKP chtěla vytvořit co nejvíce online agend veřejné správy a chtěla motivovat občany k jejich využívání. Dokument podpořil také vznikající kontaktní místa veřejné správy. SIKP se snažila o to, aby už v roce 2005 byli občané co nejméně nuceni předkládat veřejné správě dokumenty v listinné podobě a aby byla veřejná správa mezi sebou schopna si sdílet údaje. (11, s. 69-70)

Portál veřejné správy byl spuštěn v roce 2004. Zpočátku portál obsahoval pouze adresář veřejné správy, znění platných zákonů, řešení životních událostí a z online služeb pouze možnost elektronického podání výkazů zaměstnanců. (11, s. 71) V roce 2004 byl také přijat zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, který položil základ vedení elektronických spisů. (12, s. 214-215)

2.2 Rozvoj e-governmentu od roku 2006

Roku 2006 byl vydán zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, který umožnil zadávat veřejné zakázky elektronicky. Byl novelizován zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. (12, s. 215) V tomto období došlo také ke zrušení ministerstva informatiky. Tehdejší vláda nepřijala žádný jednotný dokument národní informační politiky. Začala se utvářet legislativa týkající se základních registrů a začal se připravovat projekt datových schránek. V období 2007-2015 vznikl dokument Strategie realizace Smart Administration a byl schválen Integrovaný operační program pro období 2007-2013. V rámci něho měla ČR čerpat prostředky ze strukturálních fondů. (11, s. 76-77)

V roce 2008 byla vydána Strategie rozvoje služeb pro informační společnost, který blíže popsala cíle ze Strategie Smart Administration. Strategie počítala s tím, že datové schránky budou zprovozněny v roce 2009 a že bude vybudováno mnoho kontaktních míst veřejné správy. Kontaktní místa veřejné správy měla sloužit k podání vůči veřejné správě. Rok 2010 strategie spojovala se zprovozněním centrálních registrů. (11, s. 77-78) Strategie a dokumenty této doby v sobě zahrnují následující projekty: zřízení spisové služby na krajích a obcích s rozšířenou působností, digitalizace a ukládání dat, datové sklady nebo Czech POINT @home. (11, s. 78)

Cíle Strategie Smart Administration a souvisejících dokumentů se prodlužovaly a všechny ani nebyly naplněny. Důvodem byl nedostatek finančních prostředků. Programové prohlášení vlády předpokládalo dokončení základních registrů, vydávání elektronických identifikačních

průkazů a rozvoj datových schránek a Czech POINTů. (11, s. 78) Czech POINTy měli být přístupnější občanům, kteří si pomocí jejich dostupných poboček měli pořizovat dokumenty, které potřebují a kvůli kterým by jinak museli zdlouhavě objíždět úřady. Program rozvinul spolupráci mezi ústředními úřady a jinými subjekty jako je např. Česká pošta, notářská komora či Hospodářská komora. (12, s. 217) V rámci Czech POINTů měli moct lidé činit podání vůči veřejné správě, získávat údaje z centrálních registrů a získávat informace o průběhu konkrétních řízení s veřejnou správou. (11, s. 78)

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (tzv. zákon o e-governmentu) napomohl dalšímu rozvoji projektu Czech POINTů a Czech POINT @ home. Czech POINTy měly obsahovat životní situace s příslušnými elektronickými formuláři, rezervační systém úřadů či umožnit zjištění stavu podání. Novela zákona o informačních systémech veřejné správy umožnila zapojení bank do systému kontaktních míst. (12, s. 219)

Zákon č. 300/2008 byl zároveň první právní úpravou datových schránek. Zákon rozlišuje datové schránky orgánů veřejné moci, právnických osob a fyzických osob. Provoz datových schránek byl spuštěn od roku 2009. V roce 2009 byl schválen zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Ostrý provoz základních registrů probíhal od roku 2012. Fungování základních registrů počítalo do budoucna s využíváním elektronických občanek, které byly vydávány od roku 2012. (12, s. 220-221)

2.3 Nařízení eIDAS

Jedním z nejdůležitějších evropských dokumentů, týkajících se oblasti digitalizace, je nařízení o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu přijaté Evropským parlamentem a Radou v roce 2014. Jedná se o nařízení, které je závazné a přímo účinné pro všechny členy Evropské unie. Nařízení eIDAS mělo vliv i na přijetí nových zákonů v ČR. Konkrétně se jedná o zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. (13)

Nařízení eIDAS vedlo k rozvoji online transakcí a elektronické komunikace v rámci EU. Cílem nařízení je zavedení společné právní úpravy pro elektronickou identifikaci, která by vedla k větší důvěryhodnosti elektronických transakcí na vnitřním trhu EU a jejímu většímu využívání. Dřívější nejednotná právní úprava bránila rozvoji digitalizace. (13)

Nařízení eIDAS upravuje podmínky uznávání prostředků pro elektronickou identifikaci právnických a fyzických osob mezi členskými státy, vymezuje dále tzv. služby vytvářející důvěru – elektronické podpisy, elektronické pečete, elektronická časová razítka. Stanovuje důležitá pravidla nediskriminace digitálních dokumentů a digitálních prvků s nimi spojených. Subjekty veřejného sektoru v členských státech mají povinnost uznávat přístup k online službám prostředky elektronické identifikace vydané jinými členskými státy se značnou nebo vysokou úrovní záruky uvedené v Úředním věstníku EU. (13)

2.4 Vývoj digitalizace v dalších letech až po současnou podobu digitalizace

Dne 27.8.2014 byl schválen projekt Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020, který navazoval na projekt Smart Administration a byla zřízena Rada vlády pro veřejnou správu a pro informační společnost. (14, s. 8)

V roce 2016 byl přijat již výše uvedený zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Zákon upravuje postupy tzv. poskytovatelů služeb vytvářejících důvěru. Zaměřuje se na úpravu elektronického podepisování, pečetění, razítkování a další služby, které vytvářejí důvěru při elektronických transakcích. Rok 2017 je významným přijetím zákona č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. Jedná se o první právní úpravu elektronické identifikace na území ČR navazující na právní a technický standard uvedený do českého právního řádu nařízením eIDAS. Na základě tohoto zákona se začaly od 1. 7. 2018 využívat elektronické občanské průkazy a od roku 2021 bylo bankám umožněno zapojit se do státního identitního prostoru s jejich projektem BankID. (14, s. 8-9)

Elektronický občanský průkaz slouží k zaručenému prokázání totožnosti při využívání online služeb veřejné správy. Držitel elektronického občanského průkazu má možnost uložit na jeho čip kvalifikovaný certifikát pro vytváření kvalifikovaného elektronického podpisu, nejvyšší a po celé EU uznávané podoby elektronického podpisu. Pomocí tohoto certifikátu pak může daná osoba podepisovat emaily, smlouvy, dokumenty. Kromě kvalifikovaného certifikátu pro vytváření elektronických podpisů je ještě možnost vložení autentizačních certifikátů, které umožňují přihlašování k informačním systémům. (15) Díky nevhodnému přístupu úřadů vydávajících elektronické občanské průkazy (nabádající občany si čip neaktivovat) a značnému nedostatku propagace uvedených možností ze strany státu jsou elektronické prvky elektronického občanského průkazu využívány pouze malou množinou občanů.

V roce 2018 byl přijat program Digitální Česko, který navazuje na program Digitální Česko z roku 2011. Dřívější program se zabýval elektronickou komunikací. Programu z roku 2018 je založen na Vládním programu digitalizace ČR 2018+, skládá se ze tří pilířů: (14, s. 10)

- Česko v digitální Evropě – zaměřuje se na jednotný digitální trh v Evropě, určuje cíle ČR v oblasti vyjednávání o digitálních agendách. Dokument spoléhá na zapojení aktérů státní správy, hospodářských a sociálních partnerů do konzultačních procesů v oblasti digitalizace. Dokument vznikl na základě závěrů Rady vlády pro informační společnost. (14, s. 10-11)
- Informační koncepce České republiky – určuje cíle v oblasti budování informačních systémů veřejné správy a principy jejich správy a provozování. Každý úřad musí prostřednictvím svého zmocněnce vypracovat Informační koncepci úřadu. (16, s. 88)
- Koncepce Digitální ekonomika a společnost – zabývá se záležitostmi, které nespádají do kompetence veřejné správy, řeší např. elektronické vzdělání, elektronické zdravotnictví, elektronickou kulturu, výzkum a vývoj 4.0 a další. (14, s. 10-11)

V roce 2018 také došlo k upravení statutu Rady vlády pro informační společnost. Rada byla určena jako centrální, řídicí a koordinační orgán programu Digitální Česko. (14, s. 10-11)

V roce 2020 bylo přihlášeno k internetu 7,8 milionu lidí. Pod tímto číslem je možné si představit, že se jedná o 3 ze 4 osob nad 10 let. Tento podnět vyvolal u veřejné správy potřebu více využívat online služeb a dále rozvíjet e-government. V roce 2020 byl přijat Zákon o právu na digitální služby, který byl, je, a ještě několik let bude zásadním právním předpisem pro rozvoj digitalizace a e-governmentu v ČR. (14, s. 8)

2.5 Zákon o právu na digitální služby

Do přijetí zákona č.12/2020 Sb., o právu na digitální služby se ostatní zákony týkaly jen určité oblasti služeb e-governmentu, neexistovala jednotná právní úprava digitálních služeb a postavení příjemců digitálních služeb na straně jedné a poskytovatelů na straně druhé. Jednotlivé zákony nebyly vzájemně propojeny, vznikala tak terminologická nejednotnost. Neexistoval přehled služeb veřejné moci a občané nebyli dostatečně informováni o možnostech komunikace s veřejnou správou. Tento relativně stručný zákon napomohl dalšímu rozvoji digitalizace v ČR, je také přezdíván jako digitální ústava. (14, s. 8)

DigiSI se snaží o systémovou změnu v úpravě vztahů mezi orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami v rámci digitální komunikace s orgány veřejné moci. DigiSI vychází z předpokladu, že využívání elektronických prostředků komunikace v oblasti veřejné správy je efektivní, zároveň však chce zachovat i možnost nedigitální komunikace s veřejnou správou pro ty, kteří elektronickou komunikaci s veřejnou správou nevyužívají. Digitální služby ovšem budou upřednostňovány. (14, s. 14-15)

Digitální služby jsou rychlejší při zpracování dat. Využívá se u nich automatické zpracování, předvyplnění či kontrola správnosti údajů. Jsou bezpečnější z pohledu zálohování dat, evidence přístupu k dokumentu. Dají se pomocí nich lépe splňovat požadavky na ochranu osobních údajů a tento způsob komunikace se může stát pro občany pohodlnější, protože si jím mohou mnoho záležitostí vyřídit odkudkoli. Mezi další princip DigiSI patří co největší sdílení údajů mezi orgány veřejné správy. (14, s. 15)

DigiSI zakotvuje právo fyzických a právnických osob na poskytnutí digitálních služeb orgány veřejné moci. Zakotvením této právní úpravy dochází k posílení práv uživatelů služeb a jejich vymahatelnosti. DigiSI přináší i právo na činění digitálního úkonu. Jedná se o právo fyzických a právnických osob vykonávat úkon vůči orgánům veřejné moci digitálně. Jedná se o opatření ke zrychlení digitalizace veřejné správy. (14, s. 18)

3 ANALÝZA STÁVAJÍCÍCH MOŽNOSTÍ DIGITÁLNÍ KOMUNIKACE OBČANŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU V ČR

Rozvoj digitální komunikace s veřejnou správou popsany v předchozí kapitole vedl až k nedávnému právnímu zakotvení způsobů, jak mohou občané komunikovat s veřejnou správou. Vedle fyzické komunikace s veřejnou správou, kdy je zapotřebí osobní návštěvy úřadu, mohou lidé využít digitální komunikaci. Digitální komunikace občanů s veřejnou správou je spojena s pojmem e-government. Přes prvky e-governmentu občané vzdáleně komunikují s veřejnou správou. Mezi prvky e-governmentu, které jsou nyní v ČR primárně využívány, patří datové schránky a Czech POINTy. Kromě toho mohou lidé při online komunikaci s veřejnou správou využít email s uznávaným elektronickým podpisem, elektronické formuláře či portálová řešení veřejné správy. Před využíváním těchto služeb je zapotřebí elektronická identifikace osob k prokázání jejich totožnosti. (4)

3.1 Datové schránky

Přes datové schránky mohou nepodnikající fyzické, podnikající fyzické i právnické osoby zasílat úřední dokumenty orgánům veřejné moci v elektronické podobě a tímto způsobem je od nich také přijímat. Elektronický dokument v datové schránce má stejnou právní platnost jako dokument v papírové podobě. (17) Po vydání zákona č.190/2009 Sb. mohou vzájemně přes datové schránky komunikovat také soukromé subjekty mezi sebou. Právnické osoby a orgány veřejné moci mají pouze jednu schránku pro celou organizaci, adresátem tedy není konkrétní osoba, ale celá společnost. Pomocí datových schránek postupně mimo jiné dochází k odhalení mrtvých firem a neplatných záznamů, které byly opraveny. (2, s. 168-169)

Datové schránky lze považovat za jeden z nejbezpečnějších komunikačních nástrojů. Mezi uživatelem ISDS a samotným ISDS je šifrované spojení prostřednictvím protokolu Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS). Na ISDS jako informační systém veřejné správy se vztahuje zákon č.365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. (2, s. 169-170)

Mezi výhody datových schránek patří:

- úspora peněz občanů, protože už nemusí při posílání dokumentů na úřady platit poštovné;
- lidé nejsou omezeni provozní dobou úřadu;
- rychlejší komunikace s úřadem;

- veškeré dokumenty jsou po určitou dobu uloženy v datové schránce, což představuje důkazní prostředek, větší přehlednost v dokumentech;
- s přístupovými údaji k datové schránce je možné se přihlásit i do informačních systémů finanční a sociální správy;
- za výpisy z rejstříků a registrů uživatelé datových schránek nemusí, na rozdíl od papírové podoby, platit poplatek, výpis jim je zaslán do datové schránky;
- možnost nahradit požadavek na elektronický podpis přiloženého dokumentu zákonnou fikcí podpisu občana;
- možnost přístupu pověřených osob ke zprávám v datové schránce. (18)

Mezi nevýhody datových schránek patří:

- povinnost pravidelně vybírat datovou schránku (lze zmírnit nastavením notifikací);
- po 10 dnech od odeslání se zpráva označí jako doručená, i když si lidé zprávu nepřečtou;
- omezenost ve využívání datové schránky subjekty sídlícími mimo Českou republiku. (19)

Cílem zavedení datových schránek bylo:

- přiblížení orgánů veřejné moci občanům pomocí elektronických nástrojů;
- efektivnější komunikace mezi orgánem veřejné moci s občany i jinými orgány veřejné moci;
- zefektivnění práce s dokumenty doručovanými v elektronické podobě;
- rychlejší komunikace mezi občanem a orgánem veřejné moci;
- levnější komunikace mezi občanem a orgánem veřejné moci i občany navzájem. (20)

3.1.1 Zřízení datových schránek

Datové schránky byly zřízeny 1.7. 2009 ministerstvem vnitra. V provozu jsou od 1. 11. 2009. Informační systém datových schránek byl spuštěn na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. (2, s. 166)

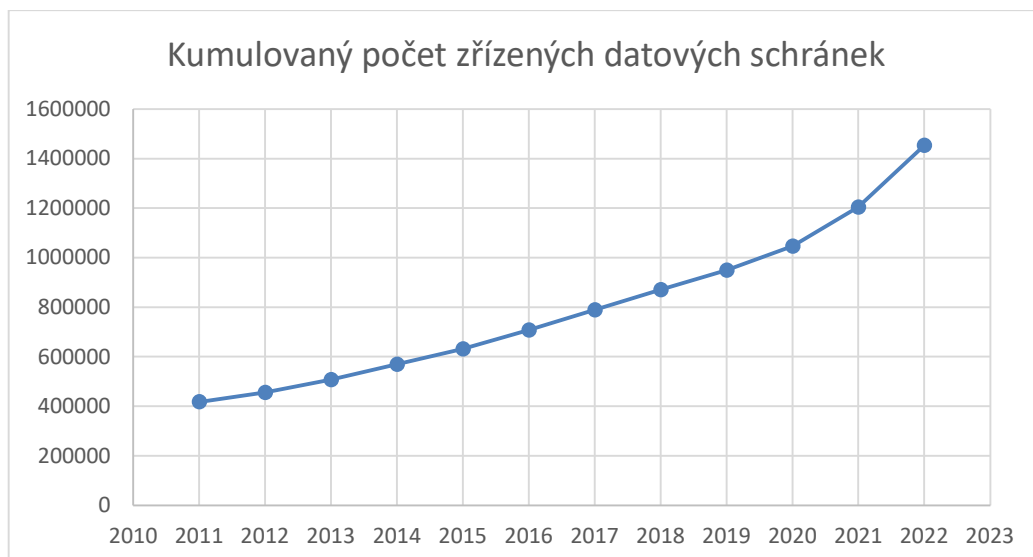
Datové schránky jsou zřízeny orgánům veřejné moci a některým právníkům a podnikajícím fyzickým osobám automaticky, ostatním jsou zřízeny na základě podání žádosti. (17) Žádost je

možné podat zdarma na pobočce Czech POINTu nebo online pomocí portálu datových schránek. K podání online žádosti se využije jeden z identifikačních prostředků, se značnou nebo vysokou úrovní záruky – elektronická občanka, bankovní identita či např. Mobilní klíč eGovernmentu. Tak dojde k ověření identity osoby žádající o datovou schránku. (21)

Orgány veřejné moci mají povinnost používat datové schránky při vzájemné komunikaci mezi sebou, dále mají povinnost využívat datové schránky při komunikaci s právníckými a podnikajícími fyzickými osobami, pokud jim byla datová schránka zřízena ze zákona nebo pokud o její zřízení požádaly. (2, s. 203) Od 1. 1. 2023 budou datové schránky zřízeny automaticky všem právníckým osobám a podnikajícím fyzickým osobám, čímž by mělo dojít o zvýšení počtu držitelů datových schránek o jednotky milionů. Navíc od 1. 1. 2022 byla zavedena povinnost všech držitelů datových schránek přijímat i soukromé datové zprávy, přičemž pouze fyzické osoby si takový příjem mohou vypnout. Soukromé datové zprávy (mezi fyzickými a právníckými osobami bez účasti státu) jsou aktuálně zpoplatněny částkou 5 Kč, zprávy zasílané státu jsou pro fyzické a právnícké osoby zdarma.

Datové schránky nebyly zřízeny pro účely uložení dat, proto jsou zprávy v datové schránce uloženy po dobu 90 dnů, poté dojde ke smazání. Pokud lidé chtějí, aby jejich zprávy v datové schránce byly uloženy po dobu delší, potom si musí zakoupit Datový trezor nebo si datové schránky propojit s portálem veřejné správy, který je bezplatnou alternativou. Odeslanou zprávu je možné si uložit a zpětně nahlédnout do obsahu zprávy. (20)

Do 20. 2. 2022 byl zřízen celkem 1 471 181 datových schránek. Počet odeslaných zpráv přes datové schránky činí 969 440 283. Na následujícím grafu (Graf 1) je možné vidět vývoj kumulovaného počtu datových schránek od ledna roku 2011 do ledna roku 2022. (22)



Graf 1 – Kumulovaný počet zřízených datových schránek

Zdroj: <https://www.datoveschranky.info/statistiky>

3.1.2 Přístup do datových schránek

Do datové schránky má přístup podnikající fyzická osoba, které byla datová schránka zřízena. Do datové schránky právnické osoby, které byla datová schránka zřízena, má přístup statutární orgán právnické osoby nebo každý člen statutárního orgánu právnické osoby. Do datové schránky orgánu veřejné moci má přístup vedoucí orgánu veřejné moci, kterému byla datová schránka zřízena. Osoby, které mají oprávněný přístup do datové schránky, mají zároveň přístup k dokumentům, které jsou určeny do rukou adresáta. Osoba, která má přístup ke své datové schránce může určit další osobu, která by do datové schránky měla přístup. Této pověřené osobě se říká administrátor. Funkce administrátora se hodí zřídit na úřadech. Administrátor se stará o správu datové schránky a organizační záležitosti. Tímto způsobem se veškeré úkony stará jedna osoba. Tím se správa datové schránky a organizační záležitosti soustředí k jedné osobě. Statutární orgán a vedoucí orgánů veřejné moci jsou tak administrátorem ušetřeni od administrativních záležitostí. Osoby s oprávněným přístupem k datové schránce mohou pověřit k přístupu do datové schránky pověřenou osobu a určit jejich rozsah přístupu v datové schránce. (2, s. 189-190)

3.1.3 Zpřístupnění/znepřístupnění datové schránky

Po zřízení datové schránky ministerstvo vnitra zašle co nejdříve přístupové údaje oprávněné osobě. Pokud tvoří statutární orgán právnické osoby či vedoucí orgánu veřejné správy více členů, přijdou unikátní přístupové údaje každému členovi. Ke zpřístupnění datové schránky

dochází prvním přihlášením oprávněné osoby nebo 15. dnem po doručení přístupových údajů. Pověřené osobě přijdou přístupové údaje na základě žádosti osoby, které byla datová schránka zřízena. Žádost může podat také administrátor. (2, s. 194-195)

K zneprístupnění datové schránky fyzických a podnikajících fyzických osob, které o zřízení datové schránky požádali, dojde v případě:

- úmrtí osoby, pro kterou byla datová schránka zřízena
- omezení nebo úplného zbavení způsobilosti osoby, které byla datová schránka zřízena
- omezení na osobní svobodě u osoby, které byla datová schránky zřízena, a to z důvodu vzetí do vazby, výkonu trestu odnětí svobody, ochranného léčení apod. (2, s. 195)

Zneprístupnění datových schránek provádí ministerstvo vnitra a to, potom, co se dozví, že nastala jedna ze situací, kdy se má datová schránka zneprístupnit. Tyto informace se ministerstvo vnitra dozví ze systému evidence obyvatel a od institucí spadajících pod Ministerstvo spravedlnosti – soud nebo věznice. U podnikajících fyzických osob a právnických osob dojde k jejímu zneprístupnění po vymazání osob ze zákonem určené evidence (typicky živnostenský nebo obchodní rejstřík). Datové schránky právnických osob a orgánu veřejné moci, u kterých došlo ke zřízení datové schránky ze zákona, budou zneprístupněny dnem jejich zrušení. (2, s. 195)

U datových schránek, které byly zřízeny na žádost, může dojít k zneprístupnění na základě podání žádosti. U těchto osob je také možné opětovné zpřístupnění datové schránky. K zneprístupnění datové schránky dojde nejpozději 3. den po podání žádosti. (2, s. 196)

3.1.4 Zrušení datové schránky

Ministerstvo datovou schránku ruší po uplynutí 3 let od smrti fyzické osoby, které byla datová schránka zřízena. Dále 3 roky po vymazání podnikající fyzické osoby ze zákonem dané evidence nebo 3 roky po zániku právnické osoby. (2, s. 198)

3.1.5 Informační systém datových schránek

Informační systém datových schránek je informačním systémem veřejné správy, který eviduje informace o datových schránkách a uživatelích datových schránek. Správcem tohoto informačního systému je Ministerstvo vnitra a provozovatelem Česká pošta. Náklady na provoz

informačního systému jsou hrazeny ze státního rozpočtu. Úkolem ministerstva je zajištění průkaznosti doručování datových zpráv. Informační systém obsahuje auditní logy umožňující posouzení neshod při doručování datových zpráv a posouzení případných pokusů o útok na informační systém. Pomocí datové schránky je možné odeslat zprávu maximálně o velikosti 20, popř. 50 MB. (2, s. 200-201)

Od 1.července 2010 je možné ověřit pravost uložených datových zpráv. Pokud chce uživatel nějakou datovou zprávu ověřit, pak vyšle požadavek do informačního systému datových schránek. Systém požadavek přijme, datovou zprávu ověří a odešle závěr, v němž konstatuje, zda je obsah předložené datové zprávy shodný se záznamy informačního systému datové zprávy. Po ověření datové zprávy lze důvěřovat celému obsahu zprávy, jakož i pravosti identity odesílatele nebo datu a času odeslání a přijetí datové zprávy. Tato možnost ověření pravosti datové zprávy má ujistit občany i instituce o pravosti elektronických dokumentů. (2, s. 201)

3.1.6 Bezpečnost datových schránek

Nejčastěji se z hlediska bezpečnosti objevují obavy v bezpečnosti elektronické komunikace a potom ve zneužití informací Ministerstvem vnitra. Elektronická komunikace je zabezpečena pomocí šifrovaného přenosu pomocí internetového protokolu https, přes který probíhají také elektronické platby nebo internetové bankovníctví. Používání datových schránek je daleko bezpečnější než používání emailových serverů. U emailové schránky není totiž kontrola nad tím, kdo s ní nakládal. Správce ani provozovatel datových schránek není oprávněn k přístupu do datových schránek jiných subjektů. Informační systém vede informace o tom, kdy, kdo a komu posílal nějakou datovou zprávu, ale nemá informace o obsahu datových zpráv. (2, s. 233-234)

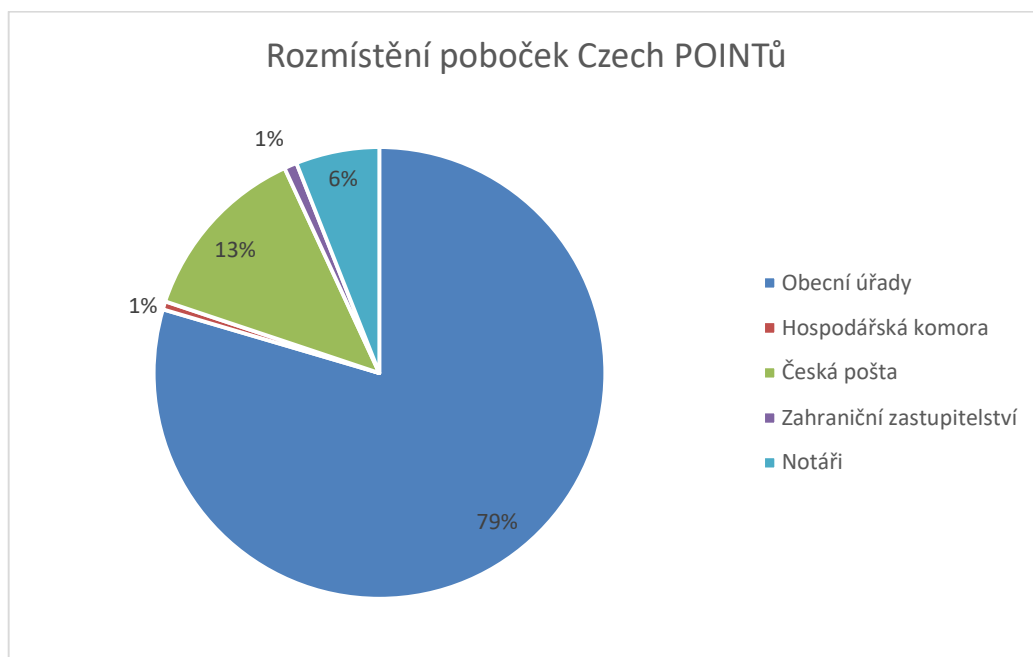
3.2 Czech POINT

Czech POINT je kontaktní místo veřejné správy, ve kterém si občané mohou požádat o výpis z veřejných i neveřejných rejstříků a registrů o jejich osobě, majetku a právech. Občané mohou podávat různá podání vůči státní správě. (23)

3.2.1 Czech POINT pro občany

Czech POINTy fungují od roku 2008. K 25.2.2022 bylo zřízeno 7 335 poboček. Rozmístění poboček znázorňuje následující graf (Graf 2). Nejvíce se s Czech POINTy setkáme na obecních úřadech, jedná se o 80 %. Následuje Česká pošta s 13 %, u Notářů je zřízeno 6 % poboček.

Nejméně byly Czech POINTy zřízeny na zahraničním zastupitelství a Hospodářské komoře.
(24)



Graf 2 – Rozmístění poboček Czech POINTů

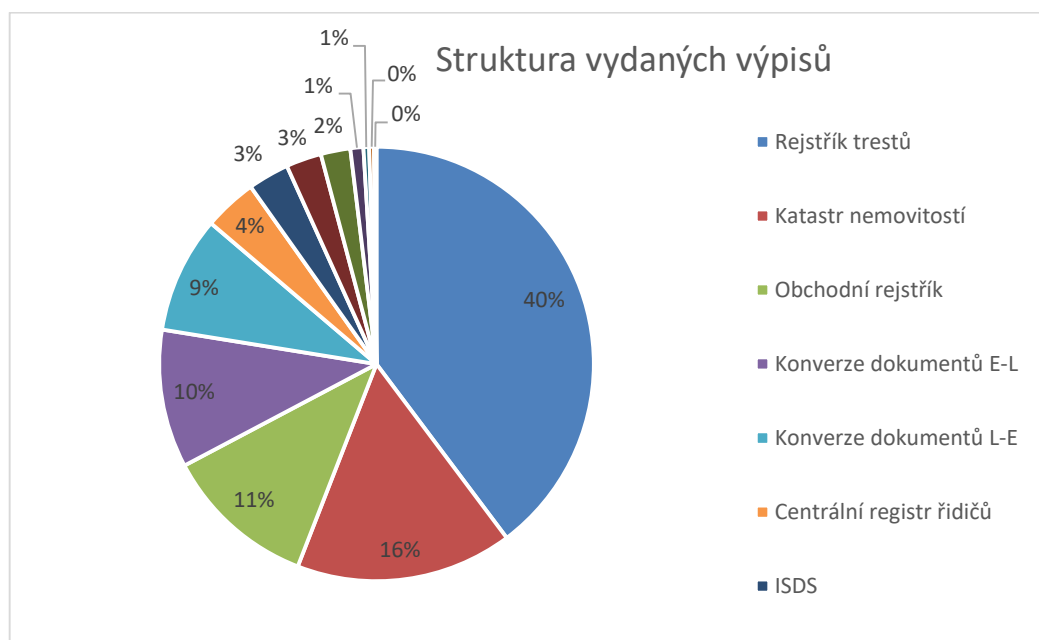
Zdroj: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

Czech POINTy jsou tedy dostupné na mnoha místech a lidem ušetří čas při vyřizování jejich záležitostí. Pro veřejnost Czech POINT poskytuje tyto služby:

- Základní registry – výpisy ze základních registrů jako je registr obyvatel, registr osob, žádosti o změnu údajů v registru osob, obyvatel nebo žádost o poskytnutí údajů třetí osobě.
- Datové schránky – žádost o zřízení datové schránky, žádost o zneplatnění přístupových údajů, žádost o vydání nových přístupových údajů, žádost o znepřístupnění datové schránky, žádost o opětovné zpřístupnění datové schránky, přidání pověřené osoby k přístupu do datové schránky a zrušení funkce pověřené osoby.
- Identifikace osoby – vystavění veřejné listiny o identifikaci.
- Konverze dokumentů – převod dokumentů z listinné podoby do podoby elektronické a naopak.
- Podání vůči státní správě – např. ohlášení živnosti do registru živnostenského podnikání.

- Výpisy z informačních systémů veřejné správy – výpis z bodového hodnocení řidiče, výpis elektronických receptů, výpis z rejstříku trestů, výpis z veřejných rejstříků, výpis z katastru nemovitostí, výpis z insolvenčního rejstříku, výpis z rejstříku trestů právnické osoby nebo vydání výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů. (25)

Do 25.2.2022 bylo Czech POINTem vydáno 27 460 254 výstupů. Druhové zastoupení vydaných výpisů je vidět na grafu (Graf 3). 40 % výpisů představují výpisy z rejstříku trestů. Potom následují výpisy z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku a služba konverze dokumentů. Mezi procentuálně menší skupiny patří ostatní výpisy, nejmenší zastoupení má pořízení katastrálního snímku. (24)



Graf 3 – Struktura vydaných výpisů

Zdroj: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

3.2.2 Czech POINT@home

Pro občany, kteří nechtějí pro výpis z rejstříku chodit na kontaktní místo Czech POINT, bylo zřízeno rozhraní CzechPOINT@home. Občané k tomu potřebují mít zřízenou datovou schránku, přes kterou odešlou žádost o konkrétní výpis. Výpis občanům přijde do datové schránky a nejsou nuceni chodit na úřad. Žádost občané zpracují pomocí webových formulářů přes Czech Point @home. Pomocí CzechPOINT@home občané mohou získat výpisy ze základních registrů a jiné výpisy – výpis z Veřejného rejstříku, výpis z Rejstříku trestů, výpis z bodového hodnocení řidiče a jiné. (26)

3.2.3 Czech POINT orgánů veřejné moci

U orgánů veřejné moci se jedná o aplikaci Czech POINT@office. Orgánům veřejné moci je zřizován automaticky. Orgány veřejné moci mají přístup k:

- agendám matriky, ohlašovny a soudy;
- konverzi dokumentů;
- základním registrům;
- žádosti o výpis z Rejstříku trestů. (27)

3.3 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je otevřená internetová stránka, kde jsou obsaženy obecné informace o službách veřejné správy. Tento portál je směřován veřejnosti, státní správě, samosprávě, státním i soukromým organizacím. Na Portálu veřejné správy lze nalézt informace o životních událostech a mnoho dalšího. Portál také obsahuje odkazy na státní instituce. (28) Z formulářů jsou na Portálu veřejné správy pro veřejnost k dispozici například:

- ePozvání;
- výpisy z registru osob;
- výpis z insolvenčního rejstříku;
- výpis údajů z Registru obyvatel;
- výpis z živnostenského rejstříku;
- výpis z veřejného rejstříku;
- žádost o výpis z Rejstříku trestů;
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů;
- výpis bodového hodnocení řidiče. (29)

Žadatelé o výpisy musí mít přístup do vlastní datové schránky. Nejprve musí občané vyplnit formulář, který najdou na Portálu veřejné správy. Vyplněním dotazníku požádají o konkrétní výpis. Při odesílání formuláře je potřeba vyplnit přístupové údaje do datové schránky, čímž se ověří totožnost osoby. (30)

3.3.1 Portál občana

V Portálu veřejné správy je možné se přihlásit do Portálu občana. Přihlášení do soukromého účtu na portálu je možné pomocí identifikačních prostředků Identity občana (pomocí eObčanky, NIA ID, Mobilního klíče k eGovernmentu, bankovní identity, několika metod mojeID či s pomocí čipové karty Starcos) nebo prostřednictvím přihlašovacího rozhraní datové schránky. Portál občana poskytuje elektronické služby státu. Na Portálu občana má každý občan svůj účet, ke kterému má přístup pouze osoba, která je vlastníkem účtu. Z Portálu občana je snadný přístup k portálům jiných úřadů jako např. do Daňového portálu, Očkovacího portálu, portálu obcí, portálu Úřadu práce, portálu České správy sociálního zabezpečení nebo k eReceptu. (31)

Portál občana přináší rychlejší, bezpečnější a efektivnější způsob komunikace s veřejnou správou. Data jsou v Portálu občana v bezpečí, jsou spolehlivě uložena v informačním systému veřejné správy. Občané si přes Portál občana mohou zřídit datovou schránku nebo pokud už datovou schránku mají, mohou ji přidat do svého účtu v tomto portálu. Po připojení datové schránky k portálu mohou občané využívat formuláře, které jsou zde k dispozici. Občané ve svém účtu také mohou zjistit bodové hodnocení řidiče nebo nastavit notifikaci ke konci platnosti řidičského nebo občanského průkazu. (30)

3.4 Elektronické formuláře

Elektronické formuláře zveřejňují orgány veřejné moci prostřednictvím ministerstva vnitra. Uživatel služby nejprve prokáže svoji totožnost pomocí elektronické identifikace nebo připojením datové schránky. V rámci elektronického formuláře by mělo dojít k doplnění údajů, které jsou zapotřebí k poskytnutí digitální služby. Orgán veřejné moci určí formát, strukturu a obsah formuláře. Pokud orgán veřejné moci formát neurčí, uživatel služby může použít jakýkoliv datový formát podle Zákona o archivnictví a spisové službě, což by mělo být klíčovou motivací pro vytvoření co největšího množství inteligentních formulářů. (4)

Kromě výše zmíněných formulářů v portálu veřejné správy lze nalézt na tomto portálu ještě daleko více formulářů. Seznam formulářů je také přehledně zveřejněn na stránkách ministerstva vnitra. Z častěji využívaných formulářů lze na stránkách ministerstva nalézt např. žádost o vydání dočasného občanského průkazu, přihlašovací lístek k trvalému pobytu, potvrzení o změně trvalého pobytu, žádost o přidělení rodného čísla, podání žádosti o důchod, žádost o dlouhodobé ošetřovné. (31)

3.5 Email s uznávaným elektronickým podpisem

Prostřednictvím emailů může rovněž docházet k elektronické komunikaci mezi klienty veřejné správy (občany) a veřejnou správou. Email je jedním z nosičů elektronických dokumentů. (32, s. 220) Aby mohl být elektronický dokument použitelný vůči veřejné správě, musí být opatřen vhodným elektronickým podpisem. Tím je dle zákona č. 297/2016 Sb. tzv. uznávaný elektronický podpis (zaručený elektronický podpis vytvořený na základě kvalifikovaného certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis dle jejich definic v nařízení eIDAS). Zjednodušeně jde o elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu, který je uložený buď v počítači podepisujícího nebo mimo něj (na USB tokenu, čipové kartě nebo serveru vydavatele). Kvalifikovaný certifikát vydávají v ČR tři kvalifikovaní poskytovatelé služeb, v celé EU jsou jich nicméně vysoké desítky.

Uznávaný elektronický podpis musí být akceptován všemi orgány veřejné moci, které veškeré nižší úrovně elektronického podpisu nezaložené na kvalifikovaném certifikátu odmítají jako nedostatečné. Stát, územní samosprávné celky nebo jimi založené právnické osoby mohou využívat pouze kvalifikovaný elektronický podpis, kterému se přičítá nejvyšší míra důvěry a je uznáván po celé EU, kde platí díky nařízení eIDAS jako ekvivalent podpisu na papír. (32, s. 235-237)

3.6 Elektronická identifikace klientů veřejné správy (občanů)

Před požádáním o konkrétní službu se musejí občané u úřadu identifikovat. Identifikovat se u veřejné správy je možné buď fyzicky nebo elektronicky, záleží na tom, jaký způsob komunikace s veřejnou správou si lidé zvolí. K fyzické identifikaci dochází tehdy, kdy je klient přítomen na úřadu, kde vyřizuje své záležitosti. Na úřadu klient prokáže svoji totožnost. K tomu se využívají identifikační doklady – občanský průkaz, cestovní pas. Tyto doklady obsahují základní údaje o držiteli dokladu a jeho fotografii. (33)

Pro digitální komunikaci občanů ČR je potřeba elektronická identifikace. K elektronické identifikaci dochází tehdy, kdy daná osoba není přítomná na úřadu a prokazuje svoji identitu vzdáleně. Co se týče provedení elektronické identifikace u právnických osob, tak je postup stejný jako při elektronické identifikaci fyzických osob, protože za právnické osoby musí vždy jednat nějaký zástupce, kterým je z pravidla fyzická osoba. Autentizace je v tomto případě ale složitější. Musí se rozeznat, jestli fyzická osoba jedná v konkrétní situaci za sebe nebo za jinou fyzickou osobu či za osobu právnickou. Každý poskytovatel služeb si vede vlastní nabídku rolí s oprávněními, které jsou označeny jako mandáty. Autentizovaná fyzická osoba si u dané

služby vybere, za koho a v jaké roli bude zrovna jednat. Různé role mají v rámci služby různá oprávnění a povinnosti. (33)

Pro elektronickou identifikaci klientů veřejné správy byl vytvořen jednotný technický a právní rámec, pomocí kterého mohou správci informačních systémů veřejné správy provádět elektronickou identifikaci. Jedná se o jednotný přístup, z něhož vyplývá, že každý úřad nemusí na vlastní náklady zřizovat vlastní systém, který by to zajistil. Zároveň to nezvyšuje administrativní zátěž. (33)

Před elektronickou komunikací s veřejnou správou je nutné prokázat svoji totožnost pomocí jednoho z tzv. identifikačních prostředků. Identifikační prostředky slouží k prokazování totožnosti při přihlašování k online službám. Identifikační prostředky jsou poskytovány kvalifikovaným správcem. Kvalifikovaný správce musí získat akreditaci od ministerstva vnitra a být napojen na NIA. Vydávání identifikačních prostředků se řídí zákonem č.250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. Identifikační prostředky jsou vydávány jak státem, tak i soukromoprávními kvalifikovanými správci. Mezi identifikační prostředky vydávané státem patří Občanský průkaz s čipem, NIA ID nebo Mobilní klíč k eGovernmentu. Mezi identifikační prostředky vydávané soukromoprávními poskytovateli patří různé verze bankovní identity, různé metody pod označením MojeID nebo čipová karta Starcos. Každý uživatel online služeb si k přístupu k těmto službám může vybrat jeden či více identifikačních prostředků. Každý identifikační prostředek má však jinou úroveň důvěry. Každý poskytovatel služby může požadovat jinou úroveň důvěry. Tato důvěra představuje to, jako moc může poskytovatel služby důvěřovat prokázání totožnosti uživatele. (34)

Existují 3 různé úrovně důvěry – nízká, značná a vysoká. Vysokou úroveň mají eObčanky. Při jejich zakládání byla ověřena totožnost osob. Kontaktní čip na občanském průkazu představuje identifikační prostředek, který mají uživatelé fyzicky při sobě. Každý držitel eObčanky má přístupové údaje k použití své eObčanky. Značnou úroveň splňuje např. NIA ID, který funguje jako dvoufaktorová autentizace v podobě zadání jména, hesla a následně jednorázového SMS kódu. K ověření totožnosti došlo před aktivací, a to buď na kontaktním místě veřejné správy Czech POINT. U té nejnižší úrovně nedošlo fyzicky k ověření totožnosti a zadává se pouze uživatelské jméno a heslo, identita je v tomto případě deklarovaná. (34)

Elektronickou identifikaci mezi poskytovateli prostředků, pomocí kterých dojde k ověření identity u uživatelů, a poskytovali online služeb zprostředkovává informační systém NIA. Národní bod je definován v zákoně č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. Je součástí

platformy národní identitní autority, vykonávající činnost národního bodu a nařízení eIDAS. (34)

NIA zajišťuje orgánům veřejné moci státem garantované prostředky pro elektronickou identifikaci. Další funkcí národní identitní autority je například předání přihlašovací identity na základě principu Single Sign-On. Pro přístup poskytovatelů služeb a jejich uživatelů je zřízen portál národního bodu, který je veřejným rozhraním národní identitní autority. (34)

3.7 Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci

K portálu budou přesměrováni ti, kteří mají zájem se přihlásit do některých z online služeb poskytovaných veřejnou správou. Jedná se o systém provozovaný státem zaručující bezpečné a zaručené ověření totožnosti při přihlašování k online službám. (34)

Každý poskytovatel služeb potřebuje pro ztotožnění osoby její základní údaje. Údaje jsou získány z registru obyvatel, přihlašovaná osoba předání údajů poskytovateli služeb musí při přihlašování vždy potvrdit. Při pravidelném přihlašování k dané službě je možné udělit trvalý souhlas pro výdej osobních údajů. Trvalé souhlasy je možné spravovat pomocí uživatelského účtu v portálu NIA. (34)

Přes uživatelský účet je možné doplnit další identifikační údaje jako např. telefonní číslo či email, dále je možné spravovat souhlasy s poskytováním osobních údajů při přihlašování k online službám. Uživatelský účet vzniká automaticky při aktivaci identifikačního prostředku. K účtu se dá potom přihlásit použitím jednoho z aktivních identifikačních prostředků. (34)

4 ANALÝZA VZTAHU OBČANŮ K DIGITÁLNÍ KOMUNIKACI A OBECNĚ K DIGITALIZACI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Využívání jednotlivých možností digitální komunikace bylo zkoumáno v dotazníkovém šetření. K dotazníkovému šetření byl využit portál vyplnto.cz. Dotazník celkem obsahoval 19 otázek (Příloha A) a byl sdílen do skupin na sociální síti a rozeslán emailem do několika úřadů. Poslední otázka byla jako jediná otevřená, u dvou otázek mohli respondenti zvolit více možností. Na ostatní otázky bylo možné zvolit pouze jednu možnost.

Z portálu vyplnto.cz je po dokončení sběru dat možné stáhnout excelovský soubor, ve kterém jsou zaznamenány odpovědi, vytvořená legenda a kódování odpovědí. Na portálu je možné zhlédnout počty odpovědí na jednotlivé otázky. Podle dílčích cílů analýzy bylo nutné zkontrolovat četnosti odpovědí na demografické údaje o respondentech. Příliš malé počty určité odpovědi mohou zkreslovat analýzu. Proto je nutné tyto záznamy odstranit. Protože je dotazník elektronický, není potřeba opravovat neúplné záznamy.

4.1 Sběr a příprava dat

Pro získání dat k analýze lze využít více metod. Je možné se dotázat např. ústně, písemně, osobně, telefonicky nebo elektronicky apod. Při písemném dotazování se nejčastěji používají dotazníky nebo ankety. V dnešní době je nejrozšířenější možností využití dotazníku v elektronické podobě. Mezi hlavní výhody patří rychlá možnost sdílení (email, sociální síť apod.), finanční nenáročnost, možnost vyplnění ve vhodné době odkudkoli, ale také odstranění případného nežádoucího vlivu tazatele na respondenta. Naopak mezi nevýhody patří nemožnost kontroly, kdo skutečně dotazník vyplnil, zda otázkám rozuměl, jestli se na vyplnění mohl plně soustředit, a také nižší návratnost dotazníků. Dotazníková šetření mají charakter zkoumání části jevu, takže vyžadují pro zobecnění použití indukčních metod, výsledek je tedy vždy pravděpodobný, ne jistý.

4.2 Použitá metodika

4.2.1 Analýza hypotéz

Pomocí analýzy výběrového souboru je možné výsledky zobecnit na základní soubor. Zvolené postupy pro analýzu závisí na typech dat, rozsahu souboru, počtu proměnných, na softwarovém vybavení a také na znalostech statistických metod.³⁵ (35) Existují dva základní typy matematicko-statistických metod. Parametrické testy jsou odvozeny za předpokladů

normálního rozdělení pravděpodobnosti, případně linearity vztahů. Neparametrické testy nevyžadují předpoklad o určitém typu rozdělení pravděpodobnosti. Výpočty těchto testů bývají jednodušší, avšak závěry jsou méně spolehlivé než u parametrických testů. (36, s. 91)

Pro každou analýzu je nutné definovat nulovou hypotézu, alternativní hypotézu, určit hodnotu testovacího kritéria a na určité hladině významnosti rozhodnout, podle kritické hranice, o platnosti hypotézy. V celé práci byla zvolena hladina významnosti 0,05. Ta vyjadřuje pravděpodobnost zamítnutí nulové hypotézy, a také pravděpodobnost chyby 1. druhu – chybné zamítnutí platné hypotézy. (36, s. 61)

Jednovýběrový t-test

Normální rozdělení je možné předpokládat u kvantitativních dat. To splňují pouze odpovědi na otázku č. 17. Protože se jedná o standardizované hodnocení 1-5, lze předpokládat normální rozdělení pravděpodobnosti. Jednovýběrový t-test se používá v případě, že je zkoumán jeden výběr, porovnáván s jednou konkrétní hodnotou, při neznámém rozptylu. Hodnota testovacího kritéria lze spočítat pomocí vzorce níže (Vzorec 1). (36, s. 66)

$$T = \frac{\bar{X} - k}{S} \cdot \sqrt{n - 1} \quad (1)$$

Kde: \bar{X} vyjadřuje aritmetický průměr náhodného výběru;

k konstantu;

S směrodatnou odchylku;

n počet prvků výběru. (36, s. 66)

Pomocí t-testu je zkoumána hypotéza $EX = k$. Hodnota testovacího kritéria je porovnávána s kritickou hranicí ze Studentova T rozdělení pravděpodobnosti s $n - 1$ stupněm volnosti. (36, s. 66)

Test nezávislosti

Tímto neparametrickým testem lze rozhodnout o vztahu dvou náhodných veličin. Kontingenční tabulka je dvourozměrná matice kvalitativních, případně kvantitativních statistických znaků. Nulová hypotéza předpokládá nezávislost náhodných veličin X a Y . Ze získaného výběrového souboru jsou zjištěny empirické četnosti a pomocí vzorce (2) vypočítány teoretické četnosti. (36, s. 99-100)

$$n'_{ij} = \frac{n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n} \quad (2)$$

Kde: $n_{i \cdot}$ vyjadřuje marginální četnosti statistického znaku x_i ;

$n_{\cdot j}$ marginální četnosti statistického znaku y_j ;

n počet prvků tvořících základní prostor. (36, s. 99-100)

Hodnotu testovacího kritéria lze vypočítat podle vzorce (3). Tuto hodnotu je nutné porovnat s kritickou hranicí, která je vyhledávána v tabulkách s χ^2 rozdělením pravděpodobnosti se stupněm volnosti $(r - 1)(s - 1)$. (36, s. 99-100)

$$\chi = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}} \quad (3)$$

Kde: n_{ij} vyjadřuje počet hodnot náhodného výběru, které jsou rovny dvojici (x_i, y_j) ;

n'_{ij} teoretické četnosti;

χ je hodnota testového kritéria. (36, s. 99-100)

Nulová hypotéza o nezávislosti náhodných veličin X a Y je zamítnuta za předpokladu, že hodnota testovacího kritéria přesáhne kritickou hranici. Test je možné použít za předpokladu, že jsou všechny teoretické četnosti větší než 5. V opačném případě je možné sloučit řádky nebo sloupce. (36, s. 99-100)

Statistickým testem je možné rozhodnout, zda je závislost statisticky významná. Míru závislosti lze podle typu proměnných vyjádřit koeficientem korelace, kontingence nebo asociace.

Korelace

Korelační koeficient vyjadřuje míru závislosti mezi dvěma kvantitativními proměnnými a nabývá hodnot od -1 do 1. Používá se při porovnávání dvou spojitých nebo ordinálních proměnných. Koeficientem nelze rozhodnout, která veličina je závislá na druhé. Kladná hodnota značí pozitivní závislost, záporná negativní. (37)

Kategorická data jsou seříděna do tabulek znázorňujících počty pozorování v jednotlivých třídách.

Je možné je rozdělit do několika skupin:

- binární – obsahují pouze dvě alternativy;
- nominální – neuspořádané vícekategoriální;
- ordinální – uspořádané vícekategoriální. (38)

Srovnání četností podle dvou veličin je znázorněno pomocí kontingenční tabulky. Pokud proměnná obsahuje nominální nebo ordinální proměnné, míra závislosti je určena koeficientem kontingence. (39, s. 367-369)

Pokud má kontingenční tabulka rozměr 2x2 (čtyřpolní tabulka, která se skládá z dvou binárních proměnných), je možné pro míru závislosti použít některou míru asociace. Koeficientem asociace je měřen stupeň statistické závislosti. Oproti korelačnímu koeficientu nemá záporné znaménko ve výsledku žádný význam. (39, s. 367-369)

V této práci jsou používány dva koeficienty asociace:

- Odds ratio;
- Yuleův koeficient asociace. (39, s. 367-369)

Výpočty obou koeficientů předpokládají značení jednotlivých buněk kontingenční tabulky, jako je zobrazeno v tabulce níže (Tabulka 1). (39, s. 367-369)

Tabulka 1 – Rozložení čtyřpolní tabulky

X \ Y	Možnost 1	Možnost 2
Možnost 1	a	b
Možnost 2	c	d

Zdroj: [38]

Koeficient Odds ratio v překladu znamená poměr šancí, což přesně popisuje význam tohoto ukazatele. Může nabývat hodnot od nuly do nekonečna. Lze ho vypočítat podle vzorce (4). (39, s. 367-369)

$$OR = \frac{\frac{a}{c}}{\frac{b}{d}} = \frac{ad}{bc} \quad (4)$$

Vyjadřuje, kolikrát má jeden stav větší šanci nastat než druhý. 39 s.367-369

Yuleův koeficient asociace (jinak také Yuleovo Q) je možné počítat pouze za předpokladu, že je kontingenční tabulka čtyřpolní. Lze ho vypočítat i z koeficientu Odds ratio (Vzorec 5). (39, s. 367-369)

$$Q = \frac{OR - 1}{OR + 1} = \frac{bc - ad}{bc + ad} \quad (5)$$

Hodnoty OR jsou pomocí Yuleova Q standardizovány do intervalu od -1 do 1. Pro binomické proměnné nemá znaménko žádný význam. Pokud je hodnota koeficientu blízko nuly, potom se jedná o zanedbatelnou závislost, naopak čím více se blíží k jedné, o to významnější závislost se jedná. Existuje několik různých stupnic dělení pro Yuleův koeficient asociace. Škála publikovaná Bohrnstedtem a Knokem v roce 1988 je znázorněná v následující tabulce (Tabulka 2). (39, s. 367-369)

Tabulka 2 – Stupnice závislosti Yuleova koeficientu asociace

Hodnoty Q	Vztah proměnných
0-0,24	Žádný nebo zanedbatelný
0,25-0,49	Slabý
0,50-0,74	Středně silný
0,75-1,00	Velmi silný

Zdroj:[38]

4.3 Analýza dotazníkového šetření

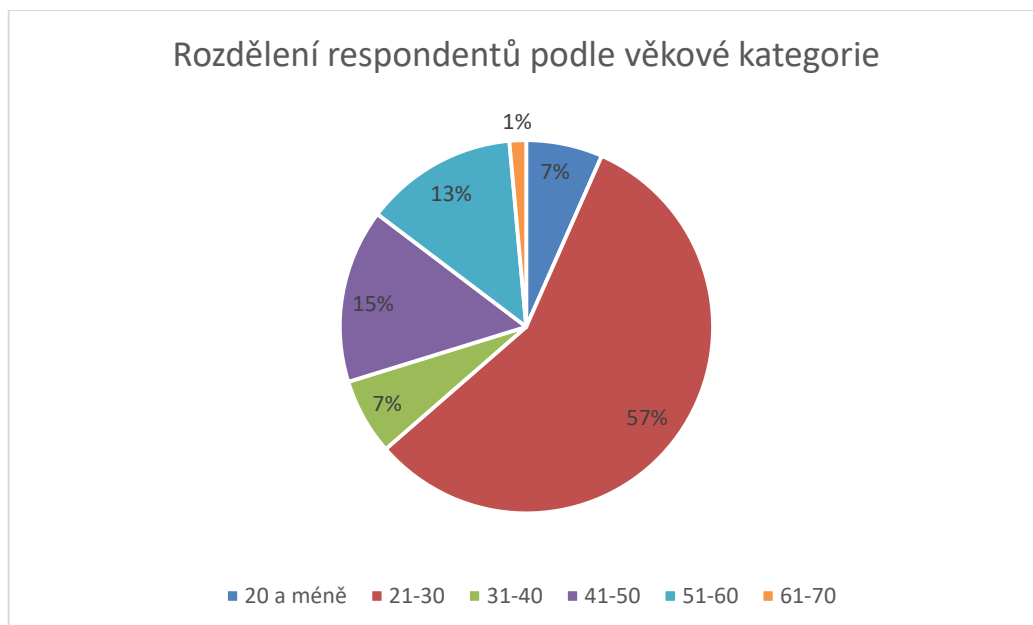
Celkem dotazník vyplnilo 291 respondentů. Tabulka níže (Tabulka 1) zobrazuje rozdělení respondentů podle pohlaví a zaměstnání.

Tabulka 3 – Rozdělení respondentů podle pohlaví a zaměstnání

	Nezaměstnaný	OSVČ	Student	Zaměstnanec mimo VS	Zaměstnanec VS	Celkem
Muž	2	8	28	26	17	81
Žena	3	6	108	39	54	210
Celkem	5	14	136	65	71	291

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky (Tabulka 3) je zřejmé, že dotazník vyplnilo přibližně 2,5krát více žen než mužů. Nejvíce se jedná o studenty, poté zaměstnance veřejné správy a zaměstnance mimo veřejnou správu. Naopak nejméně odpovědí je vyplněno nezaměstnanými a OSVČ. Protože je dílčím cílem porovnat odpovědi podle zaměstnání, odpovědi respondentů dvou nejméně zastoupených kategorií byly z analýzy vyřazeny. Zbýlých 272 respondentů bylo rozděleno podle věkové kategorie (Graf 4). Nejvíce odpovědí bylo získáno od respondentů ve věku 21-30 let, naopak nejméně od nejstarších. Protože v určitých věkových kategoriích vyplnilo dotazník málo respondentů, nebyla data analyzována podle věkové kategorie.



Graf 4 – Rozdělení respondentů podle věkové kategorie

Zdroj: Vlastní zpracování

Z pohledu dosaženého vzdělání vyplnilo nejvíce osob se středoškolským vzděláním s maturitou. Dotazník vyplnili 4 respondenti se základním vzděláním a 7 respondentů se středoškolským s výučním listem (Tabulka 4).

Tabulka 4 – Dosažené vzdělání respondentů

Dosažené vzdělání	Počet respondentů
Základní	4
Středoškolské s výučním listem	7
Středoškolské s maturitou	207
Vysokoškolské	54
Celkem	272

Zdroj: Vlastní zpracování

Online komunikace je nový moderní trend, který může urychlit a zefektivnit práci. Lze ho využívat ale jen v případě, že o něj občané mají zájem. V tabulce níže (Tabulka 5) je rozdělení respondentů podle toho, jaký způsob komunikace upřednostňují.

Tabulka 5 – Způsob komunikace lidí s VS

Jaký způsob komunikace s veřejnou správou upřednostňujete?	Počet respondentů	
	Své záležitosti vyřizují pouze fyzicky přímo na úřadu	107
Některé záležitosti vyřizují fyzicky některé elektronicky	127	46,7 %
Pokud danou službu veřejná správa nabízí, komunikují s úřadem pouze online	38	14,0 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Pouze 14 % respondentů komunikuje s úřady výhradně online, naopak 39,3 % pouze fyzicky. Nejvíce z oslovených (46,7 %) zvolilo kombinace fyzické a elektronické komunikace.

Dílčím cílem je analyzovat, zda zaměstnanci veřejné správy vědí o možnosti online komunikace s VS více než ostatní.

Tabulka 6 – Rozdělení respondentů podle zaměstnání

	Absolutní četnosti		Celkový součet	Relativní četnosti v %	
	Ano	Ne		Ano	Ne
Student	87	49	136	63,97	36,03
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	53	12	65	81,54	18,46
Zaměstnanec veřejné správy	67	4	71	94,37	5,63
Celkový součet	207	65	272		

Zdroj: Vlastní zpracování

Z celkových 272 respondentů ví o možnosti online komunikace s veřejnou správou 207 respondentů. Polovina z oslovených jsou studenti. Zaměstnanci ve veřejné správě i mimo veřejnou správu jsou zastoupeny téměř stejně. Protože je studentů dvakrát více než zaměstnanců v jednotlivých kategoriích, lepší vypovídající hodnotu má procentuální vyjádření. Zaměstnanci veřejné správy využívají online služby z 94,37 %, naopak studenti z 63,97 % (Tabulka 6).

Nejdříve bylo zjištěno, zda zaměstnání vědí o možnosti používání online služeb VS více než studenti. Protože jsou počty studentů a zaměstnanců shodné (Tabulka 7), je možné využívat analýzu, která pracuje s absolutními četnostmi.

Tabulka 7 – Empirické rozdělení studentů a zaměstnaných podle otázky č. 6 v dotazníku

Empirické četnosti	Ano	Ne
Student	87	49
Zaměstnanec	120	16

Zdroj: Vlastní zpracování

Jedná se o porovnání dvou nominálních proměnných. Pro otestování závislosti byl použit chí-kvadrát test nezávislosti. Protože jsou celkové počty studentů a zaměstnanců shodné, rozdělení teoretických četností, vypočítaných podle vzorce (2), je v obou kategoriích shodné (Tabulka 8).

Tabulka 8 – Teoretické rozdělení studentů a zaměstnaných podle otázky č. 6 v dotazníku

Teoretické četnosti	Ano	Ne
Student	103,5	32,5
Zaměstnanec	103,5	32,5

Zdroj: Vlastní zpracování

Testovací kritérium, vypočítané podle vzorce (3), má hodnotu 22,015. Při zvolené hladině významnosti 0,05 je kritická hranice 3,8415. Protože testovací kritérium překročilo kritickou hranici, nulovou hypotézu o nezávislosti zamítáme. Lze předpokládat, že znalost možnosti online komunikace s veřejnou správou je ovlivněné tím, zda se jedná o studenta nebo o zaměstnance.

Protože se jedná o kontingenční tabulku 2x2, je možné využít některé vyjádření asociace. Koeficient Odds ratio (poměr šancí) byl vypočítán podle vzorce (4). Výsledek ukazuje na to, že mají zaměstnanci v porovnání se studenty 4,22x větší šanci, že budou znát online služby veřejné správy.

V porovnání zaměstnanců (Tabulka 9) je zřejmé, že možnost online komunikace s VS je hodně známá u obou kategorií.

Tabulka 9 – Empirické rozdělení zaměstnaných podle otázky č. 6 v dotazníku

Empirické četnosti	Ano	Ne
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	53	12
Zaměstnanec veřejné správy	67	4

Zdroj: Vlastní zpracování

Protože jsou všechny teoretické četnosti vyšší než 5 (Tabulka 10), bylo možné, i v tomto případě, použít chí-kvadrát test nezávislosti.

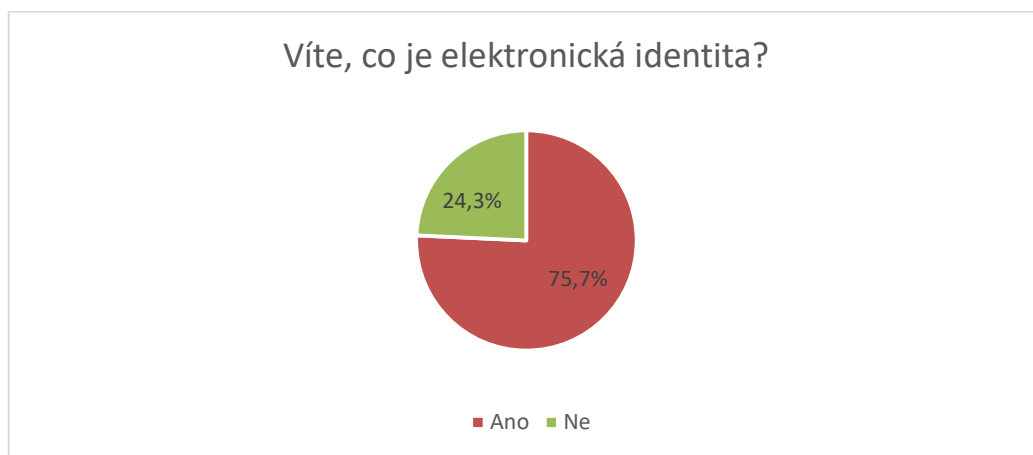
Tabulka 10 – Teoretické rozdělení zaměstnaných podle otázky č. 6 v dotazníku

Teoretické četnosti	Ano	Ne
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	57,35294	7,647059
Zaměstnanec veřejné správy	62,64706	8,352941

Zdroj: Vlastní zpracování

Teoretické četnosti byly určeny podle vzorce (2). Testovací kritérium, vypočítané podle vzorce (3), má hodnotu 5,379. Při stejné kritické hranici lze předpokládat, že i v tomto případě existuje statisticky významný vliv zaměstnání na povědomí o online službách veřejné správy, ale mnohem méně prokazatelně než v předchozím zkoumání. Jinou variantou, jak zhodnotit míru závislosti v kontingenční tabulce 2x2 je Yuleův koef. asociace. Yuleův koef. asociace spočítáme podle vzorce (5). Po dosazení vyšla hodnota -0,58, což značí významnou závislost. Poměr šancí, spočítaný podle vzorce (4), vyšel 3,79. To znamená, že zaměstnanci ve veřejné správě mají 3,79krát větší šanci, že budou znát online veřejné služby než zaměstnanci mimo veřejnou správu.

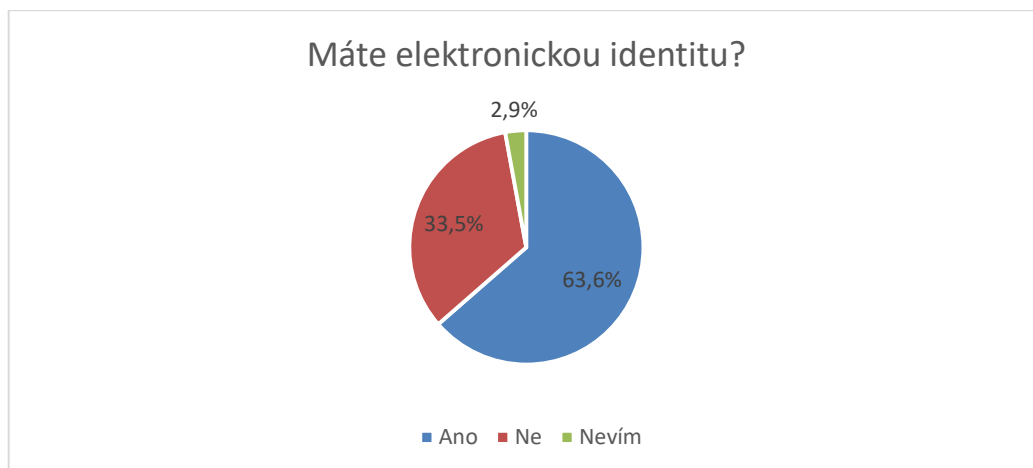
Z procentuálního vyjádření v jednotlivých kategoriích je zřejmé, že studenti o online službách VS vědí nejméně (Tabulka 4). Srovnání, zda zaměstnanci veřejné správy vědí více o online službách oproti zaměstnancům mimo veřejnou správu, bylo provedeno pomocí parametrického z-testu o shodě dvou relativních četností. V nulové hypotéze předpokládáme shodu relativních četností. Testovací kritérium bylo vypočteno podle vzorce (1). Jeho hodnota je -2,319. Na hladině významnosti 0,05 je kritická hranice normovaného normálního rozdělení 1,96. $|TK|$ je větší než kritická hranice, proto nulovou hypotézu o shodě dvou relativních četností zamítáme. Lze předpokládat, že znalost online služeb veřejné správy není u zaměstnanců ve veřejné správě a mimo ni shodné. Zaměstnanci veřejné správy vědí o online službách VS více než ostatní.



Graf 5 – Povědomí lidí o elektronické identitě

Zdroj: Vlastní zpracování

24,3 % respondentů neví, co je elektronická identita (Graf 5). V případě, že respondent věděl, byl dotázán, jestli el. identitu má. Kladnou odpověď označilo 63,6 % respondentů, 33,5 % nemá a 2,9 % neví (Graf 6).



Graf 6 – Procentuální podíl lidí využívajících elektronickou identitu

Zdroj: Vlastní zpracování

Všichni respondenti odpověděli na to, jakým způsobem se přihlašují k online službám státu (Tabulka 11). Pro kontrolu bylo rozdělení odpovědí doplněno o předchozí dvě zmíněné otázky. Odpovědi respondentů měly potvrdit předpoklad, že pokud osoba nemá elektronickou identitu, nemůže se pomocí ní přihlašovat k online službám státu. Dva respondenti tento předpoklad porušují. Oba jsou zaměstnanci veřejné správy. Pokud respondent odpověděl, že neví, co je elektronická identita, nemohl odpovídat na to, zda ji má. Jedná se o 66 respondentů (24,3 %), kteří ale měli možnost odpovědět, jakým způsobem se k službám přihlašují. 4 z nich odpověděli, že používají elektronickou identitu, což nekoresponduje s faktem, že neví, co elektronická identita je. I u těchto respondentů se může jednat o chybné vyplnění dotazníku.

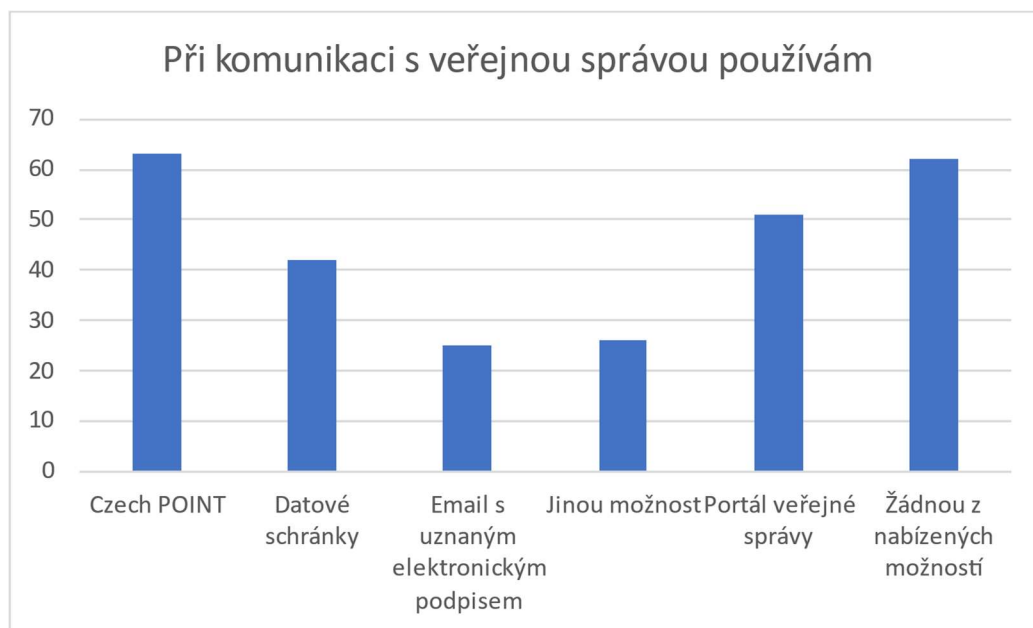
Tabulka 11 – Způsob přihlašování k online službám VS

Víte, co je elektronická identita?	Máte el. identitu?	Jakým způsobem se přihlašujete k online službám státu?			Celkem
		Datová schránka	Elektronická identita	Nevyužívám online služby veřejné správy	
Ano	Ano	11	80	40	131
Ano	Ne	11	2	56	69
Ano	Nevím	0	0	6	6
Ne		3	4	59	66
Celkem		25	86	161	272

Zdroj: Vlastní zpracování

Datová schránka funguje pro online komunikaci s veřejnou správou delší dobu, dá se tedy předpokládat, že ji pro přihlášení k online službám bude volit více lidí. Předchozí tabulka znázorňuje, že 131 respondentů má el. identitu a 80 z nich ji i využívá pro přihlášení k online službám veřejné správy. Datovou schránku používá k přihlašování 25 dotázaných a 161

respondentů online služby nepoužívá. Lze tedy říci, že lidé k přihlášení k online službám veřejné správy upřednostňují elektronickou identitu a že absolutní většina online služby vůbec nevyužívá.



Graf 7 – Možnosti online komunikace s VS

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro komunikaci s veřejnou správou mohou lidé používat více prostředků. Pokud respondenti nevěděli, že je možné s veřejnou správou komunikovat online, nemohli ani vyplnit možnost, co při komunikaci využívají. Celkem na tuto otázku odpovídalo 207 respondentů z 272. U této otázky mohli respondenti zvolit více možností (Graf 7). Nejčastější z nich je Czech Point, poté žádná z nabízených možností a třetí nejčastější je Portál veřejné správy. Naopak nejméně při komunikaci používají email s uznaným elektronickým podpisem. Jinou možností online komunikace představují například elektronické formuláře. Datové schránky jsou často používané při online komunikaci, ovšem když mají lidé na výběr, zda se ke službám přihlásit pomocí datové schránky nebo pomocí elektronické identity, volí raději elektronickou identitu. Stále je hodně respondentů, kteří i přesto, že o možnosti online komunikace vědí, tak ji nevyužívají.

Dílním cílem analýzy je zjistit, zda lidé ví, že se mohou přihlašovat k online službám i pomocí bankovní identity.

Tabulka 12 – Povědomí lidí o přihlašování k online službám bankovní identitou

Online \ Bankovní id.	Ano	Ne
Ano	135	72
Ne	17	48

Zdroj: Vlastní zpracování

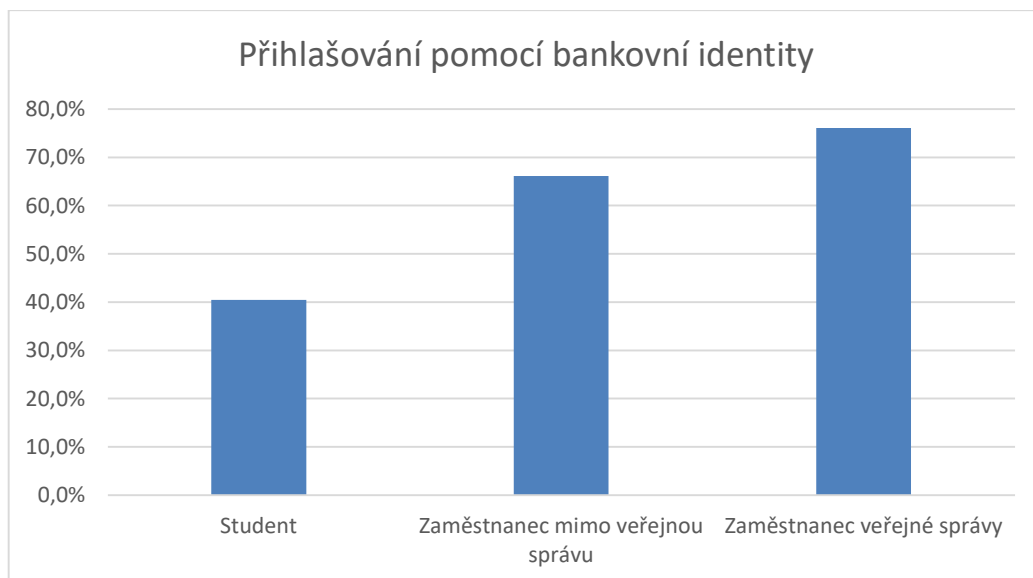
V tabulce (Tabulka 12) je srovnání odpovědí na otázky, zda respondenti ví, že je možné s veřejnou správou komunikovat online, a zda ví, že se k online službám mohou přihlašovat i pomocí bankovní identity. Většina respondentů zaškrtnula ano v obou otázkách. Zvláštní kombinaci odpovědí vytvořilo 17 respondentů, kteří, podle odpovědí z dotazníku neví o tom, že mohou s úřady komunikovat online, ale ví, že se k online službám mohou připojovat pomocí bankovní identity.

Tabulka 13 – Srovnání odpovědí na otázku č. 6 a otázku č. 13 v dotazníku

Zaměstnání \ Bankovní id.	Ano	Ne	Celkem
Student	55	81	136
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	43	22	65
Zaměstnanec veřejné správy	54	17	71
Celkem	152	120	272

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkem 152 respondentů ví, že je možné se ke službám veřejné správy přihlašovat pomocí bankovní identity, což je 55,9 % respondentů (Tabulka 13). Závislost odpovědí na tuto otázku podle typu zaměstnání byla zkoumána pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti. Testovací kritérium, vypočítané pomocí vzorce (3), má hodnotu 27,65. Kritická hranice je 5,99. Na hladině významnosti 0,05 byla hypotéza o nezávislosti zamítnuta. Lze předpokládat, že typ zaměstnání má vliv na to, zda respondent ví o možnosti přihlašování přes bankovní identitu. Po přepočítání absolutních četností na procentuální vyjádření je zřejmé, že o možnosti přihlašovat se pomocí bankovní identity ví nejméně studenti, naopak nejvíce zaměstnanci veřejné správy (Graf 8).



Graf 8 – Přihlašování pomocí bankovní identitou k online službám VS podle zaměstnání

Zdroj: Vlastní zpracování

Protože je možné se přihlašovat pomocí bankovní identity, i banky jako soukromé subjekty garantující tuto možnost spravují přístupy a data nezbytná k přihlášení se ke službám státní správy. Dalším cílem analýzy bylo zjistit, jaký na to mají respondenti názor. Respondenti odpovídali na otázku, zda souhlasí s bankovní identitou a jestli v jejím využívání vidí nějaké riziko zneužití dat.

Tabulka 14 – Názor lidí na využívání bankovní identity k přihlašování k online službám VS podle vzdělání

	Ano, nevidím v tom problém	Ano, ale vidím zvýšené riziko zneužití osobních dat	Spíše ne, volím jinou možnost identifikace	Ne, nechci, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti
Základní	2	2	0	0
Středoškolské s výučním listem	2	4	0	1
Středoškolské s maturitou	72	67	34	34
Vysokoškolské	19	17	5	13

Zdroj: Vlastní zpracování

Dotazník vyplnilo velmi málo respondentů se základním vzděláním a se středoškolským s výučním listem. Je možné porovnat odpovědi respondentů dvou nejvyšších úrovní vzdělání. V obou případech jsou nejvíce zastoupeny možnosti „Ano“. Počet respondentů, kteří v tom nevidí problém a těch, kteří v tom vidí zvýšené riziko zneužití dat je téměř totožný (Tabulka 14).

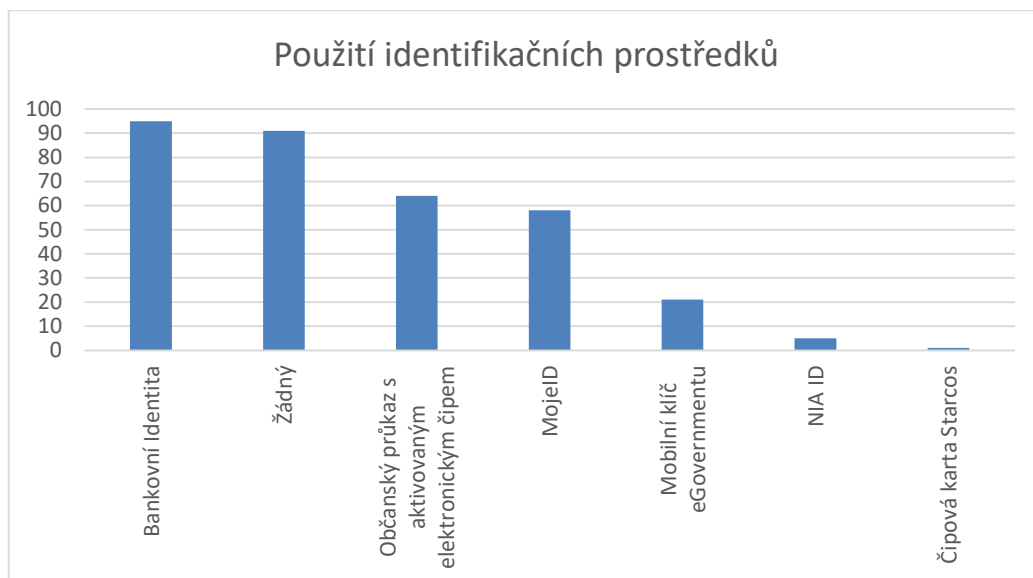
Odpovědi na stejnou otázku byly rozděleny podle typu zaměstnání. Pomocí chí-kvadrát testu byla ověřena nezávislost. Hodnota testovacího kritéria, pomocí vzorce (3), vyšla 9,32 a nepřesáhla kritickou hranici $KH = 12,59$. Proto je možné konstatovat, že nebyl prokázán vliv zaměstnání na názor o bankovních identitách. Protože bylo studentů dvakrát více než zaměstnanců jednotlivých skupin, byly četnosti převedeny na procentuální vyjádření (Tabulka 15).

Tabulka 15 – Názor lidí na využívání bankovní identity procentuálně přepočtený

	Ano, nevidím v tom problém	Ano, ale vidím zvýšené riziko zneužití osobních dat	Spíše ne, volím jinou možnost identifikace	Ne, nechci, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti	Celkem
Student	37,5 %	35,3 %	14,7 %	12,5 %	100,0 %
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	40,0 %	30,8 %	10,8 %	18,5 %	100,0 %
Zaměstnanec veřejné správy	25,4 %	31,0 %	16,9 %	26,8 %	100,0 %

Zdroj: Vlastní zpracování

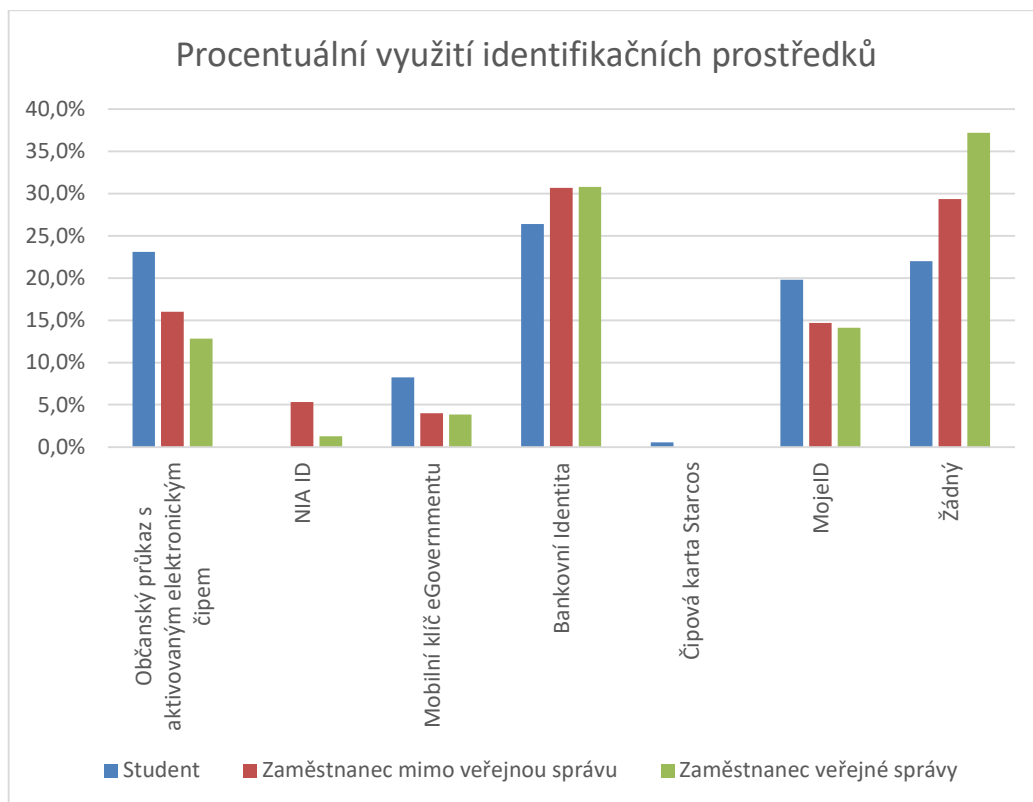
U studentů i zaměstnanců mimo veřejnou správu převažují obě možnosti „Ano“. Studenti nejméně označili možnost „Ne, nechci, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti“. Zaměstnanci veřejné správy nejčastěji uvedli, že vidí zvýšené riziko zneužití osobních dat. Druhou nejčastější odpovědí bylo, že si nepřejí, aby jejich data spravovaly soukromé společnosti. Celkově jsou u zaměstnanců veřejné správy odpovědi rozděleny rovnoměrněji než u ostatních kategorií, ale podle výše uvedeného testu nejsou rozdíly statisticky významné.



Graf 9 – Využívání různých identifikačních prostředků

Zdroj: Vlastní zpracování

Ověření identity osoby přihlašující se k online službám je možné pomocí několika identifikačních prostředků. V dotazníku bylo možné zaškrtnout více možností, které daná osoba používá. Zmíněnou bankovní identitu využívá 95 respondentů. Jedná se o nejvíce využívaný identifikační prostředek, který přitom vzniknul teprve k 1.1.2021 (Graf 10). Žádný nepoužívá 91 dotázaných. Naopak nejméně používaná je Čipová karta Starcos (soukromoprávní poskytovatel) a NIA ID (poskytovatelem je stát).



Graf 10 – Využívání identifikačních prostředků v procentuálním vyjádření

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondenti, kteří pracují ve veřejné správě, nejvíce odpověděli, že nepoužívají žádný identifikační prostředek (Graf 10). Kromě této možnosti je u všech kategorií nejvíce používaná bankovní identita. Studenti poté volí nejvíce občanský průkaz s aktivovaným elektronickým čipem.

I přes to, že ještě stále dost lidí nepoužívá online služby veřejné správy, Zákon o právu na digitální služby (DigiSI) by měl být v povědomí většiny dotázaných. Z dotazníku bylo zjištěno, že 79,78 % respondentů o zmíněném zákonu neslyšelo.

Tabulka 16 – Povědomí lidí o Zákonu o právu na digitální služby

	Student	Zaměstnanec mimo veřejnou správu	Zaměstnanec veřejné správy
Neslyšel/a	86,8 %	78,5 %	67,6 %
Slyšel/a	13,2 %	21,5 %	32,4 %
Celkový součet	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejméně o DigiSI slyšeli studenti, naopak o něm mají nejvíce ponětí zaměstnanci veřejné správy (Tabulka 16). Ani v jednom případě počet respondentů, kteří o DigiSI slyšeli, nedosáhl 50 %. Pouze zaměstnanci veřejné správy překročili 30 %.

Porovnání respondentů, zda slyšeli o DigiSI a zda ví, že je možné komunikovat s veřejnou správou online, je v tabulce níže (Tabulka 17).

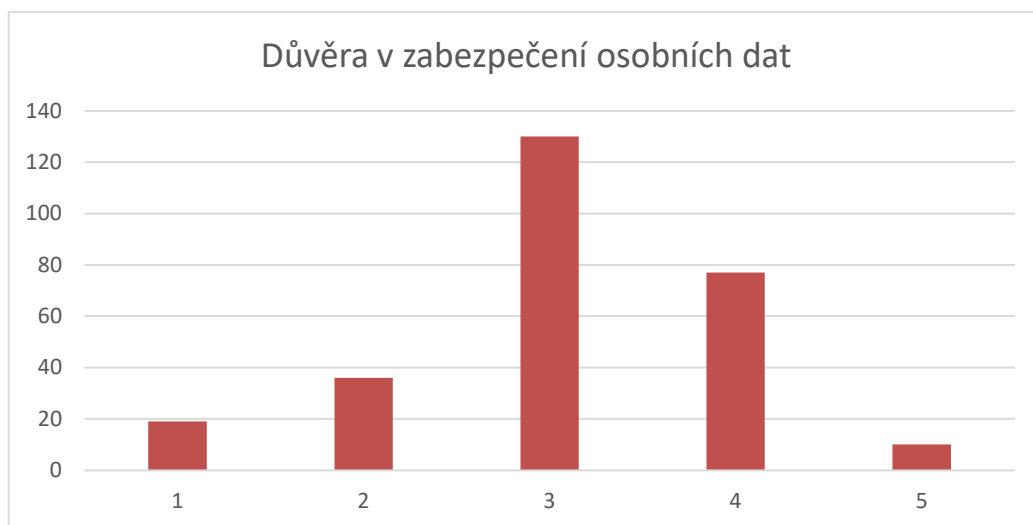
Tabulka 17 – Porovnání odpovědí na otázku č. 6 a otázku č.16 z dotazníku

	Ne	Ano	Celkový součet
Neslyšel/a	63	154	217
Slyšel/a	2	53	55
Celkový součet	65	207	272

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvíce respondentů ví o online komunikaci, ale o DigiSI nikdy neslyšeli. Naopak dva respondenti odpověděli, že o DigiSI slyšeli, ale neví, že je možné komunikovat s veřejnou správou online.

Pokud mají občané používat online služby veřejné správy, musí věřit, že jsou online služby veřejné správy dostatečně zabezpečeny před únikem osobních dat. Rozsah hodnocení byl v dotazníku nastaven na 1-5, kdy 1 znamená, že věří nejméně.



Graf 11 – Důvěra lidí v zabezpečení osobních dat

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejméně respondentů věří v nejlepší zabezpečení online služeb před únikem osobních dat, druhý nejmenší počet respondentů má hodnocení 1, které představuje nejmenší důvěru. Naopak nejčastěji respondenti zvolili střed – průměrná důvěra v zabezpečení (Graf 11).

Tabulka 18 – Důvěra v zabezpečení osobních dat podle zaměstnání

Důvěra v zabezpečení podle zaměstnání	1	2	3	4	5	Průměrné hodnocení
Student	5	17	69	42	3	3,154412
Zaměstnanec mimo veřejnou správu	5	9	35	14	2	2,984615
Zaměstnanec veřejné správy	9	10	26	21	5	3,042254
Celkový součet	19	36	130	77	10	3,084559

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocení, zda jsou online služby veřejné správy dostatečně zabezpečeny před únikem osobních dat, bylo rozděleno podle zaměstnání (Tabulka 18). Ve všech případech nejvíce respondenti volili hodnotu 3, poté 4. Hodnocení bylo ve všech kategoriích průměrně kolem 3.

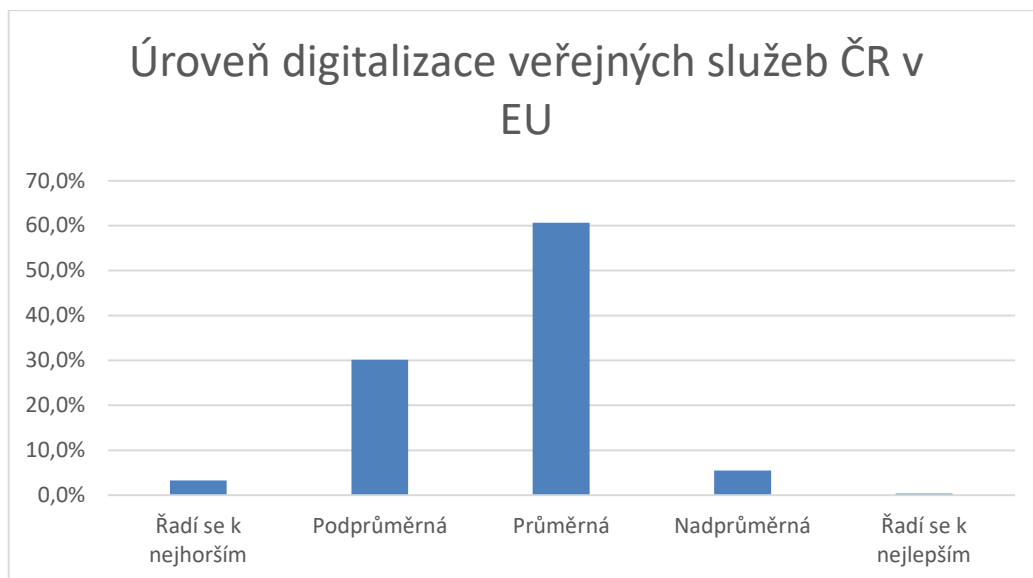
Tabulka 19 – Porovnání odpovědí na otázku č. 14 a otázku č. 17 v dotazníku

Důvěra v zabezpečení podle názoru na bankovní identitu	1	2	3	4	5	Průměrné hodnocení
Ano, nevidím v tom problém	5	8	39	38	5	3,315789
Ano, ale vidím zvýšené riziko zneužití osobních dat	3	9	50	24	4	3,188889
Spíše ne, volím jinou možnost identifikace	4	6	19	10	0	2,897436
Ne, nechci, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti	7	13	22	5	1	2,583333

Zdroj: Vlastní zpracování

Důvěra v zabezpečení online služeb před únikem osobních dat koresponduje s názorem na bankovní identitu (Tabulka 19). Průměrné hodnocení se, oproti jiným kategoriím, více odchyluje od hodnoty 3.

Za předpokladu, že důvěra v zabezpečení je kvantitativní proměnnou, lze použít t-test. Protože se jedná o jediné třídění, ve kterém průměrné hodnocení kleslo pod hodnotu 3, bylo ověřeno, zda se nejnižší průměr liší od hodnoty 3. Testovací kritérium, podle vzorce (1), má hodnotu -3,066. Jedná se o zápornou hodnotu, výsledek byl porovnáván se zápornou kritickou hranice, která má na hladině významnosti 0,05 hodnotu -2,0117. Protože je testovací kritérium zápornější než kritická hranice, nulová hypotéza byla zamítnuta. Existuje statisticky významný rozdíl průměrného hodnocení poslední skupiny lidí od hodnoty 3. Lze předpokládat, že lidé, kteří nechtějí, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti, mají malou důvěru v zabezpečení osobních dat. Naopak, respondenti, kterým nevadí, že účty ke službám veřejné správy spravují i banky, mají větší důvěru v zabezpečení online služeb veřejné správy před únikem osobních dat.



Graf 12 – Názor lidí na úroveň digitalizace veřejných služeb v ČR v porovnání s jinými státy EU

Zdroj: Vlastní zpracování

Z 272 respondentů si pouze jeden respondent myslí, že se úroveň digitalizace veřejných služeb v ČR, v porovnání s úrovní digitalizace ostatních států EU, řadí k nejlepším. Naopak odpověď s nejhorší úrovní vyplnilo 3,3 % lidí. Nejvíce respondentů volilo průměrnou úroveň. Druhá nejčastější možnost je podprůměrná úroveň (Graf 12).

5 POROVNÁNÍ A VYHODNOCENÍ ANALÝZ V KONTEXTU DOBRÉ VEŘEJNÉ SPRÁVY A NÁVRH MOŽNÝCH ŘEŠENÍ

5.1 Zhodnocení digitalizace veřejných služeb v ČR

Stejně jako po celém světě, tak i v rámci ČR dochází k rozvoji digitalizace a digitálních služeb veřejné správy. Zavádění nových možností, pomocí kterých je možné digitálně komunikovat s VS, není vždy úplně jednoduché a Česká republika se potýká s řadou těžkostí.

Aby mohli občané využívat online služby veřejné správy, potřebují k tomu dostupné připojení k internetu. Česká republika řeší problém pomalého zavádění komunikačních sítí s velkou kapacitou. Ani počet domácností se spolehlivým a rychlým připojením k internetu není dostatečný. Ceny za připojení k internetu jsou vysoké a v rámci EU se řadí k nejvyšším. (40, s. 4)

Co se týče otázky základních digitálních dovedností obyvatel ČR, řadíme je k nadprůměru EU. I přesto je na trhu práce nedostatek lidí, kteří by byli dostatečně kvalifikovaní pro tuto oblast. Vznikly nové školní osnovy, které jsou zaměřeny na zvýšení digitálních dovedností u žáků i studentů. Mezi absolventy se postupně zvyšuje digitální kvalifikace, zatím však stále neodpovídá poptávce na trhu. I podniky mají problém s nedostatkem digitálně kvalifikovaných pracovníků. Zhruba čtvrtina českých podniků umožňuje svým zaměstnancům pomocí různých programů prohloubit své znalosti v oblasti IKT. Podniky se potýkají s nedostatkem peněz na zvýšení kvalifikace svých zaměstnanců, což zpomaluje jejich digitalizaci. (40, s. 3)

S nedostatkem digitálně kvalifikovaných pracovníků se potýká také veřejná správa. Ve veřejné správě pracuje hodně starších lidí. Podle statistik bylo v roce 2020 asi 43 % zaměstnanců starších 50 let. Zaměstnanci veřejné správy mladší 30 let představovaly 8 %. Starší lidé ve veřejné správě disponují pouze minimálními digitálními dovednostmi a obtížně se učí pracovat s novými digitálními komunikačními prostředky této doby. (41)

I přes nově vzniklé digitální služby není úroveň digitalizace veřejné správy v České republice na dobré úrovni. Na tento fakt poukazují zprávy o indexu digitální ekonomiky a společnosti, které porovnávají úroveň digitalizace v rámci 4 podoblastí mezi jednotlivými státy EU. V rámci ukazatele digitálních služeb zaujímá Česká republika 20. místo z 27. Česko bylo zařazeno do kategorie nevyužívané elektronické veřejné správy, což znamená, že státní správa sice nabízí mnoho digitálních veřejných služeb, ale služby využívá málo lidí. (40, s. 16-17)

Tabulka 20 – Oblasti digitální veřejné správy

	Česko		EU
	DESI 2020	DESI 2021	DESI 2021
Uživatelé elektronické veřejné správy	61 %	64 %	64 %
Předvyplněné formuláře	-	45 %	63 %
Digitální veřejné služby pro občany	-	71 %	75 %
Digitální veřejné služby pro podniky	-	76 %	84 %
Otevřená data	-	72 %	78 %

Zdroj:[40]

V tabulce (Tabulka 20) je možné vidět posuzované oblasti z digitalizace veřejných služeb v rámci DESI. Mezi ně patří uživatelé elektronické veřejné správy, předvyplněné formuláře, digitální veřejné služby pro občany a pro podniky, a nakonec otevřená data. Nejhuře Česko dopadlo v oblasti předvyplněných formulářů, kdy za tuto oblast dostalo 45 bodů. Oproti průměru EU ztratilo 18 bodů. Naopak si polepšilo ve využívání elektronické veřejné správy. V roce 2021 došlo k nárůstu lidí, kteří mají připojení k internetu a využívají elektronické služby veřejné správy. Hodnota se oproti předchozímu roku vyšplhala na 64 % lidí. (40, s. 16)

V roce 2020 byl vydán zlomový Zákon o právu na digitální služby, který lidem ukládá právo na výkon digitálních úkonů vůči veřejné správě. S tím souviselo zavedení katalogu služeb. Pomocí toho by mělo dojít k digitalizaci dosud nedigitalizovaných agend, pokud je to z hlediska fungování možné. Problém je v praktickém použití, kdy některé úřady nepochopily důvod vzniku katalogu služeb nebo nepočítají s tím, že by mělo dojít k rychlé a systematické digitalizaci agend, které mají na starosti, a do katalogu své agendy ještě nezapsaly, nebo neví, jakým způsobem agendy do katalogu zapsat. (14, s. 2-4)

Dalším významným krokem v oblasti digitálních veřejných služeb bylo zavedení bankovní identity mezi možné identifikační prostředky při online komunikaci s veřejnou správou. Česká republika je již několik let známá nízkým využíváním digitálních veřejných služeb. Naopak má vysoký podíl lidí, kteří využívají internetové nebo mobilní bankovníctví. Vláda se snažila lidem využívání digitálních veřejných služeb co nejvíce zpříjemnit a usnadnit, domluvila se s Českou bankovní asociací a vznikla z toho možnost využívání bankovní identity při přihlašování k digitálním veřejným službám. Začátkem roku 2020 vstoupil v platnost zákon č. 49/2020 Sb., o bankovní identitě a následující rok se do využívání bankovní identity zapojila většina hlavních bank. V červnu 2021 začalo bankovní identitu využívat 3,5 milionu lidí. (40, s. 18)

K rozvoji digitálních služeb došlo při vypuknutí pandemie covid-19, se kterou se ČR potýkala od března roku 2020. Pandemie s sebou přinesla velké omezení kontaktu lidí. Zavíraly se školy. Lidé se v práci střídali, aby se nepotkávali ve velkých počtech. Byly omezeny úřední

hodiny, ve kterých mohli klienti veřejné správy úřad navštívit. Z hlediska ochrany zdraví bylo doporučeno, aby lidé s úřady komunikovali telefonicky, elektronicky nebo písemně. Možnost doručování v listinné podobě byla zachována, ovšem omezena vzhledem k povinnosti nosit respirátory, k dodržování hygienických opatření, krátké pracovní době na úřadu, možnostem nakažení sebe i ostatních. Pandemie covid-19 zasáhla téměř všechny profese.

V reakci na pandemii byly spuštěny nové portály a systém informačních technologií pro koordinaci očkování, komunikaci a sdílení dat. Zpočátku služby měly technické problémy, brzy se ovšem vyřešily. Digitální služby představovaly důležitý nástroj k zvládnutí pandemie. Také podniky začaly více využívat digitální technologie, vzdělávací systém přesel na online výuku a došlo k rozvoji digitálních veřejných služeb. (40, s. 4)

Během roku, kdy Česko trápila pandemie, se zvýšil počet založených datových schránek o 14 % a počet odeslaných datových zpráv o 16 %. Za rok 2020 bylo učiněno téměř 33 milionů elektronických podání, meziroční nárůst byl o 20 %. Více lidí začalo využívat Portál občana, ke konci roku bylo registrováno 72 000 uživatelů. (41)

5.2 Porovnání fungování veřejné správy v ČR s principy dobré veřejné správy

Veřejné orgány mají v demokratické společnosti důležité postavení. Jejich činnost zasahuje do práv a zájmů soukromých osob. Práva soukromých osob jsou chráněna proti činnosti veřejné správy, lze zmínit např. dokumenty Rady Evropy či pozice ombudsmana, představujícího ochránce veřejných práv. Kvalitní výkon veřejné správy je závislý na výkonu veřejných činitelů, kteří při výkonu veřejných služeb mají ctít Etický kodex úředníků a zaměstnanců.

Nekompetentní postupy veřejné správy podléhají sankcím. Dobrá veřejná správa musí být zajištěna kvalitní legislativou, která má být snadno pochopitelná, přístupná a důsledná. Veřejné služby by měly plnit základní potřeby společnosti. Dobrá veřejná správa má být efektivní a účinná. Musí splňovat rozpočtové požadavky a nesmí podléhat korupčním vlivům.

Mezi další požadavky, na zajištění dobré veřejné správy, patří zásada zákonnosti, zásada rovnoprávnosti, nestrannosti, proporcionality, právní jistoty, provádění úkonů v přiměřené časové lhůtě, zásada participace, zásada úcty k soukromí, zásada transparentnosti. Většinu zásad česká veřejná správa splňuje.

Nedostatky můžeme spatřit v provádění úkonů v přiměřené časové lhůtě. Otázkou je zajištění úcty k soukromí a do budoucna je potřeba zachovat nediskriminační přístup orgánů veřejné správy vůči jejím klientům, kteří nevyužívají digitální služby.

Zavádění opatření vedoucích k rozvoji digitalizace je zdlouhavé. Příkladem mohou být základní registry, jejichž zřízení bylo posunuto o několik let oproti původnímu plánu. Menší zpoždění mělo i zavedení datových schránek. Často jsme se s tím také mohli setkat u vládních programů na podporu digitalizace, kdy nový plán na digitalizaci obsahoval již dříve vytyčené cíle. Také mnohé prvky ze zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, ještě nebyly zavedeny.

Je potřeba, aby lidé na obou stranách disponovali digitálními dovednostmi v požadované míře, aby výkon digitálních služeb mohl být rychlý a bezproblémový, což je složité, když lidé neumí s prostředky digitální komunikace pracovat. Dále je důležité, aby byla zajištěna bezpečnost informačních systémů, aby se lidé nebáli zneužití jejich osobních dat. Ochrana informačních systémů je zabezpečena jak po technické, tak i po právní stránce. Riziko zneužití dat přesto existuje. K informacím má přístup velké množství lidí, kteří s daty dále pracují, odstranění rizika zneužití dat je proto téměř nemožné. Na druhou stranu dodržování zásady úcty k soukromí posílilo bezpečnost dat, se kterými veřejná správa pracuje.

Byly zavedeny informační systémy veřejné správy, v jejichž rámci došlo k propojení jednotlivých informačních systémů. Protože do nich přistupuje velké množství úředníků z různých úřadů, dochází rychleji k opravě informací o klientech veřejné správy. Lidé si už také mohou informace o nich vedené i sami zkontrolovat, a to pomocí přihlášení do Portálu občana, kde mohou požádat o výpis z jednotlivých rejstříků a registrů. Tím je dodržena zásada transparentnosti.

Aby nedocházelo k diskriminaci lidí, kteří nemají prostředky k tomu, aby mohli digitální veřejné služby využívat, měla by být ponechána i nadále možnost osobní návštěvy úřadu. To se týká i lidí, kteří jsou starší a už nebudou disponovat digitálními dovednostmi.

Veřejná správa má poskytovat veřejné služby a uspokojovat zájmy veřejnosti. S tím souvisí fakt, jak veřejnost přijímá digitalizaci veřejných služeb, jak je využívá a jak s nimi umí pracovat.

5.3 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že stále velké množství občanů své záležitosti vyřizuje pouze fyzicky na úřadu, nebo část řeší fyzicky a část elektronicky. Pouze online komunikuje s veřejnou správou 14 % dotázaných. Online služby VS využívají nejčastěji zaměstnanci veřejné správy, nejméně studenti.

Téměř čtvrtina respondentů neví, co je elektronická identita. Pouze 63,6 % z těch, kteří vědí, že existuje elektronická identita, ji zároveň mají zřízenou. Necelých 60 % osob nevyužívá online služby veřejné správy (z dotazníku otázka č. 12), ale pouze fyzicky své záležitosti vyřizuje 39,3 % respondentů (z dotazníku otázka č. 9). Lze předpokládat, že přibližně 20 % respondentů komunikuje s veřejnou správou přes Czech POINT @home, přes elektronické formuláře, případně využívá rezervační systém VS, a proto se procenta neshodují.

K online službám se více lidí přihlašuje přes elektronickou identitu než přes datovou schránku. Protože hodně lidí ještě nekomunikuje s veřejnou správou online, tak i velké procento lidí nepoužívá pro komunikaci žádný z elektronických prostředků. Czech POINT je nejpoužívanějším identifikačním prostředkem. Druhým v pořadí je Portál veřejné správy.

Téměř polovina občanů ví, že je možné komunikovat s veřejnou správou online, a že se k online službám mohou přihlašovat pomocí bankovní identity. Nejméně o možnosti přihlašování pomocí bankovní identity vědí studenti, a to pouze ze 40 %. Zaměstnanci mimo veřejnou správu o této možnosti vědí z 66 % a zaměstnanci z veřejné správy ze 76 %. Banky jsou soukromé firmy, které spravují přístupy a data nezbytná k přihlášení se ke službám veřejné správy. Nejvíce respondentů v tom nevidí problém, druhým nejčastějším názorem je ten, že s tím respondent souhlasí, ale vidí v této možnosti zvýšené riziko zneužití osobních údajů. Tyto dvě možnosti jsou nejčastější i při rozdělení podle dosaženého vzdělání. Studenti se nejméně ztotožňují s názorem, že nechtějí, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti, a to pouze z 12,5 %. Nejvíce tuto možnost odmítají zaměstnanci veřejné správy, z 26,8 %. Druhým nejčastějším identifikačním prostředkem je občanský průkaz s aktivovaným elektronickým čipem. Zaměstnanci veřejné správy nejčastěji zvolili možnost, že nepoužívají žádný identifikační prostředek.

Pokud lidé používají identifikační prostředky a online službu veřejné správy, měli by vědět o zákonu o právu na digitální služby. 79,78 % respondentů o tomto zákonu neslyšelo. Při srovnání podle zaměstnání jsou na tom nejhůře studenti. 86,8 % studentů o zákonu neslyšelo, nejlépe dopadli zaměstnanci veřejné správy. Přesto z nich o zákonu nemá ponětí 67,6 %.

Důležitým faktorem je důvěra v zabezpečení osobních dat. Nejčastější volbou byla hodnota 3 z 5. To znamená průměrná důvěra, druhou nejčastější možností byla hodnota 4. To je vyšší důvěra než průměrná. Stejně výsledky byly zjištěny při rozdělení odpovědí podle zaměstnání respondentů. Lze předpokládat, že se lidé nijak významně neobávají rizika úniku osobních dat. Zvýšená obava je prokázána pouze u osob, které nechtějí, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti.

Úroveň digitalizace veřejné správy v ČR je, podle respondentů, oproti jiným státům EU průměrná až podprůměrná.

5.4 Návrh možných řešení pro zlepšení digitalizace veřejné správy v ČR

Mezi první potřeby v oblasti digitalizace je nutné uvést rychlejší zavádění digitálních možností komunikace s VS, ať už z pohledu pandemie covid-19, kdy nám digitalizace veřejných služeb pomohla udržet chod veřejné správy, tak z pohledu špatného umístění digitalizace mezi členskými státy EU. Pokud by ČR i nadále v digitalizaci zaostávala, mohlo by to vést až k přerušení kontaktu s ostatními zeměmi, protože by nebyla schopna s nimi komunikovat, nesplňovala by požadavky EU. Proto je zapotřebí v dnešní době věnovat digitalizaci větší pozornost a navýšit finanční prostředky, které by umožnily rychleji naplnit stanovené cíle v oblasti digitalizace.

Rozvoj digitalizaci by také umožnil potřebu menšího počtu úředníků, kterých má česká veřejná správa mnoho. To souvisí i s čerpáním velkého množství prostředků státního rozpočtu na platy zaměstnanců veřejné správy. Zavádění nových možností digitalizace veřejné správy zpočátku sice stojí mnoho peněz, ale časem se investice do této oblasti projeví jako velká úspora veřejných prostředků.

Aby lidé mohli využívat digitální služby, je jim potřeba zajistit rychlé a dostupné připojení k internetu. Dále je potřeba lidem, pro získání dostatečných digitálních dovedností, poskytnout školení, různé vzdělávací kurzy, a celkově povědomí o digitalizaci.

I přes to budou existovat lidé, kteří nebudou chtít nebo nebudou moct digitální služby využívat, ať už je důvodem špatné připojení k internetu, stáří a s tím související nedostatečné digitální dovednosti. U těchto skupin lidí bude vhodnější i do budoucna ponechat možnost osobních návštěv úřadu.

Analýzou dotazníkového šetření bylo zjištěno, že i když lidé o možnostech digitální komunikace s veřejnou správou vědí, stále málo lidí je využívá. Podle odpovědí od respondentů

je zřejmé, že mají zmatek v možnostech online komunikace. Odpovědi některých se vzájemně vylučovaly. Proto je potřeba, aby lidé byli více a srozumitelně informováni o všech možnostech digitální komunikace. Někteří lidé jsou rádi, že si mohou vybrat, jakým způsobem digitálně komunikovat s veřejnou správou, pro jiné je těch způsobů až zbytečně mnoho. Způsoby se postupně mění, přibývají. Bylo by vhodné vytvořit přehledné portály nebo zvážit jejich sloučení, aby měli občané vše na jednom místě.

V dotazníkovém šetření si lidé přáli možnost volit online, žádat o řidičský průkaz, občanský průkaz a pas, a možnost vyřizovat online stavební povolení. Někteří z respondentů chybně uvedli, že by si přáli online podání daňového přiznání, žádost o výpis z rejstříku trestů, bodový zůstatek řidiče, možnost rezervace na úřadě, formuláře a žádost o sociální dávky. Tyto online služby už ovšem existují. Stát by měl lidem vhodným způsobem podat informace o možnostech digitální komunikace, jejich výhodách a funkcích.

Veřejná správa pracuje s velkým množstvím údajů. Některé jsou ještě v dnešní době vedeny v papírové podobě, což představuje problém při digitalizaci agend. Údaje v papírové podobě je obtížné sdílet v rámci veřejných institucí, mnohdy i v rámci jedné instituce. Proto je zapotřebí, aby došlo k digitalizaci údajů a k jejich zařazení do registrů, ve kterých jsou uvedeny správné a aktuální údaje. Oprávněné subjekty mají přístup k těmto údajům a mohou je dále využívat. Kdyby se tento problém vyřešil, znamenalo by to, že by instituce veřejné správy získali informace o osobách pouze jednou a pak už by došlo ke sdílení údajů.

Je nezbytné, aby se co nejdříve všechny informační systémy spojily s propojeným datovým fondem, aby došlo ke sdílení údajů mezi institucemi a tím byla splněna podmínka *once only*, v překladu „pouze jednou“. Plně funkční propojený datový fond by se dal dále využít např. u formulářů, které bychom mohli získat už předvyplněné údaji o nás pomocí základních registrů. Už bychom nemuseli dokládat různé podklady s údaji, protože bychom je získaly na základě propojeného datového fondu. Došlo by k úspoře času a vedlo by to k uživatelské přívětivosti.

Spolu se Zákonem o právu na digitální služby byl vytvořen katalog služeb, ve kterém by měly být uvedeny všechny agendy veřejné správy. Je potřeba co nejrychleji zajistit doplnění od všech úřadů. Na základě toho by bylo možné dosud nedigitalizované agendy digitalizovat, jak je uvedeno v Zákonu o právu na digitální služby.

Do budoucna je také možné zvážit zavedení integrovaného nosiče, který by představoval sloučení více průkazů do jednoho. Karta, vzniklá sloučením více průkazů, by obsahovala čip

poskytující údaje o příslušné osobě, ale také o jeho oprávněních a povinnostech. V některých zemích už ke sloučení průkazů došlo, příkladem může být Estonsko. Estonský občanský průkaz v sobě zahrnuje ještě řidičský průkaz, zdravotní průkazku a jiné.

ZÁVĚR

Digitalizace představuje trend dnešní doby, který zjednodušuje a zefektivňuje každodenní činnost, proto je zapotřebí se zaměřit na jeho rozvoj. Digitalizace České republiky není na dobré úrovni. Bakalářská práce se zabývala konkrétně digitalizací veřejné správy. Zkoumala způsoby, kterými mohou úřady digitálně komunikovat se svými klienty, a následně jejich vývoj. V práci je popsáno fungování jednotlivých prostředků, které úřady k digitální komunikaci využívají, a jejich právní úprava. Cílem práce bylo odhalení nedostatků digitalizace veřejné správy a návrh na zlepšení.

Veřejná správa nabízí relativně široké možnosti využívání online služeb. Občané mohou využít pro komunikaci s úřady například datové schránky, e-mail s uznávaným elektronickým podpisem a elektronické formuláře. K vyřízení záležitostí mohou občané využít pobočky Czech POINTu nebo některý z portálů veřejné správy. S novými možnostmi online komunikace byla přijata také nová právní úprava a vznikla řada dokumentů na podporu digitalizace na vládní úrovni.

V rámci bakalářské práce byl vytvořen dotazník, který měl prověřit využívání digitálních služeb veřejné správy. V dotazníkovém šetření byly otázky zaměřeny na povědomí občanů ČR o digitalizaci veřejné správy, na přihlašování k digitálním službám, na ochranu osobních dat při digitálních úkonech, na bankovní identitu, elektronickou identitu a další.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že lidé o možnostech digitální komunikace s veřejnou správou vědí. I přes to jich ale digitální služby státu využívá poměrně málo. K přihlášení k online službám lidé více využívají prostředky elektronické identity než přístupové údaje do datové schránky. Mezi tyto prostředky řadíme zejména elektronický občanský průkaz, Mobilní klíč e-Governmentu, NIA ID, MOJE ID, čipovou kartu Starcos nebo v roce 2021 nově zřízenou bankovní identitu.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že lidé se v digitalizaci veřejné správy neorientují, nevědí o možnostech digitální komunikace a ani nemají přehled o tom, jaké služby jsou nyní poskytovány digitálně. K tomu by bylo zapotřebí, aby stát více a srozumitelně o současných možnostech digitální komunikace občany informoval. Dále by bylo vhodné vytvořit přehledné shrnutí komunikačních prostředků s veřejnou správou.

Mnoho lidí v ČR má jen základní digitální dovednosti. Představuje to problém jak ve využívání digitálních služeb ze strany veřejnosti, tak v ovládání digitálních služeb samotnými úředníky. Je zapotřebí poskytnout úředníkům v této oblasti vzdělání, aby noví úředníci

s digitálními službami uměli pracovat a těm stávajícím poskytnout vzdělávací kurzy, aby dané problematice porozuměli. Veřejnosti je potřeba podat dostatečné a srozumitelné informace o možnostech digitální komunikace a práci s jednotlivými prostředky jim co nejvíce zjednodušit.

Na podporu zavádění digitálních veřejných služeb byl v roce 2020 přijat Zákon o právu na digitální služby, který by měl umožnit digitalizaci dosud nedigitalizovaných agend veřejné správy. Tento právní předpis zakládá občanům zcela výslovně právo činit digitální úkony a úřadům naopak povinnost poskytovat digitální služby.

K rozvoji digitálních veřejných služeb je zapotřebí, aby byla co nejdříve plošně zavedena elektronická identita. Úřady by si měly začít sdílet data, která již o občanech mají. Měl by být co nejdříve doplněn katalog služeb, který by umožnil nedigitalizované agendy veřejné správy digitalizovat. K tomu bude zapotřebí této problematice věnovat větší pozornost a více finančních prostředků, které by mohly v budoucnu představovat úsporu veřejných prostředků na platech veřejných zaměstnanců a zejména úsporu produktivního času občanů tím, že budou moci své záležitosti vůči státu vyřídit jednoduše kdykoli a odkudkoli.

POUŽITÁ LITERATURA

1. VEBER, Jaromír. Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-554-4.
2. MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
3. KORBEL, František a kolektiv. Zákon o právu na digitální služby a zákon o bankovní identitě. PRÁVNÍ PROSTOR [online]. 04.02.2020 [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/zakon-o-pravu-na-digitalni-sluzby-a-zakon-o-bankovni-identite>
4. Zákon č. 12/2020 Sb. Zákon o právu na digitální služby
5. HÁLOVÁ, Miloslava, MATEJKA, JÁN, K vymezení a aplikaci pojmu „orgán veřejné moci“ podle zákona o základních registrech, 16.4.2015, [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/spravni-pravo-12-15w-halova-matejka-pdf.aspx>
6. HENDRYCH, Dušan. Správní právo: obecná část. 8. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7179-254-3.
7. Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích
8. EPRAVO.CZ, Právo na dobrou správu jako princip veřejné správy, epravo.cz. – Váš průvodce právem - Sběrka zákonů, judikatura, právo [online]. Copyright © 1999 - 2021 [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>
9. MINISTERSTVO VNITRA ČR, „Dobrá správa“ v dokumentech Rady Evropy, Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>
10. VÝBOR MINISTRŮ RADY EVROPY, Doporučení CM/Rec(2007)7 Výboru ministrů členským zemím o dobré veřejné správě/good governance ze dne dne 20. června 2007 [cit. 02.12.2021] Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1422/podzim2012/MV936K/um/Doporuceni_VM_RE__2007_7-cesky.pdf

11. ŠPAČEK, David. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.
12. POMAHAČ, Richard. Veřejná správa. V Praze: C.H. Beck, 2013. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.
13. EPRAVO.CZ, Výzvy a milníky nařízení eIDAS | epravo.cz. EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem - Sbíрка zákonů, judikatura, právo [online]. Copyright © 1999 - 2022 [cit. 09.02.2022]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/vyzvy-a-milniky-narizeni-eidas-108441.html>
14. ZAJÍČEK, Zdeněk a kolektiv. Zákon o právu na digitální služby: komentář. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-822-1.
15. SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, Občanský průkaz s čipem | EOP | Informační web elektronické identity. Elektronická identita - informační web [online]. Copyright © 2021 Správa základních registrů [cit. 09.02.2022]. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/eop/>
16. PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-048-9.
17. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Datové schránky - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 29.08.2021]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>
18. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Výhody datových schránek - Datové schránky.info. Úvodní stránka - Datové schránky.info [online]. Copyright ©2019 Ministerstvo vnitra ČR. [cit. 28.08.2021]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/vyhody-datovych-schranek>
19. WEBOVARESENI, Výhody a nevýhody datové schránky | Datové schránky. Datové schránky [online] 01.03.2015 [cit. 28.08.2021]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.eu/info-o-datovych-schrankach/informace/vyhody-a-nevyhody-datove-schranky>
20. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Základní informace - Datové schránky.info. Úvodní stránka - Datové schránky.info [online]. Copyright ©2019 Ministerstvo vnitra ČR.

- [cit. 28.08.2021]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace>
21. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Na žádost - Datové schránky.info. Úvodní stránka - Datové schránky.info [online]. Copyright ©2019 Ministerstvo vnitra ČR [cit. 09.02.2022]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/chci-datovku/zrizeni-datove-schranky/na-zadost>
 22. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Statistika - Datové schránky.info. Úvodní stránka - Datové schránky.info [online]. Copyright ©2019 Ministerstvo vnitra ČR. Všechna práva vyhrazena. [cit. 26.02.2022]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky>
 23. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Co je Czech POINT, Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2.12.2021]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-czech-point.aspx>
 24. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Statistika Czech POINT – Czech POINT. [online]. Copyright © 2022 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 26.02.2022]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>
 25. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Jaké služby poskytuje Czech POINT?, Czech POINT - Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2.12.2021]. Dostupné z <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>
 26. MINISTERSTVO VNITRA ČR, CzechPOINT@home, Czech POINT - Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál [online] Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/czechpointhome/>
 27. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Přístup do Czech POINT @ office, Czech POINT - Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2.12.2021]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/urednik/zrizeni-pristupu-do-czechpointoffice/>
 28. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Portál veřejné správy, gov.cz – Portál veřejné správy [online] Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/caste-dotazy/portal-verejne-spravy/co-je-portal-verejne-spravy#faq-a-92660>

29. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Formuláře k výpisům, gov.cz – Portál veřejné správy [online] Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/kam-dal/rejstriky-seznamy-formulare/formulare-k-vypisum>
30. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Portál občana, gov.cz – Portál veřejné správy [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/caste-dotazy/portal-obcana>
31. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Formuláře ke stažení - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 09.02.2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/formulare-ke-stazeni-736999.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>
32. POLČÁK, Radim. Právo informačních technologií. Praha: Wolters Kluwer, 2018. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-045-8.
33. MINISTERSTVO VNITRA ČR, Identifikace klientů veřejné správy, Popis identifikace klientů veřejné správy, Uvítání a obsah webu [Architektura eGovernmentu ČR] [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 02.12.2021] Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:elektronicka_identifikace_pro_klienty_verejne_spravy
34. SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, Nejčastější dotazy, Elektronická identita – informační web [online]. Copyright © 2021 Správa základních registrů [cit. 02.12.2021]. Dostupné z: <https://info.eidentita.cz/faq/>
35. ŘEHÁK, Jan. Analýza dat statistická - Sociologická encyklopedie. Sociologická encyklopedie [online]. Sociologický ústav AV ČR, 2017, 11. 12. 2017 v 17:01 [cit. 2022-02-28]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Anal%C3%BDza_dat_statistick%C3%A1
36. KUBANOVÁ, Jana. Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi. Bratislava: Statis, 2003. ISBN 80-85659-31-X.
37. WELLS, George. Correlation Coefficient. Encyclopedia.com [online]. Encyclopedia.com, Jun 11 2018 [cit. 2022-02-28]. Dostupné z: <https://www.encyclopedia.com/science-and-technology/mathematics/mathematics/correlation-coefficient>

38. DODGE, Yadolah. UNIVERSITY OF NEUCHÂTEL. The Concise Encyclopedia of Statistics. 1. Switzerland: Springer Science + Business Media, 2008, 616 s. ISBN 978-0-387-32833-1.
39. DUŠEK, L. a kolektiv. Česká a slovenská neurologie a neurochirurgie [online]. 2015. MeDitorial, 2015 [cit. 2022-02-28]. ISSN 1803-6597. Dostupné z: <https://www.csmn.eu/casopisy/ceska-slovenska-neurologie/2015-3-8/analyza-dat-v-neurologii-52161/download?hl=cs>
40. KOTOGLOU, Stefanos. Index digitální ekonomiky a společnosti 2021 Česko [online]. CNECT, 27.10.2021, 18 [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80581>
41. MINISTERSTVO VNITRA, Veřejná správa v Česku 2020. ArcGIS StoryMaps [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 09.02.2022] Dostupné z: <https://storymaps.arcgis.com/stories/6ac7aa53ec9e4cecb90b380eefe2ccc3>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník

PŘÍLOHA A – DOTAZNÍK

1) Jaké je vaše pohlaví

Muž
Žena

2) Kolik je Vám let?

20 a méně
21-30
31-40
41-50
51-60
61-70
Více než 70

3) Dosažené vzdělání

Žádné
Základní
Středoškolské s výučním listem
Středoškolské s maturitou
Vysokoškolské

4) Jaké je Vaše zaměstnání?

Student
Nezaměstnaný
OSVČ
Zaměstnanec veřejné správy
Zaměstnanec mimo veřejnou správu

5) Do jaké kategorie spadá vaše obec podle rozsahu výkonu státní správy?

Obec se základním rozsahem státní správy
Obec s pověřeným obecním úřadem (s matričním a stavebním úřadem)
Obec s rozšířenou působností
Nevím

6) Víte, že je možné komunikovat s veřejnou správou online?

Ano
Ne

7) Jakým způsobem jste se o tom dozvěděli?

Na Portálu veřejné správy
Na úřadu
Od přátel, rodiny
Z médií (televize, rozhlas, noviny)
Z internetu
Ze školy
Nevím, že taková možnost je

Příliš jsem o tom neslyšel/a

8.1–8.6) Při komunikaci s veřejnou správou používám

Czech Point

Datové schránky

Portál veřejné správy

Email s uznaným elektronickým podpisem

Jinou možnost

Žádnou z nabízených možností

9) Jaký způsob komunikace s veřejnou správou upřednostňujete?

Své záležitosti vyřizuji pouze fyzicky přímo na úřadu

Pokud danou službu veřejná správa nabízí, komunikuji s úřadem pouze online

Některé záležitosti vyřizuji fyzicky některé elektronicky

10) Víte, co je elektronická identita?

Ano

Ne

11) Máte elektronickou identitu (bankovní identita, aktivovaná elektronická občanka, mojeID, bankovní klíč e-governmentu, NIA ID, čipová karta Starcos)?

Ano

Ne

Nevím

12) Jakým způsobem se přihlašujete k online službám státu?

Datová schránka

Elektronická identita

Nevyužívám online služby veřejné správy

13) Věděli jste, že je možné se ke službám veřejné správy přihlašovat pomocí bankovní identity (stejně jako do internetového bankovníctví)?

Ano

Ne

14) Účty ke službám veřejné správy spravují i banky (soukromé společnosti). Souhlasíte s možností bankovní identity?

Ano, nevidím v tom problém

Ano, ale vidím zvýšené riziko zneužití osobních dat

Spíše ne, volím jinou možnost identifikace

Ne, nechci, aby osobní data spravovaly soukromé společnosti

15) Jaký z identifikačních prostředků používáte?

Občanský průkaz s aktivovaným elektronickým čipem

NIA ID

Mobilní klíč eGovernmentu

Bankovní Identita

Čipová karta Starcos

MojID

Žádný

16) Slyšeli jste o Zákonu o právu na digitální služby?

Slyšel/a

Neslyšel/a

17) Jak moc věříte, že jsou online služby veřejné správy dostatečně zabezpečeny před únikem osobních dat? (1 – nejméně)

Volba 1-5

18) Na jaké úrovni je podle vás digitalizace veřejných služeb v ČR oproti ostatním zemím EU?

Řadí se k nejlepším

Nadprůměrná

Průměrná

Podprůměrná

Řadí se k nejhorším

19) Jaké další služby veřejné správy byste uvítali online?

Otevřená otázka