

UNIVERZITA PARDUBICE

Fakulta ekonomicko-správní

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2025

Markéta Bobačiková

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní

Potenciál e-governmentu v efektivitě výkonu veřejné správy na úrovni  
vybraného města  
Bakalářská práce

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Akademický rok: 2024/2025

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Markéta Bobačíková**  
Osobní číslo: **E22375**  
Studijní program: **B0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**  
Specializace: **Finanční správa**  
Téma práce: **Potenciál e-governmentu v efektivitě výkonu veřejné správy na úrovni vybraného města**  
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

## Zásady pro vypracování

Cílem práce je vyhodnotit potenciál e-governmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraném městě. V rámci výzkumu ve vybraném městě budou identifikována místa, ve kterých má zavádění e-governmentu potenciál zvýšit efektivitu výkonu veřejné správy.

Osnova:

- Rešerše odborné literatury, stanovení cílů práce.
- Veřejná správa v prostředí střední Evropy.
- Digitalizaci veřejné správy.
- Analýza potenciálu e-governmentu ve výkonu veřejné správy vybraného města.
- Efektivita potenciálu e-governmentu ve výkonu veřejné správy vybraného města.
- Závěry a doporučení.

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

Seznam doporučené literatury:

KUPEC, V. a MARCHAL, S. A. Moderní kontrola veřejné správy: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Teoretik. Praha: Wolters Kluwer, 2023. ISBN 978-80-7676-713-3.

LIDINSKÝ, V. EGovernment bezpečně: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Beckova edice ekonomie. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

LOCHMANNOVÁ, A a MARCHAL, S. A. Veřejná správa: základy veřejné správy. Aktualizované 2. vydání. Teoretik. Prostějov: Computer Media, 2020. ISBN 978-80-7402-417-7.

MATES, P. a SMEJKAL, V. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Teoretik. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.

ŠPAČEK, D. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Beckova edice ekonomie. V Praze: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martin Maštálka, Ph.D.**  
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2024**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2025**

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

L.S.

**doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.** v.r.  
garant studijního programu

V Pardubicích dne 1. dubna 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Potenciál e-governmentu v efektivitě výkonu veřejné správy na úrovni vybraného města 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 29. 04. 2025

Markéta Bobačiková v.r.

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce, panu Ing. Martinu Maštálkovi, Ph.D., za jeho cenné rady, odborné vedení a trpělivost při zpracování této práce. Jeho podpora a připomínky mi byly velkou pomocí.

Také bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům za jejich neustálou podporu, trpělivost a motivaci, kterou mi poskytli během celého studia. Bez jejich pomoci by tento proces nebyl možný.

## **ANOTACE**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu potenciálu eGovernmentu v oblasti efektivity veřejné správy ve vybraných statutárních městech. V práci budou identifikované oblasti, ve kterých může zavedení eGovernmentu přispět ke zlepšení efektivity výkonu veřejné správy. Úvodní část práce se věnuje teoretickému vymezení veřejné správy a konceptu eGovernmentu, včetně jeho nástrojů a výhod pro modernizaci veřejného sektoru. Praktická část analyzuje konkrétní situaci ve vybraném městě, zkoumá současný stav implementace eGovernmentu a navrhuje opatření pro jeho rozvoj. Výsledky analýzy ukazují na konkrétní oblasti, kde je eGovernment potenciálně nejvíce efektivní a kde by mohlo být jeho zavedení přínosné pro zefektivnění veřejné správy.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

eGovernment, veřejná správa, efektivita, digitalizace, správa měst, elektronické služby

## **TITLE**

The potential of e-Government in the efficiency of public administration at the level of the selected city

## **ANNOTATION**

This bachelor's thesis focuses on the analysis of the potential of eGovernment in improving the efficiency of public administration in selected statutory cities. The aim of the thesis is to identify areas where the implementation of eGovernment can contribute to improving the efficiency of public administration. The introductory part of the thesis deals with the theoretical definition of public administration and the concept of eGovernment, including its tools and benefits for modernizing the public sector. The practical part analyses the current situation in the selected city, examines the current state of eGovernment implementation, and suggests measures for its development. The results of the analysis highlight specific areas where eGovernment potentially most effective and where its implementation could be beneficial for enhancing the efficiency of public administration.

## **KEYWORDS**

eGovernment, public administration, efficiency, digitalization, city management, electronic services

# Obsah

SEZNAM ILUSTRACÍ .....	9
SEZNAM TABULEK.....	9
SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK .....	10
ÚVOD .....	12
1 Veřejná správa .....	13
1.1 Historie veřejné správy v České republice .....	13
1.2 Moderní přístupy a nástroje ve veřejné správě .....	15
1.3 Dělení veřejné správy .....	17
2 eGovernment.....	24
2.1 Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR.....	25
2.2 Právní úprava.....	26
2.3 Historický vývoj .....	28
2.4 Ministerstvo vnitra.....	29
2.5 Digitální informační agentura.....	30
2.6 Portál občana .....	31
3 Analýza eGovernmentu ve vybraných městech.....	38
3.1 Metodika výzkumu .....	38
3.2 Vyloučená města z analýzy na základě správního uspořádání .....	39
3.3 Statutární město Plzeň a jeho městské obvody .....	44
3.4 Statutární město Ústí nad Labem a jeho městské obvody .....	50
3.5 Statutární město Brno a jeho městské části .....	56
3.6 Statutární město Ostrava a jeho městské obvody .....	61
4 Statutární město Pardubice .....	66
4.1 Komunikace s městskými obvody .....	68
4.2 Analýza online služeb a formulářů v MO.....	70
4.3 Shrnutí .....	73
ZÁVĚR .....	80
ZDROJE.....	81

## SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1: Dělení veřejné správy .....	18
Obrázek 2: Postup přihlášení .....	32
Obrázek 3: Administrativní mapa města Pardubic .....	67
Obrázek 4: Mapa MO Plzně .....	45
Obrázek 5: Rozdělení MO v Ústí nad Labem.....	51
Obrázek 6: Mapa městských částí Brno.....	56
Obrázek 7: Mapa městských obvodů Ostrava .....	61

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Dostupnost formulářů na Portálu občana Pardubice.....	70
Tabulka 2: Dostupnost druhů podání formulářů v Plzni.....	48
Tabulka 3: Dostupnost formulářů na Portálu občana Ústí nad Labem .....	54
Tabulka 4: Dostupnost formulářů na stránkách MČ .....	59
Tabulka 5: Dostupnost formulářů na stránkách MO.....	64
Tabulka 6: Srovnání krajských měst.....	74

## SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

3E – principy účelnosti, hospodárnosti a efektivnosti

Atd. – a tak dále

Bank ID – Bankovní identita

CAF – Common Assessment Framework

Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

č. – číslo

ČR – Česká republika

DEP – Digitální program pro Evropu

DIA – Digitální Informační Agentura

eDoklady – elektronické doklady

EGDI – Evropská infrastruktura geologických dat

eGovernment – elektronická veřejná správa

eIDAS – elektronická identifikace, ověřování a důvěryhodnost služby

E-leaders – název pracovní skupiny

eLegalizace – Úřední ověření vstupního elektronického dokumentu

eObčanka (eOP) – elektronická občanka

EPO – Elektronické podání občana

e-podatelna – elektronická podatelna

ESMO – Elektronické statutární město Ostrava

EU – Evropská unie

G2B – Government to Business

G2C – Government to Citizen

G2E – Government to Employee

G2G – Government to Government

Chatbot – chatovací robot

ID – Identifikační karta

ISVS – Informační systém veřejné správy

MČ – Městská část

MHD – Městská hromadná doprava

MO – Městský obvod

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

n. - nad

NIA ID – Národní Identitní Autorita

NPM – New Public Management

NÚKIB – Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost

OECD – Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

OSN – Organizace spojených národů

OSVŠ – Osoba samostatně výdělečně činná

QR – Quick Response

ROB – Registr obyvatel

ROS – Registr osob

RPP – Registr práv a povinností

RÚIAN – Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

s. - strana

Sb. – Sbírka zákona

StB – státní bezpečnost (za komunismu)

TKO – Tuhý komunální odpad

TQM – Total Quality Management

Tzv. – tak zvaný

U02 – Označení indikátoru

ÚMO – Úřad městského obvodu

## ÚVOD

Digitalizace veřejné správy představuje v současné době velmi aktuální a často diskutované téma. Rychlý technologický rozvoj a rostoucí nároky společnosti na jednoduchý a efektivní přístup ke službám přináší nové výzvy i příležitosti pro fungování státní správy i/ samosprávy. V tomto kontextu se do popředí dostává pojem eGovernment, který označuje využívání informačních a komunikačních technologií při výkonu veřejné správy, s cílem zvýšit efektivitu, transparentnost a dostupnost.

Zavádění nástrojů eGovernmentu umožňuje občanům jednodušší přístup k úředním úkonům, snižuje administrativní zátěž a přispívá ke zlepšení komunikace mezi státem a občanem. Přesto však existují místa a oblasti, kde potenciál eGovernmentu není plně využit a jeho implementace může výrazně přispět k optimalizaci výkonu veřejné správy.

Cílem této bakalářské práce je vyhodnotit potenciál eGovernmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraných statutárních městech. V rámci výzkumu bude identifikováno několik klíčových oblastí, ve kterých by zavádění eGovernmentu mohlo vést ke zlepšení efektivitě a dostupnosti veřejných služeb. Výsledkem práce bude analýza stávajícího stavu a návrhy na možná zlepšení.

Text se nejdříve věnuje obecné charakteristice veřejné správy, jejímu členění a fungování na úrovni obcí a měst. Také se věnuje samotnému konceptu eGovernmentu, jeho vývoji, klíčovými nástroji a legislativnímu rámci, který tento proces podporuje. Dále se zaměřuje na analýzu aktuálního využívání eGovernmentu ve vybraných statutárních městech. Tato část bude zahrnovat detailní zhodnocení stávajících digitálních nástrojů a procesů ve veřejné správě města, identifikaci oblastí s potencionálem pro zlepšení a návrhy na způsoby, jak efektivitu těchto procesů zvýšit.

# 1 Veřejná správa

*„Vymezit nebo definovat veřejnou správu je poměrně složitou záležitostí, zejména pro její mnohotvárnost a různost správních činností“* (Fuka, 2020, s. 7). Veřejnou správu můžeme také definovat jako systém činností a institucí, které organizují a řídí veřejné záležitosti a poskytují služby občanům (Fuka, 2020). Veřejná správa funguje na základě několika zásad, jako jsou zákonnost, odpovědnost a otevřenost vůči občanům. Tyto základy jsou vyjádřeny například v zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád, který nastavuje základní pravidla pro činnost veřejné správy (Průcha, 2003).

Veřejná správa se dělí na státní správu a samosprávu. Státní správu vykonávají přímo státní orgány pověřené výkonem státní správy, zatímco samosprávu vykonávají kraje a obce. Například zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, zajišťuje obcím možnost spravovat své záležitosti samostatně, což občanům přináší možnost účastnit se místních rozhodnutí (Lochmannová, 2020).

Cílem veřejné správy je naplňování veřejného zájmu, to znamená poskytovat služby, které občané potřebují, a současně fungovat efektivně. Měrtlová (2015), uvádí, že kvalita těchto služeb je rozhodující pro důvěru občanů v instituce. To znamená, že veřejná správa by měla být rychlá, dobře dostupná a s co nejmenší mírou byrokracie. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, dává občanům právo získat informace o činnosti veřejných orgánů, což jim umožňuje dohlížet na její fungování a mít tak větší kontrolu nad procesy, které ovlivňují jejich životy (Fuka, 2020).

V současné době je důležité, aby se orgány veřejné správy přiblížily občanům a usnadnily jim přístup k informacím. To je hlavní myšlenka systému eGovernment, který podporuje zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Tento zákon koordinuje Digitální informační agentura ve spolupráci s Ministerstvem vnitra České republiky dále jen MVČR. Systém eGovernment je moderní nástroj, který usnadňuje a zrychluje přístup k veřejným službám prostřednictvím elektronických platforem (Lochmannová, 2020).

## 1.1 Historie veřejné správy v České republice

Veřejná správa v České republice prošla dlouhým a složitým vývojem, který odrážel změny politického systému a historické události. Významným milníkem bylo období Rakouska-Uherska, kdy se začal formovat moderní správní systém s jasnou strukturou a kompetencemi. Byla vytvořena síť státních úřadů a samosprávných celků, které spravovaly

místní záležitosti, což položilo základ pro pozdější rozvoj veřejné správy v Československu (Svoboda, a další, 2007).

K zásadnímu posunu došlo po vzniku Československa v roce 1918, kdy byl budován moderní demokratický stát s cílem vytvořit správu založenou na principech samosprávy a autonomie (Měrtlová, 2015). Veřejná správa z hlediska organizace převzala rakousko-uherský model, což zahrnovalo strukturu a organizaci státních institucí. Také převzali ústavu, která stanovila rozdělení státní moci na výkonnou, zákonodárnou a soudní. Prezidentem se stal Tomáš Garrigue Masaryk, který byl důležitý při utváření nového státního systému (Fuka, 2020).

Po roce 1948 s nástupem komunistického režimu prošla veřejná správa velkou proměnou. Došlo k její výrazné centralizaci, která eliminovala autonomii místní samosprávy a podřídila veškeré správní orgány přímému řízení státními institucemi. Vláda se stala nejvyšším představitelem výkonné moci s možností zasahovat i do legislativního procesu. Stát postupně získal dominantní postavení nejen ve veřejné správě, která oslabovala samosprávu, ale také i v hospodářské a společenské sféře díky rozsáhlému procesu znárodňování. Byly zřízeny národní výbory, tyto výbory se staly součástí tehdejší veřejné správy. Fungovaly na různých úrovních: místní, městské, okresní a krajské. Podléhaly přímé kontrole ministerstva vnitra. Jejich kompetence a organizace se vyvíjeli podle politických a ideologických potřeb režimu. Národní výbory spravovaly oblasti jako podnikání, školství, a veřejný pořádek. Hlavním cílem v tomto období bylo zajistit, aby veřejná správa plně sloužila potřebám a ideologickým zájmům Komunistické strany Československa. Tento centralizovaný přístup vedl k odklonu od demokratických principů, což ovlivnilo efektivitu správy a její vztah k občanům. Byl zřízen Státní plánovací úřad, Státní výbor pro výstavbu nebo silné policejní a ozbrojené složky (StB), vše jen kvůli tomu, aby byla ekonomika centrálně plánovaná a zestátněná (Hendrych, 2009; Fuka, 2020).

V listopadu roku 1989 došlo k důležitým reformám ve veřejné správě a politickým změnám, jejichž cílem bylo obnovení demokratických principů, zvýšení transparentnosti a obnovení nezávislosti místních orgánů (Měrtlová, 2015). Po roce 1990 byly zrušeny národní výbory a obnovena územní samospráva na obecní úrovni. Místo dosavadních místních a městských národních výborů byly zřízeny obecní úřady. Okresní úřady vznikly jako orgány státní správy, nikoliv samosprávy. Krajská úroveň byla zrušena bez náhrady. Tento přechod se však neobešel bez komplikací a změny na územní úrovni začaly být patrné až v druhé polovině 90. let. V roce 2001 vznikly kraje, což vedlo k ustanovení 14 krajů a uspořádání voleb do

krajských zastupitelstev. K 31. prosinci 2002 došlo k zániku okresních úřadů a pravomoci přešly na obce a kraje. Tento krok vedl k formování smíšeného modelu veřejné správy. Reformy zaměřené na decentralizaci a modernizaci veřejné správy pokračovaly. Byla zavedena širší samospráva na úrovni obcí a později krajů, což zajišťovalo větší autonomii místních orgánů. Důležitým prvkem byla také modernizace, která spočívala v zavádění nových technologií a metod řízení (Fuka, 2020).

Česká republika vznikla 1.1.1993 a stala se unitárním státem, který má ústavu, právní řád, volební systém a státní symboly. V roce 2004 se stala členem Evropské unie a je součástí dalších mezinárodních společenství. Veřejná správa v České republice je součástí evropského kontinentálního modelu. V České republice se tento model doplňuje o smíšený systém, kde státní správa v přenesené působnosti funguje na úrovni obcí a krajů. Hlavním úkolem veřejné správy je poskytování veřejných služeb a uspokojování potřeb občanů, přičemž veškeré financování probíhá z veřejných rozpočtů (Lochmannová, 2020; Fuka 2020).

## **1.2 Moderní přístupy a nástroje ve veřejné správě**

Veřejná správa funguje jako komplexní systém, který je ovlivňován různorodými faktory vnějšího i vnitřního prostředí. Mezi hlavní vlivy, které utvářejí její podobu řadíme technologický rozvoj, politická rozhodnutí a ekonomicko-sociální změny. Schopnost veřejné správy reagovat na tyto podněty je zásadní pro její účinné fungování.

V posledních desetiletích prošla veřejná správa rozsáhlými reformami, jejich cílem bylo zvýšit její efektivitu, transparentnost a přístupnost. Jedním z hlavních směrů modernizace je koncept New Public Management (NPM), který čerpá inspiraci ze soukromého sektoru. NPM klade důraz na efektivitu, hospodárnost a dosažení konkrétních výsledků. Přesto je důležité zvážit, zda jsou tyto metody plně aplikovatelné na veřejný sektor, jehož hlavním cílem není generování zisku, ale zajištění veřejného zájmu a poskytování kvalitních služeb občanům.

Jedním z problémů veřejné správy je měření její výkonnosti, které je v porovnání se soukromými podniky složitější. Veřejná správa je úzce svázána s právním rámcem, který definuje rozsah a povahu jejích činností. Tento rámec zajišťuje stabilitu, ale zároveň způsobuje omezenost a rigiditu v rozhodování. Zaměstnanci jsou povinni jednat přísně podle zákona, což omezuje jejich flexibilitu. Na druhé straně musí veřejná správa kromě efektivitivy také zajistit transparentnost, poctivost a rovný přístup pro všechny občany (Fuka, 2020). Moderní veřejná správa se stále více orientuje na využívání inovativních nástrojů pro zlepšení své činnosti, například benchmarking, Total Quality Management (TQM) a Common Assessment

Framework (CAF). Tyto nástroje pomáhají zvyšovat kvalitu služeb a zajišťovat efektivní využívání veřejných prostředků.

Významným prvkem modernizace je také digitalizace procesů prostřednictvím eGovernmentu, která zvyšuje dostupnost a transparentnost veřejné správy. To jde ruku v ruce s rostoucími požadavky na profesionalizaci zaměstnanců a efektivní využívání technologických inovací.

Modernizace veřejné správy tedy představuje kontinuální proces, který musí odrážet nejen aktuální společenské požadavky, ale také historicky podmíněné potřeby. Úspěšná modernizace vyžaduje rovnováhu mezi efektivitou, transparentností a spravedlností, což jsou základní hodnoty, na kterých veřejná správa stojí.

### **1.2.1 Cíle a modely hodnocení výkonnosti veřejné správy**

Hlavním cílem veřejné správy je zvyšování kvality, efektivity a transparentnosti jejích služeb. Tyto cíle jsou rozpracovány do čtyř globálních cílů, kterými jsou modernizace veřejné správy, revize a optimalizace výkonu veřejné správy v území, zvýšení dostupnosti a transparentnosti služeb prostřednictvím nástrojů eGovernmentu a profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů. Tyto cíle odrážejí potřebu neustálého zlepšování procesů a služeb veřejné správy, a to zejména prostřednictvím technologických inovací a zvyšování odbornosti zaměstnanců.

Efektivita řízení a hodnocení výkonnosti veřejné správy je často založena na modelu 3E, který zahrnuje efektivnost (Efficiency), hospodárnost (Economy) a účelnost (Effectiveness). Tento model je zakotven v zákoně č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, který upravuje nakládání s veřejnými prostředky.

Jednotlivá kritéria modelu 3E lze definovat následujícím způsobem. Hospodárnost se zaměřuje na minimalizaci vstupních nákladů při zachování stanovené kvality. Účelnost spočívá v dosažení stanovených cílů s minimalizací vedlejších dopadů. Hodnotí, zda byly veřejné prostředky použity rozumně a efektivně k plnění zadaných úkolů. A efektivnost měří vztah mezi vstupy a výstupy, přičemž zohledňuje, jak byly zdroje využity k dosažení maximálních výsledků.

Hodnocení výstupů veřejné správy často čelí problémům. Jedním z nich je obtížná měřitelnost kvality poskytovaných služeb a spokojenosti občanů. Další komplikací je volná dostupnost většiny veřejných služeb, která znemožňuje využití běžných tržních ukazatelů jako

je cena. Kromě modelu 3E jsou ve veřejné správě využívána i další kritéria například úspornost a přiměřenost. Úspornost se týká snižování nákladů v oblasti finančních operací, zatímco přiměřenost zajišťuje, že opatření odpovídají stanovenému účelu a jsou nezbytná k jeho naplnění (Fuka, 2020).

### **1.2.2 Nástroje pro efektivní modernizaci veřejné správy**

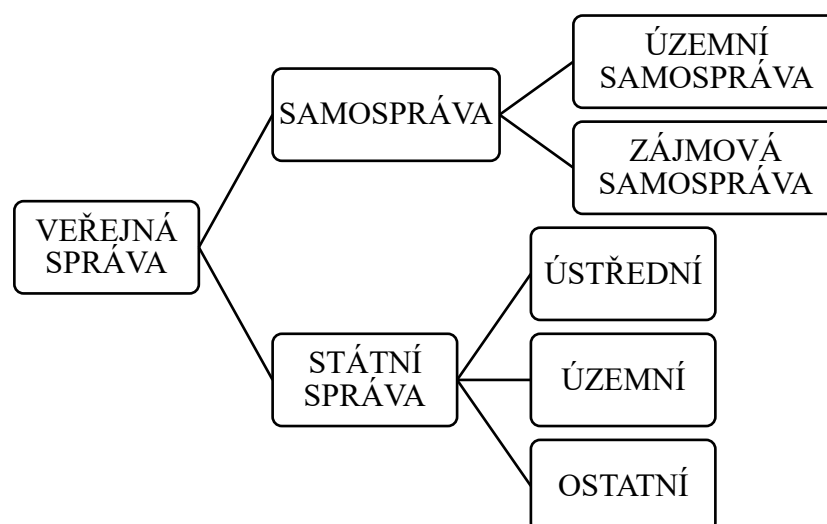
Moderní veřejná správa se stále více orientuje na využívání inovativních nástrojů pro zlepšení své činnosti, například benchmarking, Total Quality Management (TQM) a Common Assessment Framework (CAF). Tyto nástroje pomáhají zvyšovat kvalitu služeb a zajišťovat efektivní využívání veřejných prostředků.

Významným prvkem modernizace je také digitalizace procesů prostřednictvím eGovernmentu, která zvyšuje dostupnost a transparentnost veřejné správy. To jde ruku v ruce s rostoucími požadavky na profesionalizaci zaměstnanců a efektivní využívání technologických inovací.

Modernizace veřejné správy tedy představuje kontinuální proces, který musí odrážet nejen aktuální společenské požadavky, ale také historicky podmíněné potřeby. Úspěšná modernizace vyžaduje rovnováhu mezi efektivitou, transparentností a spravedlností, což jsou základní hodnoty, na kterých veřejná správa stojí (Fuka, 2020).

## **1.3 Dělení veřejné správy**

Jak už bylo zmíněno veřejná správa se dělí na státní správu a samosprávu viz Obrázek 1. Toto rozdělení umožňuje efektivní organizaci veřejné správy a zároveň zohledňuje potřeby a specifika jednotlivých regionů. Zatímco státní správa je odpovědná za výkon vládní politiky a plnění celostátních úkolů, samospráva se zaměřuje na místní záležitosti a poskytuje obyvatelům příležitost ovlivnit rozhodování o záležitostech, které se jich bezprostředně týkají. Státní správa se dále dělí na tři hlavní úrovně: ústřední správu, územní správu a ostatní orgány státní správy. Naopak samospráva zahrnuje územní samosprávu a zájmovou samosprávu (Pomahač, a další, 2002). Zákonodárství v České republice upravuje každou z těchto položek samostatně, přičemž právní rámec pro státní správu tvoří zákony o jednotlivých ministerstvech a ústředních správních orgánech, zatímco samospráva má své základní vymezení v zákonech o obcích a krajích (Svoboda, a další, 2007).



Obrázek 1: Dělení veřejné správy. Vlastní zpracování dle (Káňa, a další, 2019)

Veřejnou správu lze také dělit z hlediska formálního a materiálního pojetí. Formální pohled vymezuje veřejnou správu jako soubor orgánů a institucí, které zajišťují správu veřejných záležitostí. Podle tohoto pojetí se skládá z orgánů, které mají zákonem přidělené pravomoci vykonávat správní činnost. Mezi typické instituce patří úřady, kterým je výkon veřejné správy svěřen zákonným rámcem. Na druhou stranu materiální pohled se zaměřuje především na poskytování veřejných služeb na konkrétní úkoly a procesy, kterými se orgány veřejné správy zabývají. Tento přístup se soustředí na obsah správních činností než na samotné instituce (Fuka, 2020).

Dalším typem dělení je rozlišení mezi decentralizací a dekoncentrací. Decentralizace znamená, že stát přenáší některé své pravomoci na nezávislé samosprávné celky, jako jsou kraje a obce. Tento princip podporuje místní rozhodování a umožňuje občanům aktivně se podílet na správě záležitostí, které se týkají jejich bezprostředního okolí (Svoboda, a další, 2007). Na druhou stranu dekoncentrace označuje přenos některých pravomocí a odpovědností na nižší orgány uvnitř státní správy, jako jsou například krajské úřady. Tyto instituce zůstávají pod kontrolou centrálních státních orgánů. Umožňuje lepší dostupnost státní správy občanům, aniž by se narušila její jednotná struktura řízení (Hendrych, 2009).

Toto dělení veřejné správy tak vytváří vyvážený systém, který kombinuje centralizované řízení s prvky autonomie na regionální a místní úroveň. To poskytuje větší flexibilitu v poskytování veřejných služeb a zajišťuje, že veřejná správa může lépe reagovat na potřeby občanů. Celkově tento model zajišťuje, že ČR může efektivně řídit své veřejné záležitosti, zatímco poskytuje možnost se aktivně podílet na správě svých regionů (Lochmannová, 2020).

### **1.3.1 Státní správa**

Státní správa je důležitou složkou veřejné správy, jejímž hlavním cílem je zajistit plnění úkolů na celostátní úrovni a výkon státní moci v rámci celé ČR. Výkon státní správy probíhá jménem státu a řídí ji hlavně ústřední orgány, zejména ministerstva, která zodpovídají za různé oblasti chodu státu. Každé ministerstvo má své konkrétní kompetence dané kompetenčním zákonem č. 2/1969 Sb., který stanovuje, co jednotlivá ministerstva a ústřední orgány správy mají na starost. Tato ministerstva jsou pak zodpovědná za prosazování státní politiky a plnění zákonů v daných oblastech (Hendrych, 2009).

Státní správa v České republice se dělí na ústřední, územní a ostatní správu. Toto rozdělení pomáhá zajistit, aby státní správa fungovala efektivně jak na celostátní, tak na regionální úrovni. Ústřední správa se soustředí na klíčová rozhodnutí a tvorbu politiky, zatímco územní správa zajišťuje, aby se tyto politiky mohly efektivně aplikovat přímo v regionech a přibližovat tak služby občanům (Lochmannová, 2020).

#### **1.3.1.1 Ústřední státní správa**

Do této správy se zahrnuje vláda, ministerstva a další ústřední orgány. Vláda České republiky je nejvyšším orgánem ve výkonné moci a má na starost koordinaci státní politiky. Každé ministerstvo pak zodpovídá za konkrétní oblast, například zdravotnictví, školství nebo dopravu. Působnost a kompetence jsou stanoveny ve více zmíněném kompetenčním zákoně, který vymezuje odpovědnost ministerstev a ústředních orgánů. Ministerstva tak hrají zásadní roli při přípravě zákonů a jejich následné implementaci, aby zajistila, že státní správa odpovídá potřebám celé společnosti (Hendrych, 2009).

Kromě ministerstev jsou součástí správy i speciální úřady, které se zaměřují na specifické oblasti. Mezi ně patří například Český statistický úřad, Český telekomunikační úřad nebo Státní úřad pro jadernou bezpečnost. Tyto úřady fungují samostatně a mají za úkol monitorovat a regulovat konkrétní oblasti v souladu s právními předpisy, aby byla zajištěna bezpečnost a ochrana práv občanů (Horzinková, a další, 2008).

#### **1.3.1.2 Územní státní správa**

Výkon územní státní správy se dělí na přímý a nepřímý výkon. Přímý výkon územní státní správy probíhá prostřednictvím hierarchicky organizovaných orgánů státní správy. Zatímco nepřímý výkon je realizován v rámci tzv. „přenesené působnosti“, která umožňuje krajům vykonávat úkoly státní správy, které jsou potřebné pro obyvatele regionu a jsou prováděny podle pokynů centrálních orgánů.

Dále ji rozdělujeme na specializovanou a všeobecnou správu. Specializovanou místní státní správu vykonávají dekoncentrované úřady, známé jako dekoncentráty, které se zaměřují na konkrétní oblasti státní politiky. Všeobecnou státní správu pak zajišťují obecní a krajské úřady, které plní širší agendu státních činností. Vykonávají státní správu přímo v daných územích. Krajské úřady spravují státní záležitosti na úrovni krajů, kde mají za úkol například školství nebo sociální péči, jejich práce je pod metodickým vedením ústředních orgánů.

Na místní úrovni pak působí obecní úřady, které mají na starosti řadu základních funkcí státní správy, například vydávání stavebních povolení, evidenci obyvatel nebo udržování veřejného pořádku. Obce tak mohou zajistit, že lidé v jejich lokalitách mají přístup k nezbytným službám přímo v místě jejich bydliště, aniž by museli cestovat na vyšší úroveň správy. Tento model přenesené působnosti umožňuje občanům využívat základní státní služby na místní úrovni což přispívá k větší dostupnosti a efektivitě (Fuka, 2020).

### **1.3.2 Samospráva**

Samospráva je druhou hlavní složkou veřejné správy a zajišťuje správu záležitostí místních komunit nebo specifických zájmových skupin. Je založena na principu decentralizace, což znamená, že část pravomocí a odpovědnosti je přenesena z centrální státní správy na samosprávné celky. Samosprávné orgány mají určitou míru nezávislosti na státu a jejich hlavním cílem je spravovat záležitosti, které se přímo týkají potřeb místních komunit. Tím, že samospráva umožňuje obcím a krajům rozhodovat o místních záležitostech, dává občanům možnost přímo ovlivňovat řízení jejich obcí a krajů, což podporuje demokratické principy (Pomahač, a další, 2002). Základní právní rámec samosprávy v České republice tvoří už v této práci zmíněné zákony o obcích a krajích, které stanovují pravomoci a povinnosti samosprávných celků. Samospráva se v České republice dělí na územní a zájmovou samosprávu (Lochmannová, 2020).

#### **1.3.2.1 Územní samospráva**

Zajišťuje správu záležitostí na úrovni krajů a obcí a představuje decentralizovaný výkon veřejné správy. Je charakterizována tím, že její orgány mají právní subjektivitu a nejsou přímo podřízeny orgánům státní správy. To jim umožňuje hospodařit se svým majetkem, vykonávat správní činnosti a rozhodovat o záležitostech ve své působnosti, a to vše v rámci zákonem stanovených pravomocí (Káňa, a další, 2019).

Územní samospráva se dělí na dvě úrovně a těmi jsou obce a kraje. Obě tyto úrovně mají své samostatné orgány, které odpovídají za správu svěřených úkolů a rozhodování ve

věcech místního či regionálního významu (Svoboda, a další, 2007). Význam spočívá v její schopnosti přizpůsobit správu místním potřebám a podmínkám. Díky své autonomii může rychle reagovat na své problémy v daném území, plánovat rozvoj, spravovat veřejné služby a zajišťovat jejich dostupnost (Hendrych, 2009).

### **Krajské zřízení**

Je vyšší úroveň samosprávy, která zajišťuje správu záležitostí, jež přesahují možnosti a působnosti jednotlivých obcí. V České republice je krajská samospráva zřízena ve 14 krajích, přičemž každý kraj má vlastní samosprávné orgány: krajské zastupitelstvo, krajskou radu a hejtmana jako představitele kraje (Lochmannová, 2020).

Krajská samospráva spravuje veřejné záležitosti, které mají nadregionální význam. Jejich záležitosti jsou příliš rozsáhlé nebo komplexní na to, aby je mohly efektivně řešit jednotlivé obce. Mezi hlavní oblasti působnosti krajů patří:

- Doprava a infrastruktura, kdy kraje zajišťují správu a údržbu krajských silnic a koordinují regionální dopravní systémy,
- Střední školy, kdy kraje spravují střední školy a některá odborná učiliště, přičemž financování a provoz těchto institucí spadají do jejich kompetence,
- Zdravotnictví, kdy kraje mají na starost nemocnice a další zdravotnická zařízení, která zajišťují dostupnost zdravotní péče pro obyvatele regionu,
- Sociální služby, kdy kraje poskytují a financují sociální služby pro specifické skupiny obyvatel, například domovy pro seniory nebo ústavy sociální péče (Horzinková, a další, 2008).

Krajská samospráva je financována z vlastních příjmů, například z daní a poplatků, a také z dotací ze státního rozpočtu. Tento systém umožňuje krajům plánovat a financovat rozsáhlé projekty, jako jsou modernizace nemocnic nebo výstavba dopravní infrastruktury, které přesahují finanční možnosti obcí (Svoboda, a další, 2007).

### **Obecní zřízení**

Je základní úroveň samosprávy, která spravuje záležitosti s přímým dopadem na každodenní život obyvatel obce nebo města. Obce mají velkou autonomii v rozhodování o místních záležitostech a mohou reagovat na specifické potřeby svých občanů. Každé město má své samosprávné orgány, kterými jsou: obecní zastupitelstvo, rada obce a starosta jako výkonný představitel obce (Pomahač, a další, 2002).

Obce v České republice lze rozdělit podle rozsahu přenesené působnosti, což vymezuje rozsah správních činností vykonávaných obcemi jménem státu. Obce se základním rozsahem přenesené působnosti zajišťují pouze základní agendy, jako je vedení matrik nebo evidence obyvatel. Obce s pověřeným obecním úřadem mají širší kompetence, například v oblasti stavebního řízení. Nejvyšší stupeň představují obce s rozšířenou působností, které plní nejkomplexnější správní činnosti nejen pro své území, ale často i pro okolní obce. Zajišťují například přestupková řízení nebo vydávání občanských průkazů (Fuka, 2020).

Obce jsou odpovědné za širokou škálu veřejných služeb a aktivit, které přímo ovlivňují kvalitu života místních obyvatel. Mezi hlavní oblasti působnosti obecní samosprávy patří:

- Správa místní infrastruktury, kdy obce pečují o místní komunikace, chodníky, veřejné osvětlení a parky, čímž přispívají ke zlepšení veřejného prostoru.
- Místní školství, kdy obce zajišťují financování a provoz mateřských a základních škol, které poskytují vzdělání a péči pro děti v daném území.
- Sociální a zdravotní služby, kdy obce poskytují některé základní sociální služby, například pečovatelskou službu nebo podporu pro seniory.
- Veřejný pořádek, kdy obce mají pravomoc regulovat veřejný pořádek a vydávat vyhlášky, které například upravují noční klid, pohyb psů na veřejných místech nebo pořádání veřejných akcí (Horzinková, a další, 2008).

Financování obecní samosprávy pochází jak z vlastních příjmů, například z místních poplatků, tak z dotací a příspěvků od státu. Vlastní příjmy obcí jsou často klíčové pro jejich nezávislost, protože jim umožňují financovat menší projekty, které by jinak musely získat státní podporu. Tento systém dává obcím možnost autonomně rozhodovat o tom, jaké projekty a služby jsou pro jejich občany nejdůležitější (Svoboda, a další, 2007).

### **1.3.2.2 Zájmová samospráva**

Představuje specifickou formu veřejné správy, která se zaměřuje na organizaci a správu záležitostí týkajících se specifických profesních nebo zájmových skupin. Její podstatou je samostatné rozhodování o otázkách společného zájmu, přičemž funguje na principech dobrovolnosti, samostatnosti a právní subjektivity. Přispívá ke zvyšování odborné kvality, ochraně zájmů profesních skupin a rozvoji občanské společnosti (Horzinková, a další, 2008).

Mezi nejvýznamnější zájmové samosprávy patří:

- Profesní komory, například Česká lékařská komora nebo Česká advokátní komora, které regulují činnost lékařů a advokátů, stanovují etické standardy a dohlížejí na výkon profesí.
- Hospodářské komory, jako je Hospodářská komora České republiky, které sdružují podnikatele, podporují podnikání a hájí hospodářské zájmy.
- Samospráva vysokých škol umožňuje univerzitám rozhodovat o organizaci studia, přijímacích řízeních a rozdělování financí. Podporuje flexibilitu škol při reagování na potřeby studentů a akademického prostředí, ale zůstává pod dohledem ministerstva školství (Horzinková, a další, 2008).

## 2 eGovernment

Elektronická veřejná správa, známá jako eGovernment, využívá moderní digitální technologie ke zlepšení fungování státních institucí a poskytování služeb občanům. Tento přístup se zaměřuje na nahrazení tradičních, často zdoluhavých administrativních procesů elektronickými systémy, které zrychlují a zjednodušují komunikaci s veřejnou správou a zároveň snižují náklady na provoz. Tento přístup se snaží zvýšit efektivitu, transparentnost a přístupnost státní správy. V posledních letech se však v souvislosti s vývojem informačních a komunikačních technologií stále více prosazuje termín Digital Government (digitální správa). Tento pojem postupně nahrazuje eGovernment a lépe odráží moderní trendy a požadavky na veřejnou správu (Pavlík, a další, 2020).

Jedním z klíčových přístupů eGovernmentu je snaha o digitalizaci každodenních činností, jako je podávání žádostí, komunikace s úřady nebo získávání informací o správních procesech. Tyto činnosti, které byly tradičně zpracovávány manuálně, jsou nyní převedeny do elektronické podoby, což snižuje administrativní zátěž úřadů a usnadňuje přístup občanům k veřejné správě (Mates, a další, 2012).

Rozvoj eGovernmentu v České republice je založen na moderních technologiích, jako jsou datové schránky, základní registry nebo Portál občana. Tyto systémy slouží k propojení jednotlivých státních úřadů a zjednodušují přístup občanů k veřejným službám. Zásadní roli zde hraje Ministerstvo vnitra ČR, které zajišťuje koordinaci projektů eGovernmentu a stanovuje právní i technické standardy. Díky těmto snahám je Česká republika schopna postupně modernizovat svou veřejnou správu a reagovat na potřeby digitální éry (Lidinský, 07/2008).

Podle definice MVČR (podle Lidinský, 2008, s.7) „*eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.*“ Další definici nabízí Lidinský (2008, s.7), který uvádí, že „*eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.*“

Nomenklatura eGovernmentu zahrnuje různé typy digitálních komunikací mezi občany, vládními institucemi a dalšími aktéry. To zahrnuje Government-to-Government (G2G), což se týká výměny informací a elektronických informací mezi vládními institucemi na různých úrovních, jako jsou národní, regionální a místní. Government-to-Business (G2B)

označuje elektronické transakce mezi vládou a podniky, jako jsou platby, obchodní vztahy, nebo poskytování online služeb zaměřených na podporu podniků. Government-to-Citizen (G2C) se soustředí na projekty, které zjednodušují komunikaci mezi občany a vládou, a to jak při čerpání veřejných služeb, tak při zapojení do rozhodovacích procesů. Tento přístup zahrnuje i Government-to-Employee (G2E), kdy vláda poskytuje služby a komunikaci se svými zaměstnanci (E-government, 2024; E-Government, 2025).

## **2.1 Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR**

Budoucnost eGovernmentu v České republice do roku 2030 se zaměřuje na přeměnu veřejné správy pomocí digitálních technologií. Strategické dokumenty, jako jsou „Cesta k Evropské digitální dekádě,“ vládní plán „Digitální Česko“ a „Strategický plán digitalizace ČR do roku 2030,“ stanovují konkrétní kroky k vytvoření moderního, efektivního a občanům přívětivého systému veřejné správy. Tyto plány zahrnují digitalizaci veřejných služeb, rozvoj digitální infrastruktury, zlepšení digitálních dovedností občanů a podporu inovací a nových technologií (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023).

Digitalizace veřejných služeb má za cíl plnou digitalizaci veřejných služeb, což umožní elektronickou komunikaci mezi občany, podniky a státní správou. Digitální identita bude důležitým nástrojem, který občanům umožní ověřit svou totožnost a přistupovat k veřejným službám bez fyzické přítomnosti. Dalším důležitým krokem bude digitalizace zdravotní dokumentace, která občanům zpřístupní jejich lékařské záznamy nejen na národní úrovni, ale také při cestách do zahraničí. Tyto změny zvýší komfort a dostupnost služeb (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023; Cíle digitální transformace do roku 2030, 2023).

Dalším strategickým prvkem je rozšíření digitální infrastruktury, zejména zajištění vysokorychlostního internetu po celé republice, včetně venkovských a odlehlých oblastí. Cílem je vyrovnat rozdíly mezi regiony, což je důležité pro digitalizaci. Spolehlivé připojení umožní lepší přístup k digitálním službám (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023; Vyškovský, 2023).

Strategie také zdůrazňuje potřebu zlepšit digitální gramotnost obyvatel. Do roku 2030 má podíl digitálně gramotných obyvatel vzrůst na 80 % ze současných 60 %. K tomu přispějí vzdělávací programy zaměřené na různé generace, včetně seniorů. Plán zahrnuje zavedení digitálních dovedností do školních osnov, pořádání workshopů a webinářů pro širokou veřejnost a také profesní školení pro zaměstnance veřejné správy. Tímto způsobem budou občané lépe připraveni na digitální svět a měnící se požadavky trhu práce (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023; Vyškovský, 2023).

Česká republika se aktivně podílí na evropské iniciativě „Digitální dekáda 2030,“ která stanovuje společné cíle pro členské státy Evropské unie. Mezi hlavní cíle patří zvýšení digitální gramotnosti. Rozšíření využívání digitálních technologií a posílení kybernetické bezpečnosti. Evropská komise bude pravidelně hodnotit pokrok jednotlivých států a poskytovat doporučení k úpravám strategie. Tato spolupráce zajistí, že Česká republika bude držet krok s ostatními státy Evropské unie (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023).

Strategie také zahrnuje podporu inovativních technologií, jako je umělá inteligence a blockchain, které mohou zásadně změnit způsob fungování veřejné správy. Podle Ivana Bartoše (cit. podle Cíle digitální transformace do roku 2030, 2023) *„Digitální transformace státu je zásadní pro zachování konkurenceschopnosti Česka na mezinárodní scéně i pro rozvoj naší společnosti ve všech oblastech. Tuto roadmapu bereme jednak jako příležitost zvýšit úsilí tam, kde nyní za ostatními členskými státy EU zaostáváme, ale také jako možnost se prezentovat v oblastech, ve kterých jsme úspěšnější.“* Česká republika se účastní mezinárodních projektů a aktivit zaměřených na sdílení zkušeností, což umožní rychlejší a efektivnější zavádění těchto technologií. Tyto plány a strategie představují vizi, která směřuje k moderní a dostupné veřejné správě (Cesta k evropské digitální dekádě, 2023).

## **2.2 Právní úprava**

Tato část se zaměřuje na důležité právní předpisy, které ovlivňují elektronizaci veřejné správy v České republice. Každý z uvedených zákonů má svůj specifický význam pro fungování digitálních služeb veřejné správy, usnadňuje komunikaci mezi občany a úřady a podporuje digitalizaci administrativních procesů. Společně tvoří právní rámec, který zajišťuje efektivní a bezpečné fungování eGovernmentu (Klíčové zákony týkající se eGovernmentu, 2019).

### **Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

Tento zákon upravuje právo občanů na přístup k informacím, které jsou v držení orgánů veřejné moci. Stanoví pravidla pro podání žádostí o informace a vymezuje postupy, jakým způsobem mají být tyto informace poskytovány. Zákon také určuje výjimky, kdy mohou být informace odmítnuty, například z důvodu ochrany osobních údajů nebo státního tajemství.

### **Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy**

Tento zákon charakterizuje vznik a provoz, informačních systémů veřejné správy (ISVS). Stanovuje práva a povinnosti všech stran při jeho užívání a rozvoji. Tvoří základ

legislativy pro digitalizaci veřejné správy. Zákon také upravuje nástroje, jako je Portál veřejné správy nebo Czech POINT. Na tento zákon navazují další právní předpisy a vyhlášky.

### **Zákon č. 300/2008 Sb. o el. úkonech a autorizované konverzi dokumentů**

Tento zákon se zaměřuje na elektronické úkony a autorizovanou konverzi dokumentů ve vztahu k veřejné správě. Stanovuje pravidla pro elektronické podání, podepisování dokumentů a komunikaci s úřady. Zákon také řeší převod papírových dokumentů do elektronické podoby, která má právní platnost. Podporuje využívání elektronických nástrojů v administrativních procesech.

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

Tento zákon upravuje fungování základních registrů v oblasti veřejné správy, které obsahují informace o obyvatelích, firmách, územních prvcích a agendách. Vymezuje obsah těchto registrů, určuje pravidla pro jejich správu a ochranu osobních údajů a zároveň zřizuje správu základních registrů.

### **Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti**

Tento zákon se vztahuje i na eGovernment, protože upravuje ochranu digitálních systémů a služeb ve veřejné správě. Určuje povinnosti pro správce důležitých informačních infrastruktur a poskytovatele digitálních služeb v rámci veřejné správy. Dále vymezuje úlohu Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB), který dohlíží na bezpečnost dat a systémů používaných v komunikaci mezi úřady a občany.

### **Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby**

Tento zákon upravuje právo občanů na přístup k veřejným službám prostřednictvím digitálních kanálů. Stanoví povinnost úřadů poskytovat vybrané služby online a umožňuje občanům vyřizovat úřední záležitosti elektronicky. Zákon také reguluje podmínky pro používání digitálních služeb a zajišťuje jejich dostupnost pro všechny uživatele.

### **Ostatní právní předpisy**

Výše zmíněné právní předpisy nejsou jediné, které jsou důležité pro elektronizaci veřejné správy. Mezi další právní předpisy upravující různé oblasti veřejné správy a elektronických služeb jsou například zákon o archivnictví a spisové službě, zákony o evidenci obyvatel, občanských průkazech a cestovních dokladech nebo zákony týkající se elektronické identifikace a služeb elektronické transakce atd.

## 2.3 Historický vývoj

Počátky konceptu eGovernmentu sahají do 90. let 20. století, kdy se rozvíjeli moderní technologie a internet začal nabízet nové možnosti pro zjednodušení komunikace mezi státem a občany. První kroky v této oblasti byly spojeny s elektronizací základních informačních systémů veřejné správy. Cílem bylo umožnit úřadům dálkový přístup k datům těchto systémů a usnadnit provádění potřebných změn. Zpočátku se eGovernment soustředil zejména na poskytování základních informací o činnosti veřejných institucí prostřednictvím internetových stránek. Tyto stránky umožnily občanům přístup k důležitým údajům, jako jsou právní předpisy, vyhlášky nebo jiné klíčové informace, čímž zjednodušily orientaci ve veřejné správě a položily základy pro další rozvoj elektronických služeb (Pavlík, a další, 2020).

V České republice nebyla v první fázi elektronizace veřejného sektoru vytvořena jasná informační politika. Významným krokem bylo založení Úřadu pro státní informační systém v roce 1996. Tento úřad měl za úkol organizovat a koordinovat aktivity spojené se státním informačním systémem, který byl dříve spravován Ministerstvem hospodářství a později Úřadem vlády ČR. V roce 2000 byl vytvořen Úřad pro veřejné informační systémy, jehož hlavním cílem bylo zajistit propojení a kompatibilitu mezi různými informačními systémy veřejných institucí v souladu se zákonem o informačních systémech.

Jedním z prvních kroků v oblasti eGovernmentu byla možnost podávat žádosti o informace v roce 1999. V roce 2000 došlo k zavedení elektronického podpisu, který umožnil občanům komunikaci s veřejnými institucemi elektronickou cestou. Významným rokem byl rok 2003, kdy byl Úřad pro veřejné informační systémy zrušen a nahrazen nově vytvořenými Ministerstvem Informatiky (zánik 2007). Toto ministerstvo se zaměřilo na tvorbu strategických dokumentů a legislativních změn. (Štědroň, 2007).

Po přistoupení ČR do Evropské unie v roce 2004 byla vytvořena strategie nazvaná „eČesko 2006.“ Tento dokument vycházel z „eEurope 2005,“ který je součástí Lisabonské strategie. Měl za úkol podpořit modernizaci veřejných služeb využíváním digitálních technologií. V letech 2007-2015 byla představena strategie „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby,“ jejímž hlavním cílem bylo zvýšení kvality veřejných služeb. V rámci této strategie byl také představen koncept „Smart Administration,“ který kombinuje technologie, legislativní změny, financování a organizační reformy za účelem vytvoření modernější veřejné správy. Tento projekt měl posílit konkurenceschopnost České republiky v oblasti eGovernmentu (Budiš, a další, 2010).

MVČR spustilo 1. listopadu 2009 datové schránky pro elektronickou komunikaci mezi občany, podnikateli a veřejnými institucemi. V roce 2012 byl spuštěn projekt Základní registry, který rozšířil možnosti elektronizace veřejné správy v České republice. Tento systém umožnil lepší propojení a správu dat mezi různými veřejnými institucemi a je podporován z fondů Evropské Unie (Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost," 2008).

V roce 2018 byla vytvořena Informační koncepce České republiky a další strategické dokumenty, které mají za cíl posílit elektronizaci veřejné správy. V tomto roce vznikl také Portál občana, který umožnil přístup k mnoha veřejným službám. V roce 2020 přišel v platnost zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, který je vnímán jako digitální ústava české veřejné správy (Pavlík, a další, 2020). Od začátku roku 2023 začala povinnost vlastnit datovou schránku a platí pro všechny podnikatelské osoby, včetně samostatně osob výdělečně činných (Czech POINT, 2023).

Od 20. ledna 2024 se začali využívat eDoklady na ústředních správních úřadech. Ve druhé fázi, která začala 1. července 2024 je možnost využití eDokladů u dalších státních orgánů, krajů a obcí s rozšířenou působností. V poslední fázi, která začala platit od 1. ledna 2025 je možné využívat eDoklady ve všech případech, pokud se budete muset prokázat (Digitální a informační agentura, 2024).

## **2.4 Ministerstvo vnitra**

MVČR dlouhodobě zajišťovalo rozvoj eGovernmentu v České republice. Bylo odpovědné za vytváření legislativního rámce a stanovení pravidel pro digitální transformaci veřejné správy. Soustředilo se na strategické řízení a rozvoj elektronických služeb, přičemž zajišťovalo jejich integraci s ostatními částmi státní správy. Dále zajišťovala bezpečnostní politiku, která zahrnovala ochranu osobních údajů a prevenci kybernetických útoků. V této oblasti se pravidelně zaváděli bezpečnostní technologie a aktualizovali se bezpečnostní protokoly (Lidinský, 2008; Lidinský, 07/2008).

Od 1. dubna 2023 došlo k významné změně kdy agendy spojené s eGovernmentem, včetně datových schránek, Portálu občana, Czech Pointu a základních registrů, byly převedeny na nově vzniklou Digitální informační agenturu. Tato organizace převzala odpovědnost za digitalizaci veřejné správy v České republice. S tímto krokem došlo k centralizaci rozvoje a správy těchto digitálních nástrojů, včetně odboru eGovernmentu a hlavní architektury eGovernmentu, a převzetí správy základních registrů (EGovernment, 2024).

Rovněž aktivně spolupracuje na mezinárodním poli, kde se podílí na harmonizaci pravidel eGovernmentu v rámci Evropské unie. Tato spolupráce zajišťuje, že digitální nástroje a systémy v České republice jsou kompatibilní s evropskými standardy a směrnicemi, což je důležité pro zajištění plynulé komunikace mezi národními a evropskými institucemi (Bokša, a další, 2019).

## **2.5 Digitální informační agentura**

Digitální Informační Agentura dále jen DIA, vznikla s cílem centralizovat procesy spojené s digitalizací státní správy a zajistit efektivní fungování elektronických služeb. V roce 2023 převzala agendy eGovernmentu, které byly dříve v kompetenci MVČR jak je popsáno výše. Tento krok měl za cíl zjednodušit a zefektivnit správu a integraci digitálních nástrojů a služeb, které jsou nezbytné pro modernizaci veřejné správy (EGovernment, 2024).

DIA se zaměřuje na rozvoj a správu existujících digitálních nástrojů, ale i na zavádění nových technologických inovací. Mezi nejvýznamnější projekty patří zajištění bezpečného a efektivního přístupu občanů k veřejným službám prostřednictvím digitální identity. Tato digitální identifikace je důležitá pro zajištění rychlého a bezpečného vyřizování žádostí (Zpráva o činnosti Digitální informační agentury za rok 2023, 2024).

DIA také odpovídá za správu základních registrů, které propojují důležitá data o občanech a firmách mezi státními institucemi. Tento systém významně zkracuje dobu potřebnou pro zpracování žádostí a zamezuje opakování a duplikaci dat. Také se zaměřuje na kybernetickou bezpečnost. Jednoduše má na starosti vše, co dělalo MVČR ohledně eGovernmentu (Digitální a informační agentura 2024 fact sheet, 2024).

Podílí se na automatizaci procesů ve státní správě, včetně využívání umělé inteligence k analýze a zpracování dat. Dále poskytuje školení a podporu státním institucím při přechodu na digitální platformy (Pavlík, a další, 2020). V oblasti mezinárodní spolupráce má DIA klíčovou roli ve sjednocování a harmonizaci digitálních služeb na evropské úrovni. V rámci tohoto úsilí je DIA zapojena do evropských projektů, které usilují o propojení národních digitálních systémů a jejich kompatibilitu s evropskými normami a směrnicemi (Zpráva o činnosti Digitální informační agentury za rok 2023, 2024).

Mezi mezinárodními organizacemi, s kterými DIA spolupracuje je Evropská unie (EU), Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) a Organizace spojených národů (OSN). V rámci Evropské unie se DIA zapojuje do realizace cílů Digitální dekády a strategie Evropa 2030, které se zaměřují na digitalizaci veřejného sektoru, rozvoj digitálních dovedností

a podporu bezpečné digitální infrastruktury. Spolupracuje také s Evropskou komisí a členskými státy na zajištění online přístupu k veřejným službám a zavedení elektronické identity pro občany. Kromě toho se podílí na programech jako je Digitální program pro Evropu (DEP), který podporuje rozvoj digitálních technologií a kybernetické bezpečnosti.

Důležitým bodem mezinárodní spolupráci je revize nařízení eIDAS (eIDAS2), které se týká evropské digitální identity a zavedení evropských peněženek digitální identity, která umožní občanům bezpečně prokazovat svou identitu online i fyzicky. DIA se také podílí na realizaci Nařízení o interoperabilní Evropě, které má za cíl zlepšit spolupráci mezi členskými státy Evropské unie.

V rámci spolupráce s organizací pro hospodářskou spolupráci a rozvoj je DIA aktivní v oblasti digitální ekonomiky a veřejné správy. Podílí se na výměně zkušeností a tvorbě strategických dokumentů, které určují směr digitálních změn veřejného sektoru. Prostřednictvím skupiny E-leaders se DIA podílí na vypracování dokumentu „The Digital Transformation of the Public Sector,“ který určuje priority pro rozvoj digitálních strategií. Spolupráce s OSN podporuje sledování a hodnocení pokroku eGovernmentu prostřednictvím indexu E-Government Development Index (EGDI). Tento index hodnotí kvalitu telekomunikační infrastruktury, dostupnost lidských zdrojů a úroveň online služeb v jednotlivých zemích. Tato spolupráce zajišťuje, že Česká republika bude mít přístup k nejnovějším technologickým trendům a bude schopna implementovat evropské standardy pro eGovernment (Digitální a informační agentura, 2024).

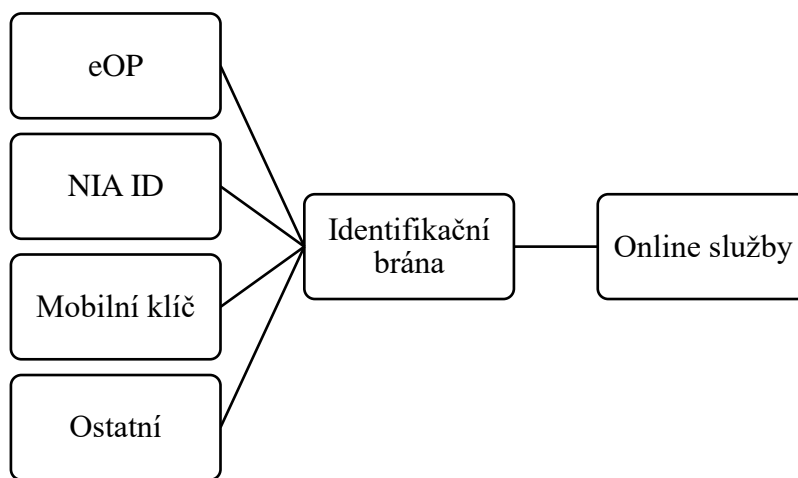
## **2.6 Portál občana**

Portál občana je moderní digitální služba, která usnadňuje fungování eGovernmentu v České republice. Jedná se o webovou platformu, která umožňuje přístup k mnoha veřejným službám, čímž občanům šetří čas. Tuto službu spustilo MVČR v roce 2018 s cílem zrychlit komunikaci a vyřizování záležitostí. Portál nabízí možnost podávat žádosti, spravovat osobní údaje nebo přistupovat k informacím uloženým v registrech veřejné správy (Portál občana, 2024).

Osobní účet, který si mohou uživatelé na Portálu občana vytvořit, umožňuje snadný přístup k různým funkcím a službám. Nabízí více než 600 digitálních služeb, které se průběžně rozšiřují na základě potřeb uživatelů. Na této platformě najdeme i správu datových schránek. Dále portál umožňuje například podávat žádosti o různé dávky a podpory, získávat výpisy z veřejných rejstříků, nebo podání daňových přiznání. Také zde najdeme informace z různých

registru či rejstříků, přístup k eReceptu nebo k portálům krajů, měst a obcí. Existuje také aplikace Portálu občana, která byla spuštěna v roce 2024. Poskytuje snadný přístup ke stejným funkcím jako webová verze přímo z mobilního zařízení. Aplikace poskytuje například upozornění na expiraci dokladů (Nová aplikace Portálu občana je oficiálně spuštěna, 2024).

Bezpečnostní prvky Portálu občana jsou důležité pro ochranu citlivých údajů, používá se tzv. digitální identita. Tato identita slouží jako elektronická obdoba tradiční fyzické identity. Což znamená, že uživatelé mohou potvrdit svou totožnost při elektronických transakcích s veřejnými institucemi. Při přihlášení uživatelé využívají moderní autentizační metody, které odpovídají zákonu č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. Metody jsou různé a existuje jich hned několik viz *Obrázek 2*. Mezi základní metody patří přihlášení přes eObčanku, což je elektronická občanská karta. Další možností je Mobilní klíč eGovernmentu, což je aplikace, kterou je nutné nejdříve nainstalovat a aktivovat. Pro přihlášení lze využít systém Národní Identitní Autority (NIA ID), založený na uživatelském jménu, heslu a SMS kódu, přičemž musí být nejprve provedena registrace. K dispozici jsou i další způsoby přihlášení, jako je například Moje ID, bankovní identita nebo čipová karta Starcos. Tyto metody zajišťují bezpečnost a ochranu osobních údajů při využívání služeb veřejné správy (Základní informace, 2024).



Obrázek 2: Postup přihlášení (Základní informace, 2024)

### 2.6.1 Bankovní identita

Bankovní identita, označovaná také jako Bank ID, je významným doplňkem digitálních služeb v České republice. Umožňuje uživatelům ověřit svou totožnost online způsobem, který je bezpečný a kompatibilní s různými platformami. Stejně jako Portál občana, i bankovní identita podporuje elektronickou komunikaci s veřejnými i soukromými institucemi. Zajišťuje tak uživatelům rychlý a pohodlný přístup k celé řadě služeb bez nutnosti fyzické přítomnosti.

Fungování bankovní identity je založeno na ověřovacích mechanismech internetového bankovníctví. Tyto mechanismy umožňují bankám potvrdit totožnost uživatele a umožňují přístup k vyžádaným údajům, aniž by sdílela informace o jeho finančních transakcích. Využívání bankovní identity je bezpečné, bezplatné a zahrnuje služby, jako je ověřování totožnosti, přihlašování, předvyplnění formulářů nebo elektronické podepisování dokumentů.

V rámci služeb Portálu občana je bankovní identita jednou z možností, jak se bezpečně přihlásit k platformě. Díky své rozšířenosti mezi uživateli internetového bankovníctví výrazně zvyšuje dostupnost digitálních služeb. Uživatelé tak mohou prostřednictvím bankovní identity spravovat své datové schránky, podávat daňová přiznání atd.

Jednou z funkcí bankovní identity je možnost elektronického podepisování. Tato funkce usnadňuje uzavírání smluv a jiných formálních dokumentů s komerčními subjekty z prostředí domova. Podpis je vytvářen přímo v zabezpečeném prostředí internetového bankovníctví a splňuje požadavky na právní závaznost podle evropského nařízení eIDAS.

Technologická infrastruktura bankovní identity staví na vysokých standardech zabezpečení. Používá metody autentizace, včetně dvoufázového ověřování, což výrazně minimalizuje riziko neoprávněného přístupu. Její propojení s dalšími digitálními nástroji, podporuje rozvoj eGovernmentu v České republice a přispívá ke snadnější a efektivnější interakci občanů s úřady i komerčními subjekty (Bank ID, 2024; Co je bankovní identita, 2025; Co je bankovní identita a kde ji využijete, 2025).

### **2.6.2 Datové schránky**

Datové schránky jsou moderním prostředkem elektronické komunikace mezi občany, firmami a veřejnou správou. Vznikly na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů a byly poprvé spuštěny v roce 2009. Fungují jako digitální úložiště, které umožňuje doručování dokumentů a realizaci právních úkonů online. Díky tomu nahrazují tradiční papírovou komunikaci a přispívají k větší efektivitě a bezpečnosti při práci s úředními dokumenty. Dokumenty zaslané prostřednictvím datových schránek mají stejnou právní váhu jako listinné dokumenty a přinášejí uživatelům větší komfort a přehlednost.

Správu datových schránek má na starosti DIA, přičemž jejich provoz zajišťuje držitel poštovní licence. Existuje několik typů datových schránek, určených pro různé skupiny uživatelů, například veřejné orgány, právnické osoby, podnikatele či fyzické osoby. Každá datová schránka má svou unikátní adresu, která zajišťuje jednoznačnou identifikaci. Důležité

je také dodržovat pravidlo, že zprávy jsou považovány za doručené po 10 dnech od vložení, i pokud je uživatel neotevře (Lapáček, 2012).

Od začátku roku 2023 se povinnost mít datovou schránku rozšířila na všechny podnikatele, včetně OSVČ. Změna zahrnuje také spolky, nadace nebo společenství vlastníků bytových jednotek. Tato změna usnadňuje komunikaci se státem i administrativu, například při podávání daňového přiznání nebo hlášení změn v živnostenském rejstříku. Datové schránky navíc šetří čas i peníze, protože komunikace se státem je zdarma, a poplatky za komerční zprávy jsou nižší než u tradičních poštovních služeb (Czech POINT, 2023).

Provoz datových schránek je zajištěn prostřednictvím informačního systému, který klade důraz na bezpečnost a správu elektronických dat. Tento systém splňuje přísné standardy ochrany a zajišťuje, že správci ani provozovatelé nemají přístup k obsahu jednotlivých schránek. Schránky nejsou určeny k archivaci, protože datové zprávy jsou v nich dostupné pouze po dobu 90 dnů. Bezpečnost datových schránek posilují technologie, jako jsou elektronické podpisy a časová razítka, což zaručuje autenticitu a integritu zaslaných dokumentů.

Pokud je nutné převést dokument mezi digitální a listinnou podobou, provádí se autorizovaná konverze. *„Autorizovaná konverze dokumentů je úplný převod dokumentu z digitální do listinné podoby nebo naopak, ověření schody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky“* (Budiš, a další, 2010). Díky autorizované konverzi se usnadňuje práce s dokumenty v různých formách, což ocení zejména ti, kteří kombinují digitální a fyzické dokumenty (Budiš, a další, 2010).

#### **2.6.2.1 Digitální podpis a časové razítko**

Elektronický podpis je nástroj, který slouží k ověřování identity podepisující osoby a k zajištění integrity elektronických dokumentů. Tento podpis se vytváří prostřednictvím certifikátu, který je vydán certifikační autoritou, jako je například PostSignum. Certifikát obsahuje důležité informace o držiteli, veřejný klíč, dobu platnosti a účel použití. Elektronický podpis je generován soukromým klíčem, zatímco veřejný klíč umožňuje ověření podpisu a potvrzení, že dokument nebyl po jeho podepsání změněn. Tento proces je důležitý pro zajištění právní platnosti dokumentu v elektronické komunikaci, přičemž pro státní správu jsou uznávány pouze podpisy založené na certifikátech vydaných kvalifikovanými certifikačními autoritami (Jak na internet, 2024; Czech POINT, 2018).

Pro komunikaci s úřady státní správy je nutné mít kvalifikovaný certifikát PostSignum QCA. Tento certifikát je určen pro podepisování dokumentů, nikoli pro jejich šifrování. Pokud je potřeba šifrovat data nebo zabezpečit webové servery, využívá se komerční certifikát PostSignum VCA. Tento certifikát je použitelný nejen pro šifrování, ale i pro podepisování dokumentů. S elektronickým podpisem je také běžně spojováno časové razítko, které prodlužuje platnost dokumentu až o 5 let, a to v případě, kdy elektronický podpis vyprší (Lapáček, 2012).

Časové razítko je nástroj, který potvrzuje existenci dokumentu v konkrétním čase a v nezměněné podobě. Na rozdíl od systémového času, který může být manipulován, využívá časové razítko čas certifikační autority. To znamená, že svůj čas synchronizuje s atomovými hodinami. Tento mechanismus poskytuje nezpochybnitelný důkaz o tom, jak dokument vypadal v okamžiku jeho podpisu. Ve veřejné správě je připojení kvalifikovaného časového razítka povinné pro některé právní dokumenty, jako jsou správní rozhodnutí nebo výzvy. Podle zákona č. 297/2016 Sb., je nutné, aby tyto dokumenty měli připojené časové razítko k zajištění jejich právní platnosti, i když elektronický podpis vypršel (Digipodpis.cz, 2024; Česká pošta, 2024).

### **2.6.3 Základní registry**

Vytvoření základních registrů veřejné správy v České republice přispělo k řešení problému spojených s nejednotností, duplicity a zastaralostí databází. Tento systém přináší výrazné zlepšení zjednodušení administrativních procesů. Základní registry se staly nezbytným nástrojem pro správu a výměnu informací mezi veřejnými institucemi a občany. Řídí se zákonem č. 11/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů a dalšími souvisejícími právními předpisy vztahující se k problematice základních registrů (Základní registry ve veřejné správě, 2012).

Základní registry veřejné správy jsou nezbytným nástrojem pro efektivní správu a sdílení dat mezi veřejnými institucemi a občany v České republice. Hlavním cílem registrů je centralizace a standardizace základních informací. Umožňuje to úřadům přístup k aktuálním a spolehlivým informacím o občanech a organizacích (Hradec Králové, 2012). Tyto registry shromažďují a zpřístupňují důležité údaje. Úředníci tak mohou jednoduše ověřovat aktuálnost a správnost informací bez nutnosti opakovaného zadávání údajů. Kromě toho je zajištěna ochrana osobních údajů, což přispívá k bezpečnosti a důvěře c celý systém (Doleček, 2023).

V České republice existují čtyři základní registry, které pokrývají různé oblasti veřejné správy. Tyto registry fungují v rámci Informačního systému základních registrů (ISZR), který umožňuje přístup k údajům prostřednictvím referenčního rozhraní.

- **Registr obyvatel (ROB)** – Tento registr obsahuje osobní údaje fyzických osob, které mají trvalý pobyt v České republice. Ukládá základní informace jako je jméno, příjmení, rodné číslo, adresa a další identifikační údaje, které slouží pro administrativní účely, jako je vydávání občanských průkazů a pasů.
- **Registr práv a povinností (RPP)** – Shromažďuje údaje o právních vztazích a závazcích občanů a organizací vůči státu. Tento registr zahrnuje informace o daňových povinnostech, zdravotním pojištění, sociálním zabezpečení a dalších právních vztazích, které jsou důležité pro správu veřejných záležitostí.
- **Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)**– Tento registr se zaměřuje na údaje o parcelách, budovách a nemovitostech, včetně informací o jejich vlastnících. Je klíčový pro správu nemovitostí, katastr nemovitostí a řízení rozvoje a výstavby na území České republiky.
- **Registr osob (ROS)** – Tento registr obsahuje údaje o právnických osobách podnikatelích a dalších subjektech, které vykonávají činnost v České republice. Shromažďuje informace o jejich právním statusu, sídlech a dalších relevantních údajích pro právní vztahy mezi podniky a státem (Základní registry ve veřejné správě, 2012).

S pokračujícím rozvojem eGovernmentu se počítá s dalším propojováním základních registrů s novými technologiemi a evropskými platformami. Využití umělé inteligence a automatizace umožní, aby určité administrativní úkony byly vyřizovány bez nutnosti zásahu člověka. Dále se plánuje zavedení mobilních aplikací, které budou poskytovat občanům a podnikatelům rychlý a pohodlný přístup k těmto registrům. V budoucnu se očekává také rozšíření spolupráce mezi jednotlivými členskými státy Evropské unie, v oblasti správy dat mezi státy (Doleček, 2023).

#### 2.6.4 Czech POINT

Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál (Czech POINT) je multifunkční kontaktní místo veřejné správy. Je navržen především pro občany, kteří nemohou nebo nechtějí využívat digitální elektronický způsob komunikace. Tento systém nabízí různé služby, které vyžadují osobní přítomnost, jako je autorizovaná konverze dokumentů mezi tištěnou a elektronickou podobou nebo ověřování totožnosti pro elektronickou identifikaci.

Tato služba byla spuštěna v roce 2007 a od té doby výrazně zjednodušila komunikace (Digitální a informační agentura, 2024; Czech POINT, 2024).

Kontaktní místa označená logem Czech POINT se nachází na pobočkách České pošty, krajských a obecních úřadech, ale i v dalších autorizovaných institucích, jako jsou notáři a některé komory. V současnosti je v ČR více než 7 000 těchto poboček, a to včetně poboček na konzulátech v zahraničí. Tento systém má za cíl usnadnit občanům komunikaci se státem, protože díky němu mohou vyřizovat úřední záležitosti na jednom místě, aniž by museli navštěvovat několik různých úřadů (Budiš, a další, 2010).

Czech POINT je součástí širšího konceptu, který občanům umožňuje odesílat dokumenty a žádosti mezi různými úřady bez nutnosti osobní návštěvy. Systém poskytuje přes 30 různých služeb, jako jsou výpisy z rejstříků trestů, katastru nemovitostí nebo insolvenčního rejstříku. Také usnadňuje práci se základními registry (Digitální a informační agentura, 2024).

Mezi další služby, které nabízí patří správa datových schránek, kde si občané mohou zřídit nebo upravit přístupové údaje. V nabídce je také služba eLegalizace, která umožňuje ověřování elektronických podpisů na dokumentech bez potřeby jejich tisku (Budiš, a další, 2010).

Czech POINT není pouze kontaktním místem pro veřejnost, ale součástí širšího informačního systému státní správy. Umožňuje snadný přístup k formulářům a informacím, které úředníci využívají k obsluze občanů. Tento systém podporuje efektivní a přehledné řízení státní správy, což je v souladu s cíli modernizace veřejné správy (Czech POINT, 2024).

## 3 Analýza eGovernmentu ve vybraných městech

### 3.1 Metodika výzkumu

Cílem této bakalářské práce je vyhodnotit potenciál eGovernmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraných statutárních městech. V rámci výzkumu budou identifikována místa, kde má zavádění eGovernmentu potenciál zvýšit efektivitu veřejné správy a zjednodušit procesy, které občané vykonávají při komunikaci s úřady. Výzkum bude zaměřen na statutární město Pardubice a jeho městské obvody. Zaměří se na zhodnocení stávajících digitálních služeb a identifikaci oblastí, které by mohly těžit z širšího využívání elektronických nástrojů a online služeb.

Na základě cíle práce a poznatků získaných během zpracování teoretické části práce byly stanoveny následující výzkumné otázky:

- Jak se může město Pardubice inspirovat v ostatních statutárních městech pro zlepšení svého eGovernmentu?
- Jaké nástroje eGovernmentu nabízí svým občanům město Pardubice a jeho městské obvody?

Při výběru indikátorů pro hodnocení eGovernmentu bylo zvažováno využití indikátoru U02 – míra využívání e-administrace z metodiky hodnocení udržitelných chytrých měst Smart Cities od Ministerstva pro místní rozvoj. Nakonec však nebyl zvolen, protože nebyl zjištěn přesný počet technických úkonů, které jsou poskytnuty občanům od městských obvodů. Z tohoto důvodu bylo zvoleno porovnání městských obvodů Pardubic s městy Ostrava, Brno, Plzeň a Ústí nad Labem, která mají také městské obvody či městské části.

Naopak město Zlín, Jihlava, České Budějovice, Hradec Králové, Olomouc, Karlovy Vary a Liberec nebudou do hlavní analýzy zahrnuty, jelikož v nich většina administrativní agendy spadá pod centrální magistrát. Zcela z analýzy bude také vyloučena Praha, jelikož její struktura je odlišná od ostatních měst.

V rámci výzkumu bakalářské práce budou zkoumány statutární města a jejich městské obvody nebo městské části. Pro výzkum bude vybráno pět statutárních měst, která se dělí na jednotlivé městské obvody či městské části se samostatnými orgány. Těmito městy budou Pardubice, Plzeň, Ústí nad Labem, Ostrava a Brno. Větší část výzkumu bude zaměřena na městské obvody Pardubic. Konkrétně ÚMO I až ÚMO VIII, a analyzuje, jaké úřední služby a administrativní úkony jsou v těchto obvodech dostupné prostřednictvím eGovernmentu.

Budou zkoumány možnosti podání žádostí, ohlášení a dalších administrativních úkonů elektronicky a identifikovány obvody, které stále vyžadují osobní návštěvu úřadu nebo podání prostřednictvím datové schránky. Důraz bude kladen na Portál občana Pardubice, který umožňuje občanům podávat žádosti, platit poplatky a komunikovat s úřady online. Ostrava, Brno, Plzeň a Ústí nad Labem budou analyzovány stejným způsobem jako Pardubice.

Pro každé vybrané město bude vytvořena souhrnná tabulka, ve které bude provedena analýza dostupnosti elektronických služeb 1/ administrativních formulářů jednotlivých MČ 1/ MO. Budou vyhledány formuláře, které budou porovnány, 1/ to z hlediska jejich dostupnosti v jednotlivých částech města 1/ posouzeno, zda jsou tyto formuláře v rámci města jednotné, nebo zda mezi nimi existují rozdíly. Pro sběr dat budou využity oficiální webové stránky jednotlivých MČ, MO 1/ magistrátů. Na těchto stránkách budou vyhledávány administrativní formuláře, které občané běžně využívají při komunikaci s úřady. 1/ každého formuláře bude sledováno, zda je k dispozici nebo nikoli. Výsledná tabulka tak poskytne jasný přehled 1/ tom, zda jednotlivé části města mají mezi sebou nějaké rozdíly.

Na základě výsledků těchto analýz budou formulována doporučení pro Pardubice, zaměřená na zlepšení eGovernmentu, a to s ohledem na řešení, která byla identifikována v Ostravě, Brnu, Plzni a Ústí nad Labem.

### **3.2 Vyloučená města z analýzy na základě správního uspořádání**

Analýza správy statutárních měst v ČR je složitým úkolem, neboť jednotlivá města se výrazně liší nejen ve svém správním uspořádání, ale také v rozsahu kompetencí jednotlivých úřadů. Zatímco některá města jsou členěná na MO s vlastními pravomocemi, jiná fungují jako nečleněná nebo pouze administrativně členěná území, kde většinu rozhodovacích pravomocí vykonává přímo magistrát města.

Cílem této bakalářské práce bylo vyhodnotit potenciál eGovernmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraném městě. Pro tento účel byly vybraná města s městskými obvody nebo městskými částmi, kde lze sledovat rozdílný výkon samostatné a přenesené působnosti mezi nimi a centrální správou. Tento model byl použit na výše zmíněná města Pardubice, Plzeň, Ústí nad Labem, Ostravu a Brno, kde jednotlivé obvody nebo městské části mají vlastní zastupitelstva, městské úřady a vykonávají část samosprávných funkcí nezávisle na centrálním magistrátu.

Naopak města Zlín, Jihlava, České Budějovice, Hradec Králové, Olomouc, Karlovy Vary a Liberec nelze do této analýzy zahrnout stejným způsobem, protože nelze provést přímé

srovnání mezi centrální správou a jednotlivými částmi města. V těchto městech správní agenda není delegována na samostatné městské obvody, ale zůstávají v rukou magistrátu. To znamená, že obyvatelé jednotlivých MČ nebo katastrálních území vyřizují většinu administrativních úkonů centrálně na magistrátu, což znemožňuje detailnější porovnání výkonu veřejné správy mezi různými částmi města. Z tohoto důvodu byla tato města analyzována samostatně a zkráceně s důrazem na jejich digitální služby. Specifickým případem je Liberec, který sice jako jediné město v této skupině disponuje městským obvodem, avšak tento obvod zahrnuje pouze jednu část města – Vratislavice nad Nisou. Kvůli tomu není možné provést komplexní analýzu více MO, jako je tomu u více zmíněných měst (Statutární město Zlín, 2025; Statutární město České Budějovice, 2025; Statutární město Jihlava, 2025; Statutární město Hradec Králové, 2025; Statutární město Olomouc, 2025; Statutární město Karlovy Vary, 2025; Statutární město Liberec, 2025).

Z analýzy úplně vynecháme hlavní město Prahu, jelikož se jedná o specifický administrativní celek s významně odlišnou správní strukturou. Praha je nejen hlavním městem, ale i největším městem ČR a zároveň má postavení kraje, což ji odlišuje od ostatních statutárních měst. Navíc se dělí na 22 městských částí s vlastními pravomocemi, které mají výrazně vyšší míru autonomie než běžné MČ v ostatních statutárních měst. Z těchto důvodů by její zahrnutí do analýzy vedlo k nesrovnatelným výsledkům (Hlavní město Praha, 2025).

### **3.2.1 Statutární město Zlín**

Město Zlín, jehož území je rozděleno na 16 MČ. Tento model umožňuje lepší organizaci veřejné správy a zajišťuje, že každá MČ má přehled o místních záležitostech. I přesto, že MČ nemají autonomní správu, hrají důležitou úlohu v komunikaci mezi občany a magistrátem, čímž přispívají k efektivnímu zajišťování procesů na místní úrovni.

Co se týče digitálních služeb, Zlín se aktivně zaměřuje na modernizaci veřejné správy a poskytování elektronických nástrojů pro zjednodušení komunikace s úřady. Hlavním nástrojem je Portál občana, který je centrálním bodem pro správu úředních záležitostí. Portál nabízí širokou škálu funkcí, které občanům umožňují vyřizovat různé administrativní úkony online. Uživatelé mohou využívat portál jak bez přihlášení (pro přístup k formulářům a informacím). Tak po přihlášení, což jim umožňuje například podávat žádosti, platit místní poplatky nebo řešit další úřední záležitosti elektronickou cestou.

Město Zlín se také soustředí na zjednodušení orientace občanů v administrativních procesech prostřednictvím video návodů, které jsou dostupné na Portálu občana. Tyto návody

poskytují krok za krokem instrukce k vyřizování konkrétních administrativních záležitostí. Videá jsou užitečným nástrojem, který občanům umožňuje lépe pochopit jednotlivé úřední procesy a výrazně zrychluje vyřizování požadavků bez nutnosti osobní návštěvy úřadu. Díky těmto videím se nejen zjednodušuje přístup k informacím, ale zároveň se zvyšuje úroveň digitální gramotnosti občanů a jejich schopnosti efektivně využívat online nástroje městské správy. Jinak občané mohou komunikovat klasickými způsoby, které v této práci byly zmíněny už mnohokrát (Portál občana Zlín, 2025; Statutární město Zlín, 2025).

### **3.2.2 Statutární město Jihlava**

Jihlava je město, které je administrativně členěno na 17 MČ. Správa MČ je centralizována a většinu rozhodnutí, která se týkají městských záležitostí, je přijímána na magistrát města Jihlavy, jenž je hlavním správním orgánem města.

Přestože jednotlivé MČ nemají vlastní širší pravomoci, město se snaží zlepšit komunikaci mezi občany a vedením města prostřednictvím osadních výborů. Tyto výbory působí jako poradní a iniciativní orgány zastupitelstva města Jihlavy a umožňují občanům vyjadřovat své názory k otázkám, které se týkají jejich konkrétní MČ. Osadní výbory mají omezené pravomoci, ale jsou důležité při reprezentaci místních zájmů a předkládání podnětů vedení města. Mezi jejich hlavní činnosti patří hospodaření s přidělenými finančními prostředky, podílení se na sestavování rozpočtu městské části a jiné.

V rámci digitalizace veřejné správy město vyvinulo Portál občana Jihlavy, který občanům umožňuje podávat některé formuláře online, pokud mají elektronický podpis nebo datovou schránku. Tento portál zahrnuje sekci životní situace, kde jsou popsány různé administrativní procesy a poskytuje také možnost online platby poplatků. Mnoho formulářů a žádostí, které se týkají místních poplatků, stavebních povolení nebo dopravních agend, je nutné vyhledávat na oficiálních stránkách města nebo je podávat osobně na příslušných odborech magistrátu (Portál občana Jihlava, 2025; Statutární město Jihlava, 2025).

### **3.2.3 Statutární město České Budějovice**

Město České Budějovice se skládá ze 7 částí města. I přesto, že je město rozděleno na tyto části, žádná z nich nemá vlastní rozhodovací pravomoci, a tak vykonává většina přechází na magistrát města. Jedním z velkých rozdílů oproti ostatním městům je absence Portálu občana, což znamená, že možnosti občanů pro online vyřizování úředních záležitostí jsou omezené. V důsledku absence portálu je nutné používat jiné způsoby podání formulářů a žádostí. Tento způsob zvyšuje nároky na čas a administrativní náročnost pro občany. I přesto,

že město nenabízí komplexní digitální platformu pro správu úředních záležitostí, oficiální webové stránky města poskytují přehledné vyhledávání formulářů pro jednotlivé odbory magistrátu. To občanům usnadňuje orientaci. Nicméně zde chybí sekce „životní situace“, která by podrobně popisovala konkrétní administrativní postupy pro vyřizování běžných životních situací. Občané tak musí potřebné informace vyhledávat samostatně.

Tento centralizovaný systém, který má ve svém středu magistrát města má výhodu v tom, že všechny administrativní záležitosti jsou vyřizovány na jednom místě, což zjednodušuje komunikaci, ale zároveň omezuje dostupnost některých digitálních služeb, které jsou v jiných městech (Statutární město České Budějovice, 2025).

### **3.2.4 Statutární město Hradec Králové**

Hradec Králové se nedělí na MČ ani MO. Jedním z hlavních orgánů, který usnadňuje tuto komunikaci, jsou komise místní samosprávy. Na základě statutu mají k dispozici komise, které poskytují poradenské a iniciativní služby Radě města. Tyto komise se aktivně podílejí na rozhodování o důležitých otázkách týkajících se jejich území, jako je například plánování, správa veřejného majetku, ochrana životního prostředí nebo řešení dalších lokálních problémů. Komise tak nejen usnadňují komunikaci mezi občany a úřady, ale zajišťují také to, aby byly zohledněny potřeby při přijímání rozhodnutí na úrovni městské rady.

Město Hradec Králové se rovněž zabývá o modernizaci komunikace mezi městskými orgány a občany. K tomu slouží Portál občana, který je přístupný i bez přihlášení. Tento portál nabízí mnoho funkcí, které usnadňují správu a komunikaci. Mezi dostupné služby patří přehled životních situací, který informuje občany o různých administrativních procesech a možnostech, jak je efektivně vyřídit.

Dále je možné si přes portál online objednat návštěvu na úřad, nebo také poskytuje informace o rozpočtu města a další veřejné dokumenty. Kromě těchto informativních funkcí portál umožňuje i elektronické podání dokumentů, což občanům usnadňuje vyřizování úředních záležitostí bez nutnosti osobního kontaktu s úřadem. Pokud občané nechtějí podávat formulář přes portál mají možnost i ostatních druhů podání (Statutární město Hradec Králové, 2025; Portál občana Hradec Králové, 2025).

### **3.2.5 Statutární město Olomouc**

Město Olomouc není členěno na MO ani MČ s vlastními samosprávnými orgány. Celé území města je rozděleno pouze na 26 katastrálních území, která však slouží spíše k evidenčním a technickým účelům než k výkonu samosprávy. Právní postavení Olomouce jako územního

samosprávného celku upravuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. Tento model centralizované správy znamená, že veškeré správní i samosprávné činnosti vykonává magistrát města Olomouce bez existence nižších samosprávných celků.

V oblasti digitalizace a poskytování elektronických služeb město provozuje Portál Olomoučana, který přispívá k modernizaci veřejné správy a zvyšování její přístupnosti. Tento portál nabízí občanům možnost úhrady místních poplatků, podrobné návody k řešení různých administrativních situací, označené jako životní situace. Portál je navržen tak, aby se v něm občané snadno orientovali a mohli jednoduše zjistit, jakým způsobem konkrétní úkony vyřídit. Občané se také díky tomuto portálu mohou objednávat online na konkrétní městské agendy, čímž se snižuje čekací doba na úradě a zefektivní osobní kontakt s úředníky. Portál dále umožňuje například zařízení si parkovacích karet online.

Další užitečnou funkcí je e-mailové upozornění na blížící se splatnost poplatků, které pomáhá občanům nezapomenout na důležité termíny a plnit své povinnosti včas. Přestože portál sám o sobě neobsahuje přímé odkazy na formuláře ke stažení, tyto jsou dostupné na oficiálních webových stránkách města, kde jsou přehledně rozděleny podle jednotlivých odborů magistrátu a konkrétních agend. I když občané nemohou podávat své žádosti přes portál využívají ostatní způsoby podání (Portál Olomoučana, 2025; Statutární město Olomouc, 2025).

### **3.2.6 Statutární město Karlovy Vary**

Město Karlovy Vary není členěno na MO, což znamená že správu celého území zajišťuje prostřednictvím magistrátu města. Karlovy Vary se skládají pouze z katastrálních území a místních částí, jako jsou například Drahovice, Bohatice, Rybáře, Doubí, Tuhnice nebo Stará Role. Tyto části nejsou samosprávnými celky a nemají vlastní samosprávné pravomoci. Veškerá rozhodovací a správní agenda je tak soustředěna na úrovni městského magistrátu, který vykonává všechny úřední činnosti za celé území města.

V oblasti digitalizace veřejné správy město provozuje Portál občana, který je dostupný pouze po přihlášení. Ve srovnání s jinými městy jako je například Plzeň, je však funkce portálu značně omezená. Portál v současnosti umožňuje především sledování přehledu poplatků a jejich úhradu online, čímž občanům usnadňuje plnění jejich závazků vůči městu. Kromě toho portál obsahuje také odkaz na Portál veřejné správy, nicméně další administrativní funkce, jako jsou formuláře, návody k řešení životních situací nebo elektronické podání, zde dostupné nejsou.

Pro získání podrobnějších informací a dokumentů jsou občané odkázáni na oficiální webové stránky města, kde lze nalézt formuláře ke stažení a pokyny k jednotlivým správním úkonům. Občané tak musí používat jiné způsoby podání, než je portál občana (Portál občana Karlovy Vary, 2025; Statutární město Karlovy Vary, 2025).

### **3.2.7 Statutární město Liberec**

Statutární město Liberec je specifické svým správním uspořádáním, jelikož se člení pouze na jeden městský obvod – Vratislavice nad Nisou a dále na 35 městských čtvrtí, které však nemají samostatné pravomoci. Právě z důvodu existence pouze jednoho MO není možné Liberec analyzovat stejným způsobem jako města, která mají více MO jako je například Pardubice, Plzeň či Ostrava. Srovnání samosprávných funkcí mezi více obvody, které je hlavním cílem této práce, by v případě Liberce nebylo vhodné ani relevantní, jelikož chybí možnost vnitroměstského srovnání mezi jednotlivými samosprávnými celky.

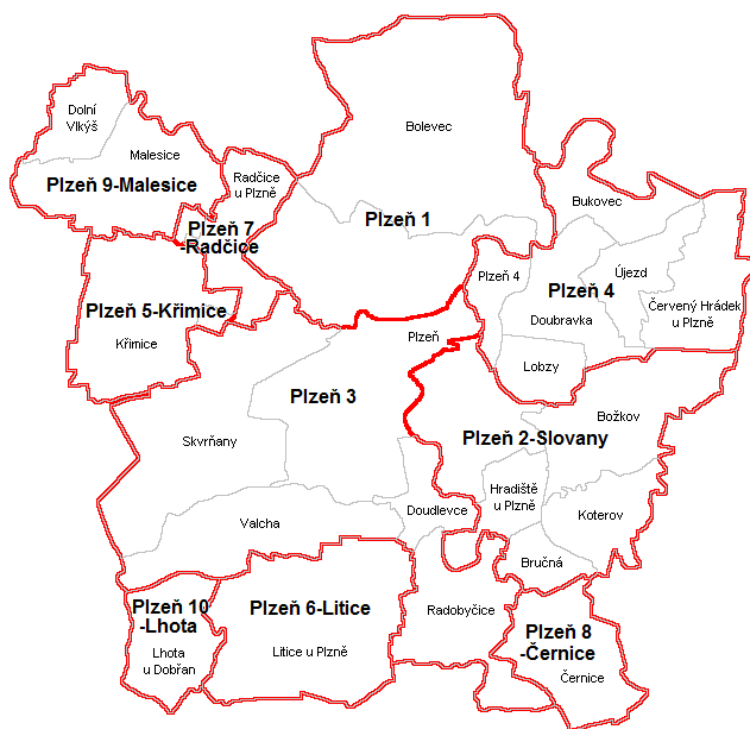
Přesto lze konstatovat, že Liberec se v oblasti digitálních služeb snaží držet krok s ostatními městy. Město provozuje Portál občana, který nabízí přehled dostupných formulářů, sekci životních situací, a také možnost sledování osobních závazků vůči městu. Občané mají přístup k informacím o místních poplatcích, mohou sledovat jejich výši a využít možnost online platby.

Ke komunikaci s magistrátem města nelze využít Portál občana. Občané tak využívají další způsoby podání, kterými jsou osobní návštěva, písemné podání, datovou schránku ale také elektronickou podatelnu. Do této podatelny zašlou e-mail s ověřeným elektronickým podpisem (Portál občana Liberec, 2025; MO Vratislavice nad Nisou, 2025; Statutární město Liberec, 2025).

### **3.3 Statutární město Plzeň a jeho městské obvody**

Statutární město Plzeň je rozděleno do deseti městských obvodů, což umožňuje efektivní správu a poskytování veřejných služeb na lokální úrovni. Tento systém přináší několik výhod, mezi které patří rychlejší řešení problémů v jednotlivých částech města, lepší komunikaci mezi občany a správními orgány. Každý obvod má vlastní administrativní strukturu a odpovědnost za různé oblasti správy, což zajišťuje efektivní a spravedlivé rozdělení úkolů. Tento model decentralizované správy umožňuje MO pružně reagovat na místní potřeby a zlepšovat kvalitu života občanů.

Magistrát města Plzeň je ústředním správním orgánem města, který koordinuje a dohlíží na činnost jednotlivých MO. Plní důležitou roli jak v oblasti samosprávy, tak i v přenesené působnosti státní správy. Jeho fungování je založeno na zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích, který vymezuje jeho kompetence a pravomoci. Magistrát se zabývá strategickým plánováním, rozvojem městské infrastruktury, správou městského majetku a zajištěním veřejných služeb pro obyvatele města. Kromě toho se podílí na tvorbě politiky v oblasti dopravy, bezpečnosti, životního prostředí, sociálních služeb a kultury. Důležitý je také v oblasti digitalizace veřejné správy, kde se Plzeň řadí mezi lídry v poskytování služeb eGovernmentu, čímž občanům výrazně usnadňuje komunikaci s úřady a umožňuje vyřizování mnoha záležitostí online. Magistrát města má několik specializovaných odborů, které se zaměřují na konkrétní oblasti veřejné správy. Odbor právních agend zajišťuje právní služby pro občany, odbor dopravy spravuje silniční infrastrukturu a dopravní služby, odbor rozvoje města plánuje rozvojové projekty, odbor životního prostředí se stará o ochranu přírody a městské zeleně, a odbor školství se věnuje správě škol a školských zařízení.



Obrázek 3: Mapa MO Plzně (Mapka městských obvodů a katastrálních území Plzně, 2025)

Plzeň se dělí na deset MO viz Obrázek 3, označených Plzeň 1 až Plzeň 10. Každý obvod má svůj vlastní úřad, který se stará o správní činnosti a poskytuje služby pro občany v dané zajišťovací oblasti. Tyto obvody jsou základními jednotkami městské správy a jejichž úřady mají za úkol zajišťovat všechny místní potřeby. Struktura obvodů zahrnuje zastupitelstvo MO,

radu MO, starostu MO, ÚMO a komisi rady MO. Tyto orgány umožňují efektivní řízení obvodu a komunikaci mezi občany a městskou správou.

MO vykonávají širokou škálu úkolů, které se dělí do dvou základních kategorií samostatné a přenesené působnosti. V rámci samostatné působnosti se obvody zaměřují na místní záležitosti, které nejsou řízeny státem, ale jsou kladeny na odpovědnosti místních samospráv. Mezi hlavní úkoly v samostatné působnosti patří správa majetku obvodu, což zahrnuje údržbu a správu škol, kulturních a sportovních zařízení, veřejných prostranství a infrastruktury. Dále se MO zabývají místním rozvoje, opravy a údržba silnic, chodníků, veřejného osvětlení a dalších základních služeb. MO také zajišťují správu školství, podporují kulturní akce, provozují mateřské školy a zajímají se o podporu sportovních aktivit. Kromě těchto činností se MO zaměřují na oblast sociální péče a veřejného pořádku. Poskytují sociální služby, které zahrnují například pro seniory, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi a další zranitelné skupiny obyvatel. Obvody rovněž úzce spolupracují s městskou policií, aby zajistily bezpečnost a veřejný pořádek. V oblasti životního prostředí a odpadového hospodářství se obvody starají o správu městské zeleně, ekologické projekty a třídění odpadu, čímž přispívají k udržitelnému rozvoji města.

V přenesené působnosti MO vykonávají činnosti, které jsou delegovány ze strany městského magistrátu, jako je například územní plánování, vydávání stavebních povolení a kontrola dodržování stavebního zákona. Také se podílejí na správě místních poplatků, výběru místních daní a poplatků, a zajištění správy a údržbu místních komunikací a parkovacích ploch. Dále se zabývají problematikou sociálního zabezpečení, zdravotní péče a prevencí zdraví. Kromě toho vykonávají činnosti v oblasti veřejného pořádku, krizového řízení a organizace voleb (Město Plzeň, 2025; Statut města Plzně, 2001).

### **3.3.1 Komunikace s městskými obvody**

Komunikace mezi občany a MO v Plzni je dobře organizovaná a každý obvod má vlastní webové stránky, které jsou téměř identické, což usnadňuje orientaci. Tyto stránky jsou přehledně uspořádány a poskytují všechny potřebné informace o životních situacích, službách a kontaktech. Každý MO si stránky spravuje samostatně, ale struktura je jednotná, což zajišťuje snadnou dostupnost informací i pro občany, kteří potřebují komunikovat s různými obvody.

Občané mohou MO kontaktovat telefonicky, e-mailem, písemně poštou, prostřednictvím datové schránky nebo faxem. Telefonní komunikace je k dispozici u všech obvodů, což umožňuje rychlé získání informací nebo domluvení schůzky, ale je omezena

úředními hodinami. E-mailová komunikace je běžně dostupná u všech MO, a občané mohou také využít datovou schránku pro úřední podání a doručování právně závazných dokumentů. I když je datová schránka velmi užitečná pro podávání žádostí, její využívání mezi občany není tak rozšířené. Některé obvody stále umožňují i faxovou komunikaci, ačkoli její význam klesá.

Pro online vyřizování administrativních úkonů občané mohou využívat EPO (elektronické podání občana), což je portál pro podávání žádostí a sledování jejich stavu. Tento portál je přístupný bez nutnosti přihlášení, avšak pro podání žádostí a vyplnění formulářů je nutné se přihlásit. Po přihlášení mají občané přístup k individuálnímu účtu, který poskytuje přehled o místních poplatcích, jejich stavu a možnostech platby, stejně jako souhrnné informace o částkách za nájem pozemků nebo nájem bytů a nebytových prostor. Bez přihlášení není možné podávat žádosti a formuláře, ale portál stále umožňuje prohlížení formulářů, které jsou k dispozici ke stažení. Po přihlášení mohou občané také podávat jednotlivé žádosti, které putují buď k magistrátu města, nebo do jednotlivých MO. Dále mohou prostřednictvím portálu také platit městské poplatky.

Důležitým nástrojem pro zjednodušení komunikace je Plzeň Chatbot, což je vlastně virtuální asistent k dispozici na portálu nebo webových stránkách statutárního města. Tento nástroj pomáhá občanům při vyřizování životních situací, poskytuje odpovědi na dotazy a nabízí užitečné informace o různých administrativních úkonech. Tato interaktivní služba poskytuje rychlou a efektivní pomoc, což usnadňuje občanům orientaci v úředních procesech.

Na stránkách statutárního města Plzeň je také k dispozici funkce pro čtení textu, která umožňuje občanům, zejména těm s tělesným postižením nebo zrakovými problémy, snadnější přístup k informacím. Tato automaticky přečte obsah stránky, což usnadňuje čtení a orientaci v textovém obsahu na webových stránkách města. Poskytují také služby pro osoby se sluchovým postižením. První z těchto služeb je telefonní spojení s úřadem s online simultánním přepisem. Tato služba umožňuje přepis telefonního hovoru v reálném čase, což usnadňuje komunikaci pro osoby s poruchami sluchu. Během hovoru probíhá doslovný přepis, který umožňuje plnohodnotnou interakci mezi občanem a pracovníkem úřadu. Tato služba je dostupná každý pracovní den od 9:00 do 18:00 hodin a funguje v rámci telefonního spojení s ústřednou Magistrátu města Plzně, přičemž je možné přepojit klienta na další úřady.

Další důležitou službou je překlad z/do českého znakového jazyka. Tato služba poskytuje překládání komunikace mezi uživateli českého znakového jazyka a úřadem. Klienti mohou zasílat své dotazy ve formě videa nebo odkazu na video na uvedenou e-mailovou adresu,

Následně je tento dotaz přeložen do českého jazyka a předán pracovníkům úřadu, kteří dopoví. Odpověď je následně přeložena zpět do znakového jazyka a zaslána zpět klientovi. Tento proces probíhá v důvěrném režimu s důrazem na mlčenlivost (Město Plzeň, 2025; Pecuch, 2025; Formuláře, 2024; Pecuch (a), 2025).

### 3.3.2 Analýza dostupnosti podání formulářů na ÚMO

V této části bakalářské práce se zaměříme na možnosti podávání formulářů na úřadech jednotlivých MO Plzně. Pro tento účel byla využita Tabulka 1, která přehledně znázorňuje, jaké formuláře jsou na webových stránkách MO obvodů k dispozici a jakými způsoby lze podat. Tato analýza se zaměřuje nejen na to, které formuláře jsou dostupné, ale také na možnosti jejich podání a na úroveň digitalizace veřejné správy v Plzni.

Tabulka 1: Dostupnost druhů podání formulářů v Plzni

Formuláře	Osobně	Písemně poštou	Datová schránka	e-mailem s elektronickým podpisem	EPO (portál občana)
Žádost o vydání loveckého lístku	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o vydání rybářského lístku	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o vydání matričního dokladu (duplikát) - MO 3 pouze	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o povolení zvláštního užívání komunikace (místní komunikace)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení zvláštního užívání komunikace z důvodu havárie	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení připojení nemovitosti na místní komunikaci	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení uzavírky místní komunikace	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení ZU - inženýrské sítě	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení ZU - lešení, státnek a jiné účely	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení ZU - reklamní poutače	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení ZU - stavební práce	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení ZU - vyhrazené parkování	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o zrušení vyhrazeného parkování	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Přiznání k místnímu poplatku ze psů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Oznámení zániku poplatkové povinnosti městského poplatku ze psů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Nahlášení čísla čiupu psa	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení užívání veřejného prostranství	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Ohlášení tombol s herní jistinou nad 200 tis. Kč	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení splátek dlužné částky nebo o odklad platby	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Hlášení trvalého pobytu	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Vydání dalších matričních dokladů, sňatky, umrtň list, rodný list - MO 3 pouze	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Zrušení trvalého pobytu	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
Hlášení adresy pro roručování	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o poskytnutí údajů	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o zprostředkování kontaktu - MO 3 pouze	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Sociálně právní ochrana dětí (informace)	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Sociální práce (informace)	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Veřejné opatrovnictví (informace)	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o ustanovení zvláštním příjmem dávek důchodového zabezpečení	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Žádost o povolení kácení dřevin rostoucí mimo les	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Poplatek ze psů	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano
Poplatek za užívání veřejného prostranství	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano
Ztráty a nálezy - MO 3 pouze	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Vidimace dokumentů	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
Legalizace dokumentů	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Formuláře, 2024)

Tabulka zahrnuje pět různých možností podání žádostí. První možností je osobní návštěva úřadu, kdy žadatel doručí dokumenty přímo na podatelnu nebo příslušné oddělení. Druhou variantou je podání žádosti písemně poštou, což umožňuje občanům vyřídit

administrativní úkony na dálku, ale zároveň prodlužuje dobu zpracování. Třetí možností je využití datové schránky, která je vhodná pro elektronickou komunikaci s úřady a představuje bezpečný a právně závazný způsob doručení dokumentů. Čtvrtým způsobem je podání e-mailem s elektronickým podpisem, který poskytuje určitou úroveň digitalizace, ale stále vyžaduje ověření identity žadatele. Poslední možností je podání přes portál občana (EPO), což je nejmodernější forma elektronické komunikace s úřady, avšak v této tabulce je zřejmé, že jeho využití je výrazně omezené. Pokud je u daného způsobu uvedeno „Ano“, znamená to, že tímto způsobem lze formulář podat, Pokud je uvedeno „Ne“, tento způsob podání není možný.

Formuláře zahrnují žádosti o oznámení, které občané mohou podávat v souvislosti s různými životními situacemi. Mezi běžně dostupné formuláře patří například žádost o vydání loveckého nebo rybářského lístku, žádost o povolení zvláštního užívání komunikace nebo žádost o povolení připojení nemovitosti na místní komunikaci. Dále jsou zde žádosti o povolení uzavírek místních komunikací, stavebních prací nebo instalaci reklamních poutačů. Tabulka také zahrnuje formuláře týkající se parkování, například žádost o vyhrazené parkování nebo jeho zrušení. Kromě toho lze v tabulce nalézt formuláře související se správou místních poplatků, jako je přiznání k místnímu poplatku ze psů nebo oznámení o zániku poplatkové povinnosti. Další skupinu tvoří formuláře související s pobytem, například hlášení trvalého pobytu či jeho zrušení. Specifickou skupinou jsou formuláře, které lze podat pouze na ÚMO 3. Mezi tyto formuláře patří například žádost o vydání matričního dokladu (duplikát), žádost o výpis z rejstříku trestů či žádost o zprostředkování kontaktu. To znamená, že občané jiných MO musí v případě potřeby těchto dokumentů cestovat na konkrétní úřad.

Tabulka ukazuje, že většinu formulářů lze podat osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem s elektronickým podpisem. Možnost podání přes EPO je však výrazně omezená, což lze pozorovat na četných označeních „Ne“ v posledním sloupci tabulky. To naznačuje, že digitalizace procesů stále není na takové úrovni, aby umožňovala plně online podání všech žádostí u MO.

### **3.3.3 Výhody a nevýhody**

Město nabízí svým obyvatelům celou řadu výhod v oblasti komunikaci s úřadem, přičemž se zaměřuje především na zlepšení komunikace s úřady a zvyšování úrovně digitalizace veřejných služeb. Tento pokrok však není bez výzev, a i přes pokroky v digitalizaci stále existují oblasti, které mohou komplikovat administrativní procesy a dostupnost některých služeb pro občany.

Jednou z hlavních výhod Plzně je jednotný systém formulářů napříč MO. Všechny obvody poskytují stejné formuláře, které jsou označeny jednotnými názvy. Tento systém výrazně usnadňuje orientaci a vyhledávání potřebných dokumentů. Díky tomu občané nemusí ztrácet čas hledáním specifických formulářů pro každý obvod, což vede k větší přehlednosti a efektivitě ve správních procesech.

Další významnou výhodou je vysoká úroveň centralizace veřejné správy v Plzni. Město se aktivně snaží modernizovat a zjednodušit administrativní procesy zaváděním digitálních nástrojů. Například elektronické podání občana (EPO) umožňuje obyvatelům komunikovat s úřady online, sledovat stav svých žádostí a vyřizovat různé životní situace bez nutnosti osobního kontaktu. Plzeň rovněž nabízí inovativní nástroj pro zlepšení komunikace s úřady ve formě plzeňského chatbota. Tento virtuální asistent pomáhá občanům s vyhledáváním informací o úředních záležitostech, což zjednodušuje přístup k veřejným službám. Chatbot je navržen tak, aby odpovídat na nejčastější dotazy a usnadňoval tak občanům orientaci ve veřejné správě. Město také nezapomíná na osoby se zrakovým a sluchovým postižením. Webové stránky umožňují automatické čtení textů. Kromě toho jsou k dispozici služby jako online simultánní přepis telefonických hovorů nebo překlady do znakového jazyka.

Nicméně, i když Plzeň v oblasti digitalizace pokročila, stále existují určité nevýhody. Jednou z nich je omezená možnost využití podání přes EPO. I když elektronické podání zjednodušuje řadu administrativních procesů, ne všechny formuláře je možné odeslat online. Některé žádosti je stále nutné podávat osobně nebo posílat poštou, což snižuje efektivitu celkového systému digitalizace a brání maximálnímu využití moderních technologií ve veřejné správě.

Celkově lze říct, že město Plzeň dělá významné kroky směrem k modernizaci a zlepšení komunikace mezi občany a úřady, ale stále čelí výzvám, které je třeba řešit pro dosažení plné efektivity a dostupnosti veřejných služeb pro všechny obyvatele.

### **3.4 Statutární město Ústí nad Labem a jeho městské obvody**

Ústí nad Labem je statutární město, které se nachází v severních Čechách a je rozděleno na čtyři MO. Každý z těchto obvodů vykonává specifické pravomoci, které jsou vymezeny jak Statutem města, tak i dalšími právními předpisy jako je zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. Tento model administrativní správy zajišťuje efektivní fungování městských agend a odpovědností na různých úrovních.

Území města je rozděleno, jak už bylo zmíněno na čtyři MO viz Obrázek 4, kterými jsou Ústí nad Labem – město, Ústí nad Labem – Severní Terasa, Ústí nad Labem – Neštětice a Ústí nad Labem – Střekov. Každý z těchto obvodů má své vlastní úkoly rozdělené na samostatnou a přenesenou působnost, což zahrnuje administrativní úkoly, tak i zajištění každodenních služeb pro občany.



Obrázek 4: Rozdělení MO v Ústí nad Labem (Úřady městských obvodů, 2023)

Samostatná působnost MO pokrývá širokou škálu oblastí. Patří sem například zajištění sociálních služeb, podpora kultury, správa veřejných zařízení nebo péče o městskou hromadnou dopravu. Obvody se starají o správu veřejné zeleně, dětských hřišť, kulturních a sportovních akcí a organizují místní slavnosti a obřady. Dále provádí údržbu a správu parků, veřejných prostor a zajistí prevenci požárů a bezpečnosti na svém území.

Obvody mají pravomoci také v oblasti financí, kde se podílejí na sestavování a správě rozpočtu. Sledují výdaje a příjmy, organizují veřejné sbírky a poskytují dotace. V rámci rozvoje městského území připravují investiční projekty a vyjadřují se k návrhům, které ovlivňují jejich území. V oblasti životního prostředí zajišťují správu a údržbu městské zeleně, včetně parků a veřejně přístupných prostor. Podílejí se na likvidaci odpadu a péči o biologický odpad. Podílejí se také na větších investičních projektech a opravách veřejných prostor a komunikací, včetně zajištění dopravy a umístění zastávek MHD. MO podporují kulturní, sportovní a vzdělávací aktivity, pořádají akce pro děti a mládež a spolupracují na tvorbě místní kroniky. Rovněž se podílejí na rozhodování o názvech ulic a veřejných prostranství a spolupracují

s městskou policií na zajištění veřejného pořádku a bezpečnosti. Obvody zřizují jednotky dobrovolných hasičů, spravují požární zařízení a vypracovávají dokumentaci požární ochrany. Kromě toho se podílejí na ochraně osobních údajů a zabezpečují správu kulturních a historických památek na svém území.

Přenesená působnost obvodů zahrnuje vykonávání úkolů, které jsou svěřeny státní správě, jako je správa místních poplatků, účast na stavebních řízeních a zajištění veřejného pořádku. Tato působnost zefektivňuje správu a umožňuje obvodům plnit úkoly, které mají přímý dopad na každodenní život obyvatel. MO mají také roli při delegování státní správy na jiné obce na základě veřejnoprávních smluv, což umožňuje lepší dostupnost veřejných služeb. Pokud není v přílohách Statutu města nebo zákonech určeno jinak, který orgán vykonává přenesenou působnost, rozhoduje o tom Magistrát města, což přispívá k flexibilnímu a efektivnímu řízení správy.

Magistrát města koordinuje činnost MO a dohlíží na jejich správu a činnost v rámci přenesené působnosti Magistrát města koordinuje činnost MO a dohlíží na jejich správu a činnost v rámci přenesené působnosti. Tato koordinace probíhá prostřednictvím pravidelných porad, kde se setkávají starostové MO a další představitelé města. Cílem těchto setkání je zajistit efektivní komunikaci a výměnu informací mezi jednotlivými úrovněmi správy (Statut statutárního města Ústí nad Labem, 2024; Ústní nad Labem, 2023).

### **3.4.1 Komunikace s městskými obvody**

V rámci moderní správy je efektivní komunikace mezi občany a úřady zásadní pro zajištění rychlého a transparentního vyřizování administrativních záležitostí. Občané města Ústí nad Labem mají k dispozici několik způsobů, jak kontaktovat magistrát i jednotlivé MO. Přestože existují elektronické nástroje, které usnadňují orientaci v úředních agendách, některé důležité digitální služby stále nejsou plně dostupné.

Občané mohou vyřizovat své záležitosti osobně, a to v rámci úředních hodin jednotlivých úřadů. Tento způsob je nezbytný v případech, kdy je nutná fyzická přítomnost žadatele, například při ověřování dokumentů nebo konzultacích s úředníky. Přestože osobní kontakt může být někdy nevyhnutelný, mnohé administrativní úkony je dnes možné řešit elektronicky.

Pro úřední korespondenci lze využít posílání formuláře poštou s podpisem nebo e-mailovou komunikaci, která je vhodná pro běžné dotazy a zasílání dokumentů. Pokud však občan podává oficiální žádost, musí být jeho e-mail opatřen kvalifikovaným elektronickým

podpisem, aby měl právní váhu. Další alternativou je využití datové schránky, která umožňuje bezpečné doručování dokumentů s právním účinkem bez nutnosti elektronického podpisu. Tento způsob je vhodný zejména pro podání žádostí a jiných úředních dokumentů, přičemž jeho výhodou je automatická doložitelnost doručení.

Pro usnadnění přístupu k informacím vytvořilo město Portál občana, který umožňuje občanům rychle vyhledat potřebné formuláře a informace týkající se jednotlivých MO. Tento portál zjednodušuje orientaci v úřední agendě, avšak neumožňuje podání žádostí ani jiných formulářů. Mohou si je jen stáhnout a samotné podání musí následně provést jiným způsobem.

Dalším omezením je absence přehledu životních situací a způsobu, jak je řešit. Zatímco v jiných městech jsou na podobných portálech a webových stránkách k dispozici podrobné návody, jak postupovat při vyřizování různých administrativních záležitostí. Portál občana Ústí nad Labem pouze odkazuje na příslušné formuláře bez podrobnějších pokynů. To může být pro občany méně přehledné a nutí je dohledávat další informace jinde.

Na rozdíl od některých měst jako je Plzeň, kde virtuální asistent pomáhá občanům s orientací v úřední agendě a zodpovídá časté dotazy, Ústí nad Labem tuto funkci nenabízí. Občané se tak musí spoléhat na vlastní vyhledávání informací nebo kontaktovat úředníky jinou formou.

V některých městech je možné si prostřednictvím online systému rezervovat termín návštěvy úřadu, což výrazně snižuje čekací doby a zvyšuje komfort občanů. V Ústí nad Labem však tato možnost existuje pouze pro magistrát města. K jednotlivým MO není možné se objednat online, což může vést k delším čekacím dobám a nutnosti osobního vyřízení bez předchozí rezervace (E-podatelná, 2023; Kontakty, 2023; Ústí nad Labem, 2023).

### **3.4.2 Analýza dostupnosti administrativních formulářů v MO**

V této části bakalářské práce se zaměříme na možnosti dostupných formulářů na jednotlivých MO v Ústí nad Labem. Pro tento účel byla využita Tabulka 2, která přehledně znázorňuje, jaké žádosti a oznámení jsou k dispozici na webových stránkách MO a portálu občana.

První sloupec tabulky obsahuje seznam jednotlivých žádostí a oznámení, které mohou občané podávat, zatímco další sloupce znázorňují dostupnost těchto formulářů v konkrétních obvodech, a to v ÚMO Město, ÚMO Neštětice, ÚMO Severní Terasa a ÚMO Střekov. Pokud je v určitém obvodu možné daný formulář podat, je v tabulce označen slovem „Ano“ a zeleným

podbarvením. Naopak v případech, kdy tento formulář není možné podat v daném ÚMO nebo nebyl dohledán na webových stránkách, je v tabulce označen slovem „Ne“ a červeným podbarvením. Přestože některé formuláře jsou k dispozici na Portálu občana Ústí nad Labem, nelze je prostřednictvím tohoto portálu přímo podat, což omezuje efektivitu digitalizace úředních procesů.

Tabulka 2: Dostupnost formulářů na Portálu občana Ústí nad Labem

Formulář	ÚMO Město	ÚMO Neštětice	ÚMO Severní Terasa	ÚMO Střekov
Žádost o poskytnutí finanční dotace	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení k místnímu poplatku za veřejné prostranství	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení k místnímu poplatku ze psů	Ne	Ne	Ano	Ano
Ohlášení k místnímu poplatku z pobytu	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení o provedení ohňostroje	Ano	Ano	Ano	Ano
Oznámení o konání shromáždění	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o povolení zvláštního užívání veřejného prostranství	Ano	Ne	Ano	Ano
Žádost poskytnutí finančního daru- podpora rodiny s provrozeným dítětem	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o pronájem/pacht - prodej pozemku	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o pronájem obecního bytu	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o vydání rybářského lístku	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o zřízení služebnosti	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o odhlášení trvalého pobytu	Ano	Ne	Ano	Ano
Žádost o Vítání občanů	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o poskytnutí údajů z informačního systému evidence obyvatel	Ano	Ne	Ano	Ano
Přihláška za člena do okrskové volební komise	Ne	Ano	Ano	Ano
Žádost o zařazení do projektu Životní jubilea	Ne	Ne	Ano	Ano
Žádost o povolení kácení dřevin	Ne	Ano	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Ústí portál občana, 2025)

Podrobnější analýza ukazuje, že všechny vybrané žádosti a oznámení jsou dostupné pouze u dvou MO a těmi obvody jsou Střekov a Severní Terasa. U dalších obvodů formuláře chybí. Formuláře ohlášení k místním poplatkům, ohlášení o provedení ohňostroje, žádost o poskytnutí finančního daru rodinám s prvorozeným dítětem, žádost o prodej pozemku nebo pronájem bytu najdeme v každém MO. Poté tu máme oznámení o konání shromáždění nebo žádost o poskytnutí finanční dotace. Žádat o dotace mohou občané, spolky nebo neziskové organizace k získání finanční podpory na kulturní, sportovní nebo společenské aktivity. Sjedená dostupnost těchto formulářů v celém městě naznačuje, že se jedná o základní úřední služby, které jsou dostupné rovnoměrně napříč jednotlivými MO.

Naproti tomu existují formuláře, které chybí v prvních dvou MO zároveň nebo jen v jednom MO. Dva formuláře, které nejsou k dispozici ani v jednom ze zmíněných ÚMO Město a ÚMO Neštětice je ohlášení k místnímu poplatku ze psů a žádost o zařazení do projektu Životního jubilea. Formuláře na přihlášení člena do okrskové volební komise a žádost o povolení kácení dřevin nebyl dohledán na ÚMO Město. V ÚMO Neštětice zase chybí formulář s žádostí o odhlášení trvalého pobytu, žádost o poskytnutí údajů z evidence obyvatel

a žádost o povolení zvláštního užívání veřejného prostranství. Tento formulář umožňuje občanům nebo podnikatelům žádat o využití veřejného prostranství pro různé účely, kterými mohou být stavební práce nebo umístění reklamních zařízení.

Celkově lze konstatovat že dostupnost jednotlivých formulářů se mezi MO liší, což může občanům komplikovat vyřizování úředních povinností. Zatímco některé úřady jiných městských obvodů v jiných městech umožňují podání širokého spektra žádostí online, tyto úřady vyžadují pouze osobní návštěvu nebo podání přes e-podatelnu, a to buď datovou schránkou nebo e-mailem s elektronickým podpisem. Přestože Portál občana v Ústí nad Labem poskytuje přístup k formulářům, jejich plná digitalizace zatím nebyla realizována. Pro zlepšení fungování veřejné správy by bylo žádoucí nejen sjednotit nabídku formulářů napříč jednotlivými MO, ale také rozšířit možnosti online podání žádostí tak, aby občané mohli efektivněji komunikovat s úřady bez nutnosti fyzické návštěvy.

### **3.4.3 Výhody a nevýhody**

Komunikace mezi občany a MO v Ústí nad Labem nabízí několik možností, jak kontaktovat úřady a vyřizovat administrativní záležitosti. Z hlediska efektivity veřejné správy, je důležité, aby tyto komunikační kanály umožňovaly rychlé a transparentní zpracování žádostí. Přestože existuje několik způsobů, jak se s úřady lze spojit, stále přetrvávají určité nedostatky.

Jednou z výhod současného systému je že MO mají z větší části sjednocené nabízení formulářů, které mohou občané podat u jednotlivých MO. Existuje na to Portál občana Ústí nad Labem, který občanům poskytuje přístup k těmto formulářům. Umožňuje jejich stažení nebo vyplnění, ale poté si to musíte stejně stáhnout a poslat jinou formou. To je značná nevýhoda, když tento portál existuje. Dalším absencí je online rezervační systém pro návštěvníky úřadů městských obvodů. Zatímco na magistrátu města je možné si termín návštěvy rezervovat, jednotlivé MO tuto službu nenabízejí.

Další výhodou jsou přehledné a hezky zpracované webové stránky jednotlivých obvodů a samotného statutárního města. I když si MO spravují webové stránky sami, jsou si obsahově hodně podobné, což umožňuje občanům lepší orientaci. Další nevýhodou je, že portál občana nenabízí platbu poplatku jednotlivých městských poplatků, tyto poplatky jsou zaplatit pouze hotově, složenkou na poště, převodem z bankovního účtu nebo uvedeným QR kódem, který se nachází na webových stránkách.

### 3.5 Statutární město Brno a jeho městské části

Statutární město Brno se nedělí na městské obvody, jak je tomu v některých jiných městech, ale na městské části (dále jen MČ). V Brně je celkem 29 městských částí viz Obrázek 5, které jsou základními jednotkami samosprávy a vykonávají různé administrativní a správní činnosti, které se týkají jejich specifických území. Každá městská část má své vlastní orgány a kompetence, které zahrnují jak samostatnou působnost, tak přenesenou působnost, jež spadá do kompetence státní správy.

Magistrát města Brna je odpovědný za koordinaci a řízení rozvoje města jako celku. Zajišťuje jak výkon samosprávy, tak státní správy v přenesené působnosti. Tento úřad se podílí na řízení městské infrastruktury, ochraně životního prostředí, rozvoji městských oblastí a poskytování veřejných služeb. Mezi jeho úkoly patří také podpora místní ekonomiky, kulturní a sportovní aktivity, vzdělání a zdraví. Magistrát rovněž vykovává strategické plánování a koordinuje činnost jednotlivých městských částí, čímž zajišťuje, že rozvoj města jako celku je harmonizován a efektivně řízen.



Obrázek 5: Mapa městských částí Brno (Mapa městských částí, 2025)

Každá MČ má své vlastní správní orgány, mezi které patří zastupitelstvo, rada městské části, starosta a úřad městské části. Tyto orgány vykonávají správní činnosti, které mají přímý dopad na každodenní život obyvatel dané MČ. Městské části mají na starosti zajištění veřejných služeb, jako jsou správa veřejných prostranství, údržba komunikací, organizace kulturních a sportovních akcí, podpora místního školství, správa knihoven, sociální služby a další aktivity, které se týkají místního rozvoje a života občanů.

V oblasti správy veřejného majetku jsou MČ odpovědné za údržbu a správu veřejných ploch, dětských hřišť, sportovních areálů, parků a dalších zařízení, která jsou určena pro potřeby obyvatel. Dále MČ vykonávají správu a údržbu komunikací, zajišťují opravy a údržbu místních silnic a chodníků, stejně jako správu parkovišť a veřejného osvětlení. V oblasti dopravy spolupracují s magistrátem na organizaci dopravy, parkování a zajištění kvalitní veřejné dopravy.

MČ mají rovněž důležitou roli v oblasti školství a sociálních služeb. Každá MČ zajišťuje podporu místní školy, organizuje přijímací řízení, monitoruje kvalitu vzdělávání a zajišťuje potřebnou infrastrukturu pro školní zařízení. V oblasti sociálních služeb se MČ podílejí na organizování pečovatelských služeb, podpory seniorů, organizování programů pro znevýhodněné skupiny obyvatel a dalších sociálních aktivit.

Kromě toho mají MČ na starosti oblast kultury a sportu. Organizují kulturní a sportovní akce, spravují kulturní a sportovní zařízení a podporují aktivity, které přispívají k rozvoji kulturního a společenského života ve městě. MČ se také podílejí na ochraně životního prostředí, kde se starají o údržbu zelených ploch, pravidelný svoz odpadu a organizují projekty zaměřené na ochranu přírody a zlepšení kvality ovzduší.

V oblasti bezpečnosti a veřejného pořádku spolupracují MČ s Městskou policií Brno, podílejí se na prevenci kriminality a na zajištění bezpečnosti ve veřejných prostorech. MČ mají rovněž pravomoc podávat návrhy na změny obecně závazných vyhláškách a předkládat návrhy na úpravy veřejných prostranství, jako je například navrhování názvů ulic (Statut města Brno, 2001; Městské části, 2025).

### **3.5.1 Komunikace s městskými částmi**

Statutární město Brno nenabízí klasický portál občana, jak je běžné v některých jiných krajských městech, ale místo toho provozuje systém Brno ID. Tento systém slouží k vyřizování vybraných záležitostí, jako je například jízdné na MHD, platby za odpady, parkování nebo využívání rodičovských voucherů. Ačkoli Brno ID poskytuje určité služby, nenahrazuje plně funkce Portálu občana, protože nenabízí přístup k úředním dokumentům a neumožňuje platbu všech městských poplatků.

Zajímavostí je, že MČ Brno-střed provozuje vlastní Portál občana. Tato platforma občanům poskytuje několik digitálních nástrojů, kterými jsou životní situace a jejich návod na vyřízení. Také poskytuje online poradnu prostřednictvím chatbota AIKONA. Tento chatbot je

v současnosti ve zkušebním provozu, ale již nyní může občanům pomoci s orientací v administrativních záležitostech.

I když samotný magistrát města Brna nenabízí centralizovaný Portál občana, občané mají možnost vyřídit některé záležitosti prostřednictvím Brno ID. Na webových stránkách města Brna lze také hledat potřebné formuláře a informace, ale pro úplné vyřízení některých administrativních úkonů je stále nutné navštívit jednotlivé MČ, které spravují své vlastní webové platformy. Každá MČ si webové stránky spravuje samostatně, což znamená, že tyto stránky mohou mít odlišný vzhled, strukturu a nabízené služby.

Na těchto stránkách MČ je možné najít nejen potřebné formuláře, ale i přehled životních situací, které občanům pomáhají lépe se orientovat v administrativních úkonech a jejich řešení. Tento přehled životních situací je přítomen u všech MČ, i když se může lišit v podrobnostech či způsobu interpretace.

Pro komunikaci s úřady města Brna mohou občané využívat různé formy. Kromě osobní návštěvy úřadu a korespondence poštou je možné využít elektronické nástroje, jako je e-mail nebo datová schránka. Při oficiálním podání žádostí je nezbytné opatřit e-mail kvalifikovaným podpisem, aby měl právní váhu. Datová schránka je bezpečnou formou komunikace, která umožňuje doručování dokumentů s právním účinkem a zároveň poskytuje automatickou doložitelnost doručení (Potřebuji si vyřídit 1, 2025; Brno ID, 2025; Portál občana Brno-střed, 2025).

### **3.5.2 Analýza dostupnosti administrativních formulářů ve vybraných MČ**

Tato analýza podrobně prozkoumá dostupnost administrativních formulářů na webových stránkách jednotlivých městských částí Brna. Do této analýzy byly zahrnuty formuláře z 8 MČ Brna z celkového počtu 29. Výběr těchto MČ byl proveden s ohledem na velikost obyvatel jednotlivých MČ, což umožňuje získat vzorek MČ s různým počtem obyvatel. Méně lidnaté MČ, jako jsou Brno-Útěchov a Brno-Žebětín, mají nižší počet obyvatel, a tedy i menší administrativní zátěž. Tento výběr MČ nám umožňuje zhodnotit dostupnost formulářů v méně početných částech města, kde mohou být občanské požadavky a potřeby odlišné než v oblastech s vyšší hustotou obyvatel. Dále jsou tu dvě průměrně lidnaté části města, jako Brno-Starý Lískovec, Brno-Černovice a Brno-Slatina, mají střední hustotu obyvatel, což znamená kombinaci požadavků jak menších, tak větších MČ. Nejvíce lidnaté MČ jsou Brno-Královo Pole, Brno-střed a Brno-Sever, se vyznačují vysokým počtem obyvatel a větší administrativní zátěží, což vytváří vysokou poptávku po službách.

Pro tento účel byla vytvořena Tabulka 3: Dostupnost formulářů na stránkách MČ. Tabulka 3, která zobrazuje, jaké formuláře jsou dostupné na webových stránkách MČ v osmi vybraných částech. Byly zahrnuty pouze formuláře, které jsou pravděpodobně nejčastěji využívány občany, přičemž výběr formulářů byl proveden na základě diskuse s odborníky z praxe. Jinak nějaké MČ poskytují více různých formulářů, než jsou uvedené v tabulce. Pro přehlednost jsou formuláře v tabulce označeny hodnotami „Ano“ a „Ne“, přičemž formulář, který je k dispozici na stránkách dané MČ ke stažení nebo vyplnění, je označen jako „Ano“ a zeleným podbarvením. Naopak formuláře, které nejsou dostupné, nebo jsou dohledatelné pod jiným názvem. Tyto formuláře jsou označeny jako „NE“ a červeným podbarvením. To znamená, že formuláře označené zeleně mohou občané stáhnout, ale jejich podání je nutné využít jiný způsob podání, například osobní návštěvou, nebo odeslání prostřednictvím datové schránky nebo e-podatelný.

Tabulka 3: Dostupnost formulářů na stránkách MČ

Formulář	Brno-Útěchov	Brno-Žebětín	Brno-Starý Lískovec	Brno-Slatina	Brno-Černovice	Brno-Královo Pole	Brno-Střed	Brno-Sever
Hlášení místního poplatku z pobytu	Ne	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
Odhlášení psa z evidence	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení konání akce	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Oznámení o konání shromáždění	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Přiznání k místnímu poplatku ze psů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Hlášení k místnímu poplatku za veřejné prostranství	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Přihláška na vítání občánků	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o finanční dotaci	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
Žádost o kácení dřevin	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o zvláštní užívání místní komunikace	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o povolení připojení nemovitosti k místní komunikaci	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
Žádost o vyhrazené parkovací stání	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o ustanovení zvláštního příjemce důchodu	Ne	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o pronájem bytu	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlašovací povinnost nájemce	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Zapsání do evidence zemědělského podnikatele	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o informaci	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
Žádost o vydání rybářského lístku	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
Czech POINT	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Poplatek ze vstupného	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování sloupec 2 dle (Potřebuji si vyřídit, 2025), sloupec 3 dle (Formuláře, 2025), sloupec 4 dle (Žádosti, ostatní dokumenty, 2025), sloupec 5 dle (Formuláře 1, 2025), sloupec 6 dle (Formuláře na jednom místě, 2025), sloupec 7 dle (Řešení životních situací, 2025), sloupec 8 dle (Potřebuji si vyřídit 1, 2025), sloupec 9 dle (Formuláře úřadu, 2025)

Výsledky analýzy ukázaly, že dostupnost formulářů se mezi jednotlivými MČ Brna liší. Největší MČ mají na svých webových stránkách k dispozici širokou škálu administrativních formulářů ke stažení. Na druhé straně menší MČ mají omezenou dostupnost formulářů. V tabulce je zřejmé, že formuláře, které jsou dostupné ve všech městských částech zahrnují formuláře pro odhlášení psa z evidence, přiznání k místnímu poplatku za psy, hlášení k místnímu poplatku za veřejné prostranství, přihlášení k vítání občánků nebo žádost o kácení dřevin. Dále mezi formuláři je zahrnut Czech POINT, který nabízí na jednotlivých stránkách jen plné moci, ale pro jeho použití musíte navštívit osobně danou pobočku v jednotlivých MČ.

Dále lze z tabulky vyhodnotit, že některé formuláře jsou dostupné pouze jedné MČ, a to konkrétně formuláře pro ohlašovací povinnost nájemce a pro zapsání do evidence zemědělského podnikatele. Tyto formuláře byly dohledány pouze u MČ Brno-Starý Lískovec. Na druhou stranu formuláře, které jsou dostupné ve všech vybraných MČ kromě Brno-Útěchov, jsou formuláře zahrnující ohlášení konání akce, oznámení o konání shromáždění, žádost o zvláštní užívání místní komunikace a žádost o vyhrazené parkovací stání. Formuláře pro hlášení místního poplatku z pobytu a žádost o ustanovení zvláštního příjemce důchodu nejsou k dispozici na webových stránkách MČ Brno-Útěchov, Brno-Starý Lískovec a Brno-Slatina.

Jako poslední nám zbyly formuláře, které se nenacházejí na webových stránkách 2 až 4 vybraných MČ. Mezi těmito formuláři jsou žádosti o finanční dotaci, žádost o povolení připojení nemovitosti k místní komunikaci, žádost o pronájem bytu, žádost o informaci, žádost o vydání rybářského lístku a poplatek ze vstupného. Celkově lze říct, že dostupnost administrativních formulářů na webových stránkách městských částí Brna není rovnoměrná.

### **3.5.3 Výhody a nevýhody**

Jednou z výhod v komunikaci s úřadem je různorodost dostupných služeb na portálu Brno ID. I když Brno nenabízí centralizovaný Portál občana, tento systém poskytuje občanům řadu užitečných služeb. Mezi tyto služby patří například jízdné na městskou hromadnou dopravu, platby za odpad a parkování. Tato nabídka je pro uživatele přínosná, protože se zaměřuje na specifické každodenní úkony, které občané pravidelně používají.

Další výhodou je, že MČ Brno-střed provozuje vlastní Portál občana, což poskytuje občanům přístup k životním situacím. Tento portál zahrnuje online poradnu prostřednictvím chatbota AIKONA. Tento chatbot je v současnosti pouze ve zkušebním procesu, ale časem by mohl pomáhat lidem ještě lépe řešit životní situace.

Poslední výhodou je různorodost webových platforem mezi jednotlivými MČ, která umožňuje poskytování specifických formulářů a informací přizpůsobených potřebám občanů. Naopak nevýhodou je rozdílná vzhled a struktura webových stránek, což může být pro uživatele matoucí, zejména při hledání informací na různých webových stránkách MČ.

Hlavní nevýhodou je absence centralizovaného Portálu občana na úrovni celého města Brna. Tento nedostatek může být pro občany nepohodlný. Občané musí navštěvovat různé stránky a vyhledávat potřebné formuláře, což může vést k záměnám a komplikacím. Tento systém ztěžuje správu a vyřizování administrativy pro obyvatele, kteří se musí orientovat na různých platformách, což je neefektivní.

Další výhodou je nerovnoměrná dostupnost formulářů mezi jednotlivý MČ. Analýza ukázala, že některé formulář jsou dostupné ve všech MČ, zatímco jiné jsou k dispozici pouze v konkrétních MČ. Dalším problémem jsou omezené podání formulářů na jednotlivé MČ, když neexistuje žádný jednotný portál pro podání. Lidé tak musí využít jiný způsob podání, než je přes Portál občana.

### 3.6 Statutární město Ostrava a jeho městské obvody

Statutární město Ostrava je třetím největším městem v ČR a je významné průmyslové a kulturní centrum v Moravskoslezském kraji. Město se skládá z 23 městských obvodů viz Obrázek 6, které jsou základními správními jednotkami a vykonávají činnosti jak v oblasti samostatné, tak přenesené působnosti. Tyto činnosti jsou stanoveny Statutem města a umožňují obvodům reagovat na místní potřeby a výzvy, zároveň podléhají koordinaci a kontrole magistrátu města.



Obrázek 6: Mapa městských obvodů Ostrava (Městské obvody Ostrava, 2025)

Magistrát města Ostravy se podílí na řízení města v rámci přenesené působnosti a samosprávy. Jeho činnosti se řídí zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, který vymezuje pravomoci orgánů městských obvodů a zajišťuje jejich fungování v souladu s celkovou strategií města. V oblasti správy se zaměřuje na významné projekty městského rozvoje, infrastrukturu, dopravu, školství, ochranu životního prostředí a další oblasti, které jsou důležité pro kvalitní život obyvatel Ostravy.

Každý MO v Ostravě vykonává své pravomoci v oblasti samostatné a přenesené působnosti. MO mají vlastní orgány kterými je zastupitelstvo, které přijímá zásadní rozhodnutí, včetně rozpočtu a investičních plánů. Rada obvodu se stará o každodenní správu a realizaci rozhodnutí. ÚMO se podílí na zajištění administrativní podpory a realizaci rozhodnutí jednotlivých orgánů. Tento systém poskytuje efektivní správu a umožňuje obvodům reagovat na místní potřeby.

V oblasti financí MO zodpovídají za správu svého rozpočtu, který sestavují a kontrolují. Obvody se starají o výběr místních poplatků, správu městských prostředků a odpovědnost za účetnictví a správnost finančních operací. Každý obvod rovněž pravidelně poskytuje účetní výkazy magistrátu, zajišťuje účelové dotace a kontroluje jejich využití.

MO se podílejí na územním plánování a stavební činnosti. Mají odpovědnost za vyjadřování k územním plánům, poskytování souhlasů k výstavbě a správu investičních projektů na jejich území. Tato činnost je zaměřena na podporu kvalitního rozvoje městských částí a zajištění potřebné infrastruktury pro obyvatele. Každý obvod spolupracuje s magistrátem na realizaci a optimalizaci rozvoje a využívání území, aby zajistil vyvážený růst a kvalitní životní podmínky pro své obyvatele.

MO vykonávají také správu veřejného prostoru, včetně údržby zeleně, dětských hřišť a sportovišť. Zajišťují pravidelný svoz odpadu, správu odpadového hospodářství a péči o veřejné prostranství, čímž přispívají k ochraně životního prostředí a zvýšení kvality života. Obvody mají také odpovědnost za monitorování kvality ovzduší, které podporují udržitelnost a ochranu přírody.

V oblasti dopravy mají MO pravomoci v oblasti místních komunikací a parkování. Spravují silnice, organizují parkovací systémy a koordinují činnost veřejné dopravy. Při realizaci dopravních projektů spolupracují s magistrátem, zajišťují opravy místních komunikací a účastní se organizace dopravního provozu. Podílejí se také na organizaci kulturních a sportovních akcí. Zajišťují správu kulturních institucí, podporují vzdělávací a volnočasové aktivity pro děti a dospělé a zajišťují kvalitní školství. Každý obvod má pravomoc ve jmenování školských zařízení a organizaci aktivit podporující tělovýchovu. V oblasti krizového řízení jsou MO odpovědné za prevenci a přípravu na mimořádné situace. V případě krizových událostí, jsou přírodní katastrofy nebo jiné nebezpečí, koordinují záchranné práce a spolupracují s dalšími složkami integrovaného záchranného systému. MO v Ostravě vykonávají nezbytné činnosti pro každodenní správu a rozvoj městských částí. Jejich činnosti

se prolínají s činnostmi magistrátu, což zajišťuje koordinovaný a efektivní rozvoj města jako celku (Statut města Ostravy, 2022; Městské obvody Ostrava, 2025).

### **3.6.1 Komunikace s MO**

Statutární město Ostrava v současné době nenabízí jednotný Portál občana, který by sdružoval veškeré úřední služby a informace na jednom místě, jak je tomu v některých krajských městech. Místo toho mohou obyvatelé využít několik specializovaných systémů a online portálů, které pokrývají různé oblasti administrativní správy.

Jedním z hlavních digitálních nástrojů je platforma ESMO (Elektronické statutární město Ostrava). Tento systém umožňuje občanům vyhledávat informace o životních situacích a získat přístup k vybraným formulářům. Pokud však občan potřebuje dokument související s konkrétním MO, musí si nejprve zvolit příslušný obvod na interaktivní mapě a následně je přesměrován na webové stránky daného obvodu. Tato struktura může být méně přehledná ve srovnání s centrálním portálem, který by poskytoval všechny informace na jednom místě.

Kromě ESMO město provozuje další digitální služby, jako je datový portál Ostrava, online objednávkový systém pro návštěvy úřadů nebo platební portál určený pro elektronické transakce. Magistrát města Ostravy na svém webu nabízí formuláře a pokyny k řešení životních situací, avšak jednotlivé MO mají často vlastní pravidla a webové stránky na kterých se musí informace vyhledávat individuálně. Každý MO si své webové stránky spravuje samostatně, což může vést k odlišnostem ve vizuálním zpracování, struktuře i rozsahu poskytovaných informací.

Ostrava rovněž nabízí různé možnosti komunikace s úřady. Kromě osobní návštěvy lze úřední záležitosti řešit poštou, telefonicky, prostřednictvím elektronické podatelny nebo skrze datovou schránku. Město také provozuje službu jménem tichá linka, která umožňuje osobám se sluchovým postižením komunikaci s úřady formou textového hovoru (ESMO, 2025; Datový portál města Ostravy, 2025; Statutární město Ostrava, 2025).

### 3.6.2 Analýza dostupnosti administrativních formulářů ve vybraných MČ

Tato analýza podrobně prozkoumá dostupnost administrativních formulářů na webových stránkách jednotlivých MO Ostravy. Do zkoumaného vzorku bylo zahrnuto osm MO z celkových 23 MO, přičemž jejich výběr byl proveden na základě počtu obyvatel. Tento přístup umožňuje porovnání dostupnosti formulářů v MO s různou velikostí populace a rozdílnou administrativní zátěží. Méně lidnaté části, jako Ostrava-Nová Ves a Ostrava-Martinov, mají nižší počet obyvatel a tím i menší množství administrativních úkonů, které musí úřady zpracovávat. Naopak středně velké MO, například Ostrava-Plesná, Ostrava-Třebovice a Ostrava-Švihov, se vyznačují vyváženou kombinací požadavků. Nejvíce obyvatel mají Ostrava-Moravská ostrava a přívoz, Ostrava-Poruba a Ostrava-Jih, které čelí vyšší administrativní zátěži a tím i větší poptávce po elektronických službách a dostupnosti formulářů.

Tabulka 4: Dostupnost formulářů na stránkách MO

Formuláře	Ostrava - Nová Ves	Ostrava-Martinov	Ostrava-Plesná	Ostrava-Třebovice	Ostrava-Svinov	Ostrava-Moravská ostrava a přívoz	Ostrava-Poruba	Ostrava-Jih
Žádost o dotace	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Formulář oznámení o shromáždění	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Hlášení o ukončení chovu psa	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Hlášení k místnímu poplatku ze psů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o připojení k místní komunikaci	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost k umístění inženýrských sítí	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o kácení dřevin	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o povolení ke zvláštnímu užívání komunikace	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o senior taxi	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano
Žádost o příjem dávky důchodového pojištění	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano
Žádost o vydání rybářského lístku	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Ohlášení k místnímu poplatku za užívání veřejného prostranství	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o poskytnutí informací	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano
Žádost o zrušení trvalého pobytu	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Přihlášení k trvalému pobytu	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Vítání občánků	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Žádost o městský byt	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o povolení pořádání akcí	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o pronájem pozemku	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování sloupec 2 dle (Formuláře 2, 2025), sloupec 3 dle (Formuláře 3, 2025), sloupec 4 dle (Formuláře 4, 2025), sloupec 5 dle (Formuláře 5, 2025), sloupec 6 dle (Formuláře 6, 2025), sloupec 7 dle (Formuláře 7, 2025), sloupec 8 dle (Formuláře 8, 2025), sloupec 9 dle (Formuláře 9, 2025)

Pro potřeby analýzy byla vytvořena Tabulka 4, která znázorňuje dostupnost jednotlivých formulářů na webových stránkách vybraných MO. Některé MO nabízejí více formulářů, než jsou uvedeny v tabulce, ale pro jednotnost porovnání bylo vybráno jen několik formulářů. Formuláře dostupné ke stažení na webu daného MO jsou označeny jako „Ano“ a zvýrazněny zelenou barvou. Naopak ty, které nejsou dohledatelné nebo se vyskytují pod jiným názvem, jsou označeny „Ne“ a podbarveny červeně.

Z analýzy vyplynulo, že rozsah dostupných formulářů se mezi jednotlivými MO liší. Nejlidnatější MO nabízejí široký výběr administrativních dokumentů ke stažení, zatímco menší MO mají dostupnost omezenější. Mezi formuláře, které jsou k dispozici ve všech zkoumaných MO, patří například hlášení o ukončení chovu psa, hlášení k místnímu poplatku ze psů, žádost o kácení dřevin, žádost o umístění inženýrských sítí a žádost o povolení ke zvláštnímu užívání komunikace. Formulář žádost o dotace a oznámení o shromáždění je dostupný na všech webových stránkách MO mimo Nové Vsi a obvodu Martinov. Dále zde máme formuláře žádost o senior taxi, žádost o příjem dávky důchodového pojištění, přihlášení k trvalému pobytu, vítání občánků, žádost o městský byt a žádost o povolení pořádání akcí. Tyto formuláře jsou častěji dostupné na MO, které jsou více zalidněné.

Formulář pro ohlášení k místnímu poplatku za užívání veřejného prostranství je dostupný ve všech MO s výjimkou obvodu Plesná. Tento obvod rovněž nenabízí formulář pro vydání rybářského lístku ani žádost o zrušení trvalého pobytu. U těchto dvou formulářů a dalších, jako jsou žádost o připojení k místní komunikaci, žádost o poskytnutí informací nebo žádost o pronájem pozemku se dostupnost mezi MO liší, jelikož nejsou k dispozici v rozmezí dvou až pěti obvodů.

### **3.6.3 Výhody a nevýhody**

Ostrava v současné době ke komunikaci s úřadem nenabízí Portál občana, který by sdružoval všechny úřední služby na jednom místě, ale místo toho provozuje několik specializovaných online platforem. Tento systém má své výhody i nevýhody.

Mezi hlavní výhody patří možnost využívat platformu ESMO, která umožňuje vyhledávání informací o životních situacích a přístup k vybraným formulářům. Dalším pozitivem je existence několika digitálních služeb, jako je datový portál města Ostravy, online objednávkový systém pro návštěvy úřadů a platební portál, který občanům umožňuje provádět elektronické transakce. Ostrava také nabízí tichou linku, která umožňuje osobám se sluchovým postižením komunikovat s úřady formou textového hovoru.

Nicméně, současný systém má i nevýhody. Hlavním problémem spočívá v tom, že neexistuje jednotný portál, kde by občané mohli na jednom místě najít všechny potřebné formuláře a informace. Místo toho si musí vyhledávat informace na různých stránkách MO. Každý MO si totiž spravuje své webové stránky samostatně, což vede k rozdílům ve vizuálním zpracování, struktuře a rozsahu poskytovaných informací. Životní situace jsou k dispozici na webu statutárního města Ostravy, ale i na jednotlivých stránkách MO. Další nevýhodou je

rozdílná dostupnost formulářů v jednotlivých MO. Zatímco některé obvody nabízejí široký výběr formulářů ke stažení, jiné mají dostupnost omezenou.

## **4 Statutární město Pardubice**

Statutární město Pardubice má specifický systém správy rozdělený mezi magistrát města a jednotlivé městské obvody. Tento systém umožňuje efektivnější řízení veřejné správy a zajištění služeb občanům na místní úrovni. Město je rozděleno do osmi městských obvodů (dále jen MO), z nichž každý má své vlastní úřady a pravomoci, přičemž určité činnosti vykovává přímo magistrát města.

Magistrát hraje důležitou roli v řízení a rozvoji města Pardubic. Jeho činnost zajišťuje výkon samosprávy a státní správy v rámci přenesené působnosti. Jeho fungování se řídí zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, který stanovuje jeho pravomoci a odpovědnosti. Podílí se na řízení města koordinací činností jednotlivých MO a zajištění efektivního chodu veřejné správy. Vykonává širokou škálu agent prostřednictvím různých odborů, které se zaměřují na specifické oblasti správy města. Každý odbor má své vlastní kompetence a poskytuje občanům důležité služby, které se týkají každodenního života. Níže je uveden podrobný přehled některých odborů a jejich činností, které jsou důležité pro správu města a zajištění potřeb občanů.

Odbor právních agend se zaměřuje na základní administrativní činnosti, které se týkají občanských práv a povinností. Mezi hlavní agendy tohoto odboru patří vydávání a evidence občanských průkazů a cestovních dokladů, což je zásadní pro každodenní život občanů. Dále se zabývá evidencí obyvatel matrikou a státním občanstvím. Odbor dopravy má na starosti všechny záležitosti týkající se dopravy a silničního hospodářství. Tento odbor zajišťuje registraci vozidel, vydávání řidičských průkazů a péči o silniční infrastrukturu. V rámci své činnosti se také zaměřuje na dopravní inženýrství a dopravně správní agendy, které zahrnují například organizaci dopravy ve městě a řešení dopravních přestupků. Odbor rozvoje a strategie se věnuje strategickému plánování a regionálnímu rozvoji. Tento odbor připravuje analýzy a koncepce rozvoje města a zajišťuje mezinárodní spolupráci. Jeho součástí je také správa grantů a dotací, které podporují různé rozvojové projekty. Odbor informačních technologií se zaměřuje na správu informační infrastruktury a podporu uživatelů. Tento odbor se stará o vývoj a údržbu softwaru, kybernetickou bezpečnost a elektronickou komunikaci rámci městské správy. Jeho činnost je důležitá pro modernizaci a efektivitu administrativy města.

Jak už je více zmíněno statutární město Pardubice se dělí do osmi městských obvodů, které jsou uvedeny viz Obrázek 7: MO Pardubice I, MO Pardubice II, MO Pardubice III, MO Pardubice IV, MO Pardubice V, MO Pardubice VI, MO Pardubice VII a MO Pardubice VIII.



Obrázek 7: Administrativní mapa města Pardubic (Městské obvody v Pardubicích, 2025)

Každý MO má své orgány, které jsou vymezeny ve Statutu města:

- zastupitelstvo MO,
- radu MO,
- starostu MO,
- úřad městského obvodu (ÚMO),
- komisi rady MO, pokud jí byl svěřen výkon přenesené působnosti,
- jiný orgán, pokud tak stanoví zvláštní zákon.

MO vykonávají správní činnosti vymezené Statutem města Pardubic, který přesně stanovuje jejich kompetence. Tyto činnosti zahrnují oblasti samostatné působnosti i přenesené působnosti státní správy. V rámci těchto pravomocí se starají o hospodaření s veřejnými financemi, rozvoj města, ochranu životního prostředí, investiční činnost, komunální služby, dopravu, kulturu, vzdělávání a další činnosti. Níže je několik vybraných činností ze Statutu města.

MO spravují vlastní rozpočet a odpovídají za efektivní nakládání s finančními prostředky. Každý obvod sestavuje a kontroluje svůj rozpočet, včetně správy majetkových a peněžních fondů. Kromě toho zajišťuje finanční vypořádání a sestavuje závěrečný hospodářský účet. Poskytují účelové dotace, posuzují žádosti a kontroly jejich využití. V oblasti účetnictví odpovídají MO za správnost finančních operací a pravidelně předávají účetní výkazy

městu. Nedílnou součástí této agendy je také výběr městských poplatků, například za odpady, psi nebo užívání veřejného prostranství. V oblasti územního plánování a rozvoje se MO aktivně podílejí na plánování budoucího rozvoje jednotlivých částí města. Předkládají návrhy a studie zaměřené na využití přírodních a ekonomických podmínek s cílem optimalizovat městskou infrastrukturu a rozvoj městských čtvrtí. Součástí této činnosti je i vyjadřování se k investičním záměrům města, které mají být realizovány na území daného obvodu. MO rovněž vlastní programy rozvoje, které musejí být v souladu s celkovou strategií rozvoje města Pardubic.

Péče o životní prostředí zahrnuje údržbu veřejné zeleně, dětských hřišť, sportovišť a veřejných prostranství, pravidelný svoz odpadu a likvidaci nepovolených skládek. Obvody se také podílejí na monitorování kvality ovzduší a správě zařízení k jeho ochraně. Správa dopravy zahrnuje údržbu a opravy místních komunikací, odstraňování vraků a překážek z vozovek a spolupráci s magistrátem při stanovování dopravních omezení a umístění zastávek MHD. MO se také aktivně podílejí na organizaci kulturních, sportovních a společenských akcí, správě knihoven a podpoře tělovýchovy. Spolupracují na jmenování ředitelů škol a sledují kvalitu vzdělání.

V rámci veřejné správy navrhuje názvy ulic a veřejných prostranství, spolupracují s orgány činnými v trestní řízení, zajišťují agendu ztrát a nálezů a podávají návrhy na změny obecně závazných vyhlášek města. Spravují městský informační systém, chrání data a zajišťují online komunikaci s úřady. V oblasti majetkové správy dohlížejí na historické a kulturní památky, spravují nebytové prostory a povolují užívání veřejného prostranství. Mohou také zřizovat jednotky sboru dobrovolných hasičů a zajišťovat požární ochranu v jednotlivých částech města (Fuka, 2024; Obecně závazná vyhláška č. 4/2019, 2019).

#### **4.1 Komunikace s městskými obvody**

Komunikace občanů s MO v Pardubicích není jednotná a každý obvod si spravuje své webové stránky samostatně. To vede k tomu, že jejich struktura, obsah i způsob poskytování informací se výrazně liší. Neexistuje jednotná platforma, která by umožňovala snadnou orientaci ve všech úředních záležitostech napříč obvody, a každý úřad nabízí jiný rozsah informací a služeb.

Občané mohou MO kontaktovat telefonicky, e-mailem, prostřednictvím datové schránky a v některých případech i faxem. Telefonická komunikace je dostupná u všech obvodů a umožňuje rychlé získání informací nebo domluvení schůzky, avšak je omezena úředními hodinami. E-mailová komunikace je standardně dostupná u všech MO i magistrátu.

Datová schránka je určena především pro úřední podání, podávání žádostí a doručování právně závazných dokumentů, ale její využití mezi občany není tak rozšířené. Některé úřady, jako například ÚMO III a ÚMO V, stále umožňují i faxovou komunikaci, ačkoli její využití je již omezené (Kontakty, 2025).

Portál občana Pardubice je moderním nástrojem pro online vyřizování některých administrativních úkonů, jako je podávání žádostí, sledování jejich stavu nebo placení poplatků. Aby občané mohli tuto možnost využít, je nutné se nejprve zaregistrovat a vytvořit si vlastní účet. Registrace je možná prostřednictvím Identity občana například bankovní identitou, datové schránky nebo vyplněním registračního formuláře. Odkaz pro přihlášení na Portál občana Pardubice je dostupný na oficiálních stránkách města, kde občané naleznou i podrobný návod k přihlášení. Přestože portál umožňuje určitý stupeň centralizace, jeho využití se mezi jednotlivými MO liší to můžeme vidět viz Tabulka 5. Kromě toho ne všechny obvody nabízejí stejné formuláře k elektronickému podání, a občan si tak musí před podáním žádosti ověřit, zda je tato možnost k dispozici. V rámci portálu mají občané možnost podávat formuláře nejen k Magistrátu města na odbor hlavního architekta a odbor životního prostředí, ale také k vybraným MO, konkrétně MO II-VI (Pardubice, 2025; Portál občana Pardubice, 2025).

Jedním z hlavních problémů je nedostatek jednotného a přehledného přístupu k informacím o životních situacích, tedy konkrétních návodech, jak postupovat při vyřizování různých úředních záležitostí. Informace o životních situacích jsou sice k dispozici na webu Magistrátu města Pardubic, ale na webových stránkách jednotlivých městských obvodů takový přehled chybí. Občané si proto musí potřebné informace vyhledávat individuálně, což může být komplikované, pokud potřebuje řešit záležitosti spadající pod různé agendy. Na rozdíl od některých jiných statutárních měst, kde je jednotná databáze životních situací přehledně zpracován a ve stejném zpracování umístěn na webové stránky MO, tento systém v Pardubicích chybí.

Další nevýhodou je absence online chatu nebo jiné formy okamžité komunikace, která by umožnila rychle získat odpovědi na jejich dotazy. V některých městech již existují interaktivní chatovací služby nebo virtuální asistenti, kteří pomáhají občanům s orientací v úředních procesech a poskytují základní informace. V Pardubicích tato možnost chybí, a pokud občan potřebuje rychlou odpověď e-mailem (Pardubice (a), 2025).

## 4.2 Analýza online služeb a formulářů v MO

V této části bakalářské práce se zaměříme na podrobný přehled dostupnosti formulářů na portálu občana města Pardubic. Tabulka 5, která je součástí analýzy poskytuje přehled o dostupnosti různých administrativních formulářů na portálu města a jejich využitelnosti v jednotlivých MO. Tento přehled umožňuje analyzovat, které úřední záležitosti lze vyřídit elektronicky a které je nutné podávat osobně nebo prostřednictvím datové schránky. Analýza také odhaluje nerovnoměrné rozložení dostupnosti elektronických služeb mezi jednotlivými MO. Z hlediska digitalizace veřejné správy je důležité sledovat, jaké formuláře jsou dostupné online a jak efektivně jsou služby eGovernmentu využívány. Tento přehled je důležitý pro pochopení míry digitalizace úředních procesů a identifikaci případných nedostatků v online službách jednotlivých MO Pardubic.

Tabulka 5: Dostupnost formulářů na Portálu občana Pardubice

Formuláře	ÚMO I.	ÚMO II.	ÚMO III.	ÚMO IV.	ÚMO V.	ÚMO VI.	ÚMO VII.	ÚMO VIII.
Žádost o zaslání údajů pro placení místních poplatků e-mailem	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	
Ohlášení poplatkové povinnosti za TKO	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
Odlášení ukončení poplatkové povinnosti za TKO		Ano	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	
Odhlášení k místnímu poplatku ze psů		Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	
Odhlášení k místnímu poplatku ze psů	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Žádost o vrácení přeplatku za místní poplatky (dle jednotlivých druhů)	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o převedení přeplatku za místní poplatky (dle jednotlivých druhů)	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	
Žádost o umístění letní předzahrádky	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne		Ne	
Ohlášení užívání veřejného prostranství	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	
Žádost o platbu poplatku prostřednictvím SIPO		Ano						
Žádost o povolení zvláštního užívání komunikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o změnu zvláštního užívání komunikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Žádost o povolení kácení dřevin	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Prohlášení vlastníka nemovitosti		Ano	Ne	Ano	Ano			
Ohlášení ohňostroje		Ano						
Oznámení o pořádání veřejné akce	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	
Zproštění mlčenlivosti		Ano						
Platba místního poplatku za odpad	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Platba místního poplatku ze psů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Platba místního poplatku za využívání veřejného prostranství	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Žádost o dotace		Ano	Ne			Ne		Ne
Žádost o vyjádření k projektové dokumentaci	Ne					Ne	Ne	
Žádost o změnu správního rozhodnutí	Ne							
Žádost o nájem nebytových prostor							Ne	
Provozovna CZECHPOINT	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Pardubice, 2025)

Tabulka obsahuje seznam formulářů ve svém prvním sloupci, zatímco jednotlivé sloupce představují MO, označené jako ÚMO I– ÚMO VIII. Každý řádek tabulky pak odpovídá určité žádosti nebo oznámení, které mohou občané podávat elektronicky. Pole označená „Ano“ (zelená barva) znamenají, že daný formulář je dostupný online a lze ho podat prostřednictvím portálu občana. Pole značená „Ne“ (červená barva) značí, že tento formulář nelze podat online a občan musí žádost doručit jiným způsobem, například osobně nebo

prostřednictvím datové schránky. Prázdná pole (šedá barva) mohou naznačovat, že daný formulář v rámci obvodu buď neexistuje, nebo se nachází na stránkách pod jiným názvem či v jiné kategorii, což může komplikovat jeho vyhledání.

Při podrobnějším zkoumání tabulky je patrné, že mezi jednotlivými obvody existují značné rozdíly v dostupnosti a jednotnosti elektronických služeb. Zatímco některé MO umožňují občanům vyřizovat širokou škálu formou online, jiné poskytují pouze omezené množství nebo žádné elektronické služby. Na první pohled je zřejmé, že nejvíce elektronických podání umožňuje ÚMO II, zatímco ÚMO I, ÚMO VII a ÚMO VIII neposkytují žádná online podání žádostí, pouze možnost platby místních poplatků.

Následuje popis jednotlivých formulářů a jejich dostupnosti v různých obvodech. Žádost o zasílání údajů pro placení místních poplatků e-mailem je formulář, který je dostupný online ve všech obvodech kromě ÚMO I a ÚMO VII. Na stránkách ÚMO VIII formulář vůbec nebyl nalezen. Tento formulář umožňuje občanům požádat o zasílání údajů pro placení místních poplatků prostřednictvím e-mailu, což výrazně zjednodušuje proces placení poplatků a zvyšuje efektivitu správy městských poplatků.

Formulář ohlášení poplatkové povinnosti za TKO je dostupný online pouze v ÚMO II, ÚMO IV a ÚMO V. U ostatních obvodů není tento formulář možné podat prostřednictvím portálu občana, ale lze využít jiné způsoby doručení. Tento formulář slouží k ohlášení povinnosti platit poplatek za komunální odpad, což je nezbytné pro správné nakládání s odpady ve městě. Formulář pro odhlášení ukončení poplatkové povinnosti za TKO je dostupný online pouze v ÚMO II a ÚMO IV. V ostatních obvodech (ÚMO III, ÚMO V, ÚMO VI, ÚMO VII) je tato možnost podání dostupná pouze jinými způsoby než prostřednictvím portálu občana. Na ÚMO I a ÚMO VIII nebyl formulář nalezen. Tento formulář umožňuje občanů odhlásit se z povinnosti platit poplatek za komunální odpad, což je užitečné při stěhování nebo změně potřeby této služby.

Formulář pro odhlášení k místnímu poplatku za psa je dostupný online ve všech obvodech kromě ÚMO I, ÚMO VII a ÚMO VIII. Tento formulář je určen pro majitele psů, kteří se stěhují nebo již psa nemají, a umožňuje jim aktualizovat své povinnosti vůči městu. Formulář pro ohlášení k místnímu poplatku za psa je dostupný online ve všech obvodech kromě ÚMO I, ÚMO VII a ÚMO VIII, kde lze tento formulář podat jiným způsobem. Tento formulář slouží k ohlášení psa k místnímu poplatku, což je důležité pro správnou evidenci psů v MO.

Žádost o vrácení přeplatku za místní poplatky je dostupná online pouze u ÚMO II a ÚMO III. V ostatních případech je nutné využít jiný způsob podání žádosti. Tento formulář umožňuje občanům požádat o vrácení přeplatku za místní poplatky, nebo požádat o převedení přeplatku na jiný poplatek nebo účet. Tato možnost je dostupná pouze u ÚMO II. Tuto možnost není možné využít u ÚMO VIII.

Žádost o umístění letní předzahrádky je dostupná online pouze v ÚMO II. Může být spojena s žádostí o povolení zvláštního užívání komunikace, která však nelze vůbec podat přes portál občana. Mezi další služby, které nelze vyřídit prostřednictvím portálu občana, patří například žádost o změnu zvláštního užívání komunikace, žádost o povolení kácení dřevin, vyjádření k projektové dokumentaci, žádost o změnu správního rozhodnutí, žádost o nájem nebytových prostor, oznámení o pořádání veřejné akce nebo provozovna CzechPoint. Některé z těchto žádostí mohou být podány jinými způsoby, ale pro službu CzechPoint je nutná osobní návštěva na příslušných pracovištích.

Existují i formuláře, které jsou k dispozici pouze u ÚMO II, přičemž v ostatních obvodech nejsou dohledatelné nebo nejsou poskytovány vůbec. Mezi ně patří žádost o platbu poplatku prostřednictvím SIPO, ohlášení ohňostroje a zproštění mlčenlivosti. Formulář ohlášení užívání veřejného prostranství je dostupný online pouze v ÚMO II. Prohlášení vlastníka nemovitosti je dostupné online v ÚMO II, ÚMO IV a ÚMO V. V ostatních obvodech je nutné využít jiný způsob podání nebo není formulář k dispozici vůbec. Poslední žádostí, kterou lze podat přes portál občana u ÚMO II, je žádost o dotace. Tuto žádost poskytují i některé jiné MO, ale pouze jiným způsobem podání.

Na závěr zůstávají platby místních poplatků, které spravují jednotlivé MO Pardubic. Tyto poplatky lze zaplatit prostřednictvím portálu občana Pardubic. Na tomto portálu občané najdou přehled o výši jednotlivých poplatků, což jim umožňuje snadno sledovat a hradit své povinnosti.

#### **4.2.1 Výhody a nevýhody**

Díky analýze Portálu občana bylo možné identifikovat výhody i nevýhody v oblasti komunikaci s úřadem, které ovlivňují jeho efektivitu a uživatelskou přívětivost. Mezi hlavní pozitivní aspekty patří možnost elektronického podání žádostí, která výrazně usnadňuje administrativní procesy a šetří čas občanům i úředníkům. Digitalizace také umožňuje lepší přehled o poplatcích a povinnostech, což občanům usnadňuje správu plateb a snižuje riziko

opomenutí důležitých závazků. V neposlední řadě přispívá k modernizaci veřejné správy, snižuje administrativní zátěž a zefektivňuje komunikaci mezi občany a MO.

Na druhou stranu analýza ukázala několik nedostatků, které mohou komplikovat užívání portálu. Každý MO nabízí jiný rozsah online služeb, což vede k nerovným podmínkám pro občany. Zatímco v některých obvodech lze podat většinu žádostí elektronicky, jinde jsou dostupné pouze v papírové podobě nebo prostřednictvím datové schránky. Tento rozdíl znamená, že obyvatelé některých částí města mají omezenější možnosti digitalizovaného vyřizování administrativních úkonů. Dalším problémem je rozdílnost nabídky formulářů, která může ztížit orientaci uživatelů. Nejenže se v některých obvodech liší samotná nabídka online žádostí, ale jsou i označeny odlišnými názvy. To může vést k nejasnostem a zdržení při jejich vyhledávání, zvláště pokud občan potřebuje žádost, která je v jiném obvodu pojmenována jinak.

Z těchto zjištění vyplývá, že přestože portál občana představuje významný krok k modernizaci veřejné správy, existují oblasti, které by mohly být vylepšeny. Sjednocení dostupnosti digitálních služeb napříč všemi obvody, lepší strukturování a sjednocení názvů formulářů by mohlo výrazně zvýšit přehlednost a uživatelský komfort. Tyto kroky by vedly k efektivnějšímu využívání portálu a zajištění rovného přístupu k digitálním službám pro všechny občany města.

### **4.3 Shrnutí**

Praktická část této bakalářské práce byla zaměřena na analýzu dostupnosti a efektivitu digitálních nástrojů ve vybraných Statutárních městech České republiky. Cílem této bakalářské práce bylo vyhodnotit potenciál eGovernmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraném městě. Provedená analýza se zaměřovala na krajská města a ukázala několik rozdílů viz Tabulka 6, které ovlivňují kvalitu a efektivitu komunikace mezi občany a úřady.

Tabulka přehledně ukazuje různé faktory ovlivňující správu veřejných služeb a dostupnost digitálních nástrojů ve vybraných statutárních městech ČR. Zohledňuje autonomní správu MO a MČ, vizuální jednotnost webových stránek, dostupnost Portálu občana, možnost podání žádostí prostřednictvím tohoto portálu a dostupnost formulářů. V tabulce se nacházejí znaky jako „křížek“, který značí odpověď ne a „fajfka“, která značí odpověď ano.

Tabulka 6: Srovnání krajských měst

Město	Autonomní správa v MO/MČ	Vizuální jednotnost	Jednotný Portál občana	Možnost podání přes Portál občana	Formuláře dostupné na
Brno	☑	✗	✗ - jedna MČ, jiné portály	✗	Magistrát, různě dle MČ
České Budějovice	✗	☑	✗	✗	Magistrát
Hradec Králové	✗	☑	☑	☑ - Omezené agendy	Magistrát, Portál občana
Jihlava	✗	☑	☑	☑ - Omezené agendy	Magistrát, Portál občana
Karlovy Vary	✗	✗	☑	✗	Magistrát
Liberec	☑ - jeden MO	✗	☑	✗	Magistrát, MO, Portál občana
Olomouc	✗	☑	☑	✗	Magistrát, Portál občana
Ostrava	☑	✗	✗ - jiné portály	✗	Magistrát, MO, ESMO
Pardubice	☑	✗	☑	☑ - některé MO	Magistrát, některé MO, Portál občana
Plzeň	☑	☑	☑	☑ - Omezené agendy	Magistrát, MO, Portál občana
Ústí n. Labem	☑	✗	☑	✗	Magistrát, MO, Portál občana
Zlín	✗	☑	☑	☑ - Omezené agendy	Magistrát, Portál občana

Zdroj: Vlastní zpracování dle více uvedené analýzy měst

V některých městech jako je Brno, České Budějovice nebo Ostrava není zavedena jednotná správa na úrovni MČ nebo MO, což znamená, že mohou mít odlišné portály a systémy pro podávání žádostí a řešení situací. Na druhé straně ostatní města nabízejí jednotný Portál občana. Co se týče vizuální jednotnosti webových stránek, situace je značně různorodá. Například v Českých Budějovicích, Olomouci a Plzni je vizuální jednotnost stránek na vysoké úrovni, což přispívá k lepší orientaci a snadnějšímu používání digitálních nástrojů. Naopak města jako Brno, Karlovy Vary a další města vykazují nedostatek vizuální jednotnosti, což může negativně ovlivnit uživatelskou zkušenost a efektivitu využívání těchto nástrojů.

Možnost podání některých žádostí přes Portál občana je v některých městech omezena. Například v Brně a Ostravě není tato možnost dostupná, zatímco v Plzni a Pardubicích je možnost podávat některé formuláře přes tento portál. I v těchto městech existují určitá omezení v závislosti na konkrétních agendách nebo MO. Výsledky uvedené v tabulce tedy ukazují, jak se liší úroveň digitalizace veřejných služeb a dostupnost digitálních nástrojů mezi jednotlivými městy, což má významný vliv na efektivitu komunikace mezi občany a úřady.

Brno nenabízí jednotný Portál občana, jak je běžné v některých jiných městech. Místo toho má systém Brno ID, který občanům umožňuje vyřizovat vybrané záležitosti jako platby za jízdné na MHD, odpady či parkování. Tento systém je užitečný pro každodenní úkony, ale neřeší všechny administrativní potřeby. Městská část Brno-střed má vlastní Portál občana, který poskytuje občanům návod na jeho vyřízení životních situací a online poradnu prostřednictvím chatbota AIKONA, která je ve zkušebním provozu. Tento chatbot pomáhá lidem orientovat se v administrativních úkonech. Na webových stránkách Brna mohou občané najít potřebné formuláře a informace, ale pro kompletní vyřízení některých záležitostí je nutné navštívit jednotlivé MČ, které si spravují své vlastní platformy.

Město České Budějovice se skládají z MČ, přičemž všechny administrativní záležitosti jsou centralizovány na magistrát města. Město nenabízí Portál občana, což omezuje vyřizování úředních záležitostí. Občané musí využívat jiné způsoby podání žádostí, což zvyšuje administrativní náročnost. I přesto, že webové stránky města poskytují přehledné formuláře pro jednotlivé odbory, chybí sekce životní situace, která by podrobně vysvětlovala administrativní postupy.

Hradec Králové není rozdělen na MČ, tudíž za vše má odpovědnost magistrát města. Komunikaci mezi občany a úřady usnadňují komise místní samosprávy, které poskytují poradenské služby a podílejí se na rozhodování o důležitých otázkách na úrovni městské rady. Město také modernizuje komunikaci prostřednictvím Portálu občana, který nabízí služby jako přehled životních situací, online objednání návštěvy na úřad, přístup k veřejným dokumentům a elektronické podání formulářů.

Jihlava je rozdělena na MČ, přičemž většinu rozhodnutí přijímá magistrát města. Komunikaci mezi občany a vedením města zajišťují osadní výbory, které mají poradní a iniciativní funkci. Město rovněž zavedlo Portál občana, který umožňuje podávat některé formuláře online, pokud občané disponují elektronickým podpisem nebo datovou schránkou. Portál poskytuje sekci životní situace a možnost online plateb, avšak pro některé záležitosti je nutné vyhledávat formuláře nebo podávat žádosti osobně.

Karlovy Vary nejsou členěny na MO, takže správu zajišťuje výhradně magistrát. Město se skládá pouze z katastrálních území a MČ, které nemají samosprávné pravomoci. V oblasti digitalizace město provozuje Portál občana, který je dostupný po přihlášení. Tento portál umožňuje občanům sledování přehledu poplatků a jejich online úhradu, ale jeho funkce jsou omezené ve srovnání s jinými městy. Na portálu nejsou dostupné formuláře, návody k životním situacím ani možnost podání.

Liberec má specifickou správní strukturu, protože je rozdělen na jeden MO Vratislavice nad Nisou a MČ bez samostatných pravomocí. Město provozuje Portál občana, který poskytuje přehled formulářů, životních situací a možnost sledování místních poplatků a jejich plateb. Pro komunikaci s magistrátem nelze využít portál, proto občané musí využívat ostatní druhy podání.

Olomouc je centralizovaně spravován bez MO nebo samosprávných celků. Veškeré správní a samosprávné úkony vykonává magistrát města. Město nabízí Portál Olomoučana, který zjednodušuje komunikaci s úřady a zvyšuje přístupnost veřejné správy. Portál umožňuje

úhradu místních poplatků, poskytuje návody k řešení životních situací, online objednání na úřad a upozornění na splatnost poplatků. Formuláře jsou k dispozici pouze na oficiálních stránkách města.

Ostrava v současnosti nenabízí jednotný Portál občana, který by soustředil všechny úřední služby na jednom místě. Místo toho obyvatelé využívají několik specifických platforem, z nichž hlavní je ESMO, která umožňuje vyhledávání informací o životních situacích a přístup k vybraným formulářům. Každý MO poskytuje jiný počet formulářů, a ne všechny jsou dostupné na všech MO, což může způsobovat problémy při vyhledávání a vyřizování. Mezi výhody současného systému patří přístup ke komunikaci prostřednictvím tiché linky, která je určena pro osoby se sluchovým postižením. Na druhé straně systém postrádá jednotný portál.

Město Plzeň se řadí mezi lídry při implementaci eGovernmentu a je na tom nejlépe ze všech krajských měst v ČR. Město se dělí na MO, přičemž každý má své vlastní webové stránky, které jsou jednotné a přehledné, což usnadňuje orientaci a přístup k informacím. Občané mohou využívat Portál občana zvaný EPO pro město Plzeň. Toto město nabízí inovativní služby, jako je Plzeň chatbot, který pomáhá občanům orientovat se v úředních procesech. Webové stránky poskytují funkce pro čtení textu, což je užitečné pro osoby se zrakovými problémy, a pro osoby se sluchovým postižením jsou k dispozici služby jako přepis telefonních hovorů nebo překlady do českého znakového jazyka.

Ústí nad Labem provozuje Portál občana, který umožňuje přístup k formulářům, ale už neumožňuje jejich podání přímo online přes portál. Občané si tak jednotlivé formuláře mohou pouze stáhnout a samotné podání provést jiným způsobem. Ústí nad Labem nenabízí ani online rezervační systém pro návštěvníky úřadů na úrovni MO. Tato možnost je dostupná pouze na magistrátu města.

Město Zlín se nedělí na MO, ale jen na MČ, které nemají autonomní pravomoci a většinu záležitostí řeší magistrát města. Zlín poskytuje Portál občana, který slouží jako centrální místo pro vyřizování úředních záležitostí. Občané mají možnost využívat portál bez přihlášení pro základní orientaci, nebo po přihlášení řešit konkrétní podání, platby místních poplatků či další úkony. Tento systém zjednodušuje přístup k veřejné správě. Toho je i docíleno nabídkou video návodů na tomto portálu, které krok za krokem vysvětlují, jak postupovat při řešení různých administrativních situací. Tyto návody zvyšují informovanost, digitální gramotnost a samostatnější vyřizování úředních záležitostí.

V úvodní části praktické části bakalářské práce byly stanoveny výzkumné otázky, na které bude v následujících odstavcích odpovězeno.

### **Jaké nástroje eGovernmentu nabízí svým občanům město Pardubice a jeho městské obvody?**

Město Pardubice nabízí prostřednictvím svého oficiálního webového portálu různé nástroje eGovernmentu. Zahrnují přístup k elektronickým formulářům, obecné informace o agendách veřejné správy, kontaktní údaje na jednotlivé odbory magistrátu a MO. K dispozici je také Portál občana, který umožňuje podávat některé žádosti online, ale tato funkce je omezena na některé MO.

Jednotlivé MO mají vlastní webové stránky, které se liší poskytujícími informacemi a obsahem. Ne všechny MO poskytují dostatek informací o svých službách. V některých případech chybí některé formuláře, odkazy nebo navigační prvky. Z pohledu eGovernmentu Pardubice a jejich MO nabízejí určité nástroje, ale ve srovnání s pokročilejšími městy v ČR existuje prostor pro zlepšení.

### **Jak se může město Pardubice inspirovat v ostatních statutárních městech pro zlepšení svého eGovernmentu?**

Město Pardubice má již vybudovaný základ v oblasti digitalizace veřejné správy, nicméně z příkladu města Plzeň je patrné, že existuje řada konkrétních kroků, které by mohly vést k dalšímu zlepšení elektronických služeb poskytovaných občanů. Jedním z doporučení je sjednocení názvů formulářů napříč MO a zpřístupnit je pro všechny MO na Portálu občana. V Plzni jsou všechny formuláře jmenovány jednotně bez ohledu na to, pod který obvod spadají, jen je dodané, pro jaký obvod ten dokument je. To přispívá k přehlednosti vyhledávání dokumentů. Dále by Pardubice mohly rozšířit svoje webové stránky a Portál občana o přehledně zpracovanou sekci životních situací. Kde by každá životní situace byla jasně popsána, propojena s příslušnými formuláři a doplněna o návod, jak daný úkon správně vyřídit. Plzeň se rovněž může chlubit zavedením virtuálního asistenta s názvem Plzeňský Chatbot. Tento nástroj občanům pomáhá s vyřizováním životních situací, poskytuje odpovědi na často kladené otázky a nabízí základní přehled o administrativních úkonech. Implementace podobného asistenta v Pardubicích by mohla přispět k dostupnosti informací i mimo běžnou pracovní dobu a zvýšila komfort uživatelů.

Další inspiraci můžou Pardubice čerpat v oblasti přístupnosti. Mohly by zavést funkce pro lidi se zdravotním omezením, které by usnadňovaly přístup k informacím jako jsou zavedené v Plzni. Zavedením funkce čtení textu by pomohla lidem, kteří mají například zhoršený zrak. Funkcemi pro osoby se sluchovým postižením by se mohly inspirovat taktéž u města Plzeň, která nabízí telefonní spojení s úřadem s online simultánním přepisem hovoru nebo překlad z a do českého znakového jazyka. Tato funkce by výrazně pomohla lidem s těmito zdravotními potížemi se domluvit na úradě.

Město Pardubice by se mohlo v rámci zlepšení digitálních služeb inspirovat také přístupem Hradce Králové, které umožňuje online rezervaci termínů na úřad prostřednictvím svého Portálu občana. Tato služba umožňuje pohodlně si zvolit konkrétní datum a čas návštěvy. Dalším příkladem, který může sloužit jako inspirace pro Pardubice, je přístup města Zlín. Toto město nabízí na svém Portálu občana přehledně zpracované video návody, které uživatelům krok za krokem vysvětlují, jak se orientovat v digitálním prostředí portálu a jak správně postupovat při využívání jednotlivých služeb. Video návody zahrnují například úvod do Portálu občana, přihlášení do systému, popis hlavního menu, orientaci ve službách úřadu, práci s elektronickými formuláři, postupy podání žádostí, správu konta plátce nebo hromadné platby. Video jsou dostupná přímo na Portálu občana s odkazy na platformu YouTube, kde si je může uživatel snadno přehrát. Zavedení podobných video návodů v Pardubicích by mohlo přispět ke zvýšení digitální gramotnosti uživatelů a zjednodušení orientace na portálu, především pro občany, kteří s online službami nemají dosud dostatek zkušeností.

Další z možných zlepšení digitálních služeb města Pardubice by mohlo být sjednocení webových stránek MO do jednotného vizuálního stylu. V současné době se jednotlivé weby liší vzhledem, strukturou i způsobem prezentací informací, což může být pro občany matoucí a znesnadňuje orientaci. Navíc některé MO na svých stránkách neposkytují dostatek informací, případně jsou tyto informace neaktuální nebo špatně dostupné. Řešením by mohlo být zavedení jednotného šablonového systému spravovaného centrálně městem, který by zajistil stejnou grafiku, přehlednou navigaci i základní obsahové prvky napříč všemi MO. Zároveň by bylo vhodné zachovat možnost jednotlivých MO vkládat vlastní příspěvky, aktuality a informace, které se týkají pouze jejich území. Tento přístup by zajistil jednotnou a profesionální prezentaci města navenek, usnadnil občanům orientaci na weber a zároveň umožnil zachování autonomie jednotlivých MO v rámci sdíleného systému.

V závěru lze říct, že Pardubice mají zavedený užitečný základ pro digitalizaci veřejné správy, ale stále mají prostor pro zlepšení. Zkušenosti z jiných měst ukazují, že Pardubice by mohly implementovat několik osvědčených praktik pro zlepšení efektivity a přístupnosti svých veřejných služeb.

## ZÁVĚR

Digitalizace veřejné správy je v současnosti důležitým tématem, které se dotýká každodenního života občanů a efektivitu fungování státu i samospráv. Cílem této bakalářské práce bylo vyhodnotit potenciál eGovernmentu v efektivitě výkonu veřejné správy ve vybraném městě. Důraz byl kladen na Portál občana a jeho uživatelskou přívětivost, rozsah poskytovaných služeb a zapojení jednotlivých měst do procesu digitalizace.

V teoretické části práce byly vysvětleny základní pojmy spojené s veřejnou správou, přičemž byla rozlišena státní správa a samospráva. Následně byl popsán vývoj digitalizace veřejné správy v ČR a představeny nástroje, které jsou aktuálně využívány ke zlepšení komunikace s občany. Pozornost byla věnována rovněž legislativnímu rámci a strategickým dokumentům, které digitalizaci v českém prostředí ovlivňují.

Praktická část se soustředila na konkrétní analýzu digitálních služeb ve vybraných statutárních městech, přičemž podrobnému zkoumání byly podrobeny Pardubice. V úvodu praktické části byly stanoveny výzkumné otázky, na které bylo následně odpovězeno. První výzkumná otázka se týkala toho, jaké nástroje eGovernmentu nabízí svým občanům město Pardubice a jeho MO. Z analýzy vyplynulo, že město nabízí základní digitální nástroje, jako jsou elektronické formuláře či Portál občana. Nicméně možnosti využití těchto nástrojů jsou omezené a liší mezi jednotlivými MO. V případě města Pardubice bylo zjištěno, že je zde patrný určitý posun směrem k digitalizaci, ale stále existují nedostatky.

Druhá výzkumná otázka směřovala k tomu, jak se může město Pardubice inspirovat v ostatních statutárních městech za účelem zlepšení svého eGovernmentu. Na základě srovnání s městy byla navržena konkrétní doporučení. Inspirativními příklady z Plzně jsou například jednotné názvy formuláře napříč všemi MO, přehledně zpracované životní situace, zavedení virtuálního asistenta nebo funkce pro osoby se zdravotním postižením. Zlín vyniká video návody, které detailně vysvětlují postupy práce s Portálem občana, čímž napomáhá digitální gramotnosti občanů.

Závěrem lze říct, že digitální nástroje mají potenciál výrazně zjednodušit a zpřístupnit agendu veřejné správy. Pro jejich efektivní využití je však nutná nejen technologická připravenost, ale i ochota jednotlivých měst aktivně investovat do zlepšování online prostředí. Výsledky této práce mohou posloužit jako podklad pro další výzkum nebo pro praxi v oblasti rozvoje eGovernmentu na úrovni městské samosprávy.

## ZDROJE

### Literatura:

- BOKŠA, Michal, Jiřina BOKŠOVÁ, Josef HORÁK, Karel PAVLICA, Jiří STROUHAL a Stanislav ŠAROCH, 2019. *Digitální Česko v digitální Evropě* [online]. Mladá Boleslav: Škoda Auto Vysoká škola [cit. 2024-12-05]. ISBN 978-80-87042-75-5. Dostupné z: [https://vlada.gov.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni\\_Cesko\\_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf](https://vlada.gov.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni_Cesko_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf)
- BUBNOVÁ, Tereza, 2020. *Elektronizace veřejné správy v ČR – eGovernment*. Plzeň. Diplomová práce. Západočeská univerzita v Plzni.
- BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ, 2010. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG. Právo. ISBN 978-80-7263-617-4. Dostupné také z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:d44beb60-3de1-11e6-ab2f-005056827e52>
- FUKA, Jan, 2020. *Veřejná správa: distanční opora* [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice [cit. 2024-12-05]. ISBN 978-80-7560-278-7. Dostupné z: [file:///C:/Users/bobac/Downloads/Verejna%20sprava%20-%20knih%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/bobac/Downloads/Verejna%20sprava%20-%20knih%20(3).pdf)
- HENDRYCH, Dušan, 2009. *Správní věda: teorie veřejné správy* [online]. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika [cit. 2024-12-09]. ISBN 978-80-7357-458-1. Dostupné z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:2144ae80-f243-11e8-bc37-005056827e51>
- HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ, 2013. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 3., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-459-6.
- KÁŇA, Pavel a Petra KALOUSKOVÁ, 2019. *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách*. 5. aktualizované vydání. Ostrava: Montanex. ISBN 978-80-7225-465-1.
- LAPÁČEK, Jiří, 2012. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-3680-5.
- LOCHMANNOVÁ, Alena, 2020. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. 2. vydání. Prostějov: Computer Media. ISBN 978-80-7402-417-7.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
- MĚRTLOVÁ, Libuše, Radoslav KOŽIAK, Jozef KRNÁČ, Věra NEČADOVÁ a Martin PROKOP, 2015. *Komplexní hodnocení kvality řízení ve vybraných organizacích veřejné správy v ČR a SR*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 978-80-7204-931-8.
- PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ, 2020. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-048-9.

POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ, 2002. *Veřejná správa* [online]. V Praze: C.H. Beck Praha [cit. 2024-12-09]. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 80-7179-748-0. Dostupné z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:fbef5de0-7509-11e2-86a5-005056827e52>

PRŮCHA, Petr, 2003. *Správní právo: obecná část* [online]. 5., dopl. a opr. vyd. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2024-12-09]. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. ISBN 80-210-3115-8. Dostupné z: <http://krameriusndk.nkp.cz/search/handle/uuid:52914340-7925-11e4-8ce5-005056827e52>

SVOBODA, Ivo a Karel SCHELLE, 2007. *Základy organizace veřejné správy*. Vyd. 2. Ostrava: Key Publishing. Právo. ISBN 978-80-87071-22-9.

ŠTĚDRONĚ, Bohumír, 2007. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky. ISBN 978-80-87041-25-3.

ŠVARCOVÁ, Ivana, Petr BUDIŠ, Zbyněk LOEBL a Barbora PROCHÁZKOVÁ, 2008. *EGovernment bezpečně* [online]. Praha: Grada [cit. 2024-12-05]. ISBN 978-80-247-6355-2. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/egovernment-bezpecne-1710/>

### **Internetové zdroje:**

*Bank ID* [online], 2024. [cit. 2025-01-24]. Dostupné z: <https://bankid.cz/>

*Brno ID* [online], 2025. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.brno-id.cz/cs/>

Cesta k evropské digitální dekádě: Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030, 2023. In: ÚŘAD VLÁDY ČR. *Digitální Česko* [online]. 15.11.2023 [cit. 2024-12-10]. Dostupné z: [https://digitalnicesko.gov.cz/media/files/Cesta\\_k\\_Evropsk%C3%A9\\_digit%C3%A1ln%C3%AD\\_dek%C3%A1d%C4%9B\\_strategick%C3%BD\\_pl%C3%A1n\\_digitalizace\\_%C4%8Ceska\\_do\\_roku\\_2030\\_2icFk2m.pdf](https://digitalnicesko.gov.cz/media/files/Cesta_k_Evropsk%C3%A9_digit%C3%A1ln%C3%AD_dek%C3%A1d%C4%9B_strategick%C3%BD_pl%C3%A1n_digitalizace_%C4%8Ceska_do_roku_2030_2icFk2m.pdf)

Cíle digitální transformace do roku 2030: Vicepremiér pro digitalizaci představil vládě cíle digitální transformace do roku 2030, 2023. In: *ISVS.CZ* [online]. 16.11.2023 [cit. 2024-12-10]. Dostupné z: <https://www.isvs.cz/cile-digitalni-transformace-do-roku-2030/>

Co je bankovní identita a kde ji využijete, 2025. In: *Komerční banka* [online]. [cit. 2025-01-24]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/obcane/kb-radce/bez-ceho-se-neobejdete/co-je-bankovni-identita-a-kde-ji-vyuzijete>

Co je bankovní identita, 2025. In: *Česká spořitelna* [online]. [cit. 2025-01-24]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/financni-slovník/bankovni-identita>

CZECH POINT, 2018. Kvalifikované elektronické podpisy dle nařízení eIDAS – nový požadavek na obsluhu Czech POINTu. *Czech POINT* [online]. 11.06.2018 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/kvalifikovane-elektronicke-podpisy-dle-narizeni-eidas-novy-pozadavek-na-obsluhu-czech-pointu/>

CZECH POINT, 2023. Datové schránky pro podnikající fyzické osoby. In: *Czech POINT* [online]. 01.03.2023 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/datove-schranky-pro-podnikajici-fyzicke-osoby/>

CZECH POINT, 2024. Co je to Czech POINT? *Czech POINT* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

ČESKÁ POŠTA, 2024. Časová razítka. *Česká pošta* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/certifikacni-autorita-postsignum/casova-razitka>

*Datový portál města Ostravy* [online], 2025. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://data.ostrava.cz/>

DIGIPODPIS.CZ, 2024. Časová razítka (TSA) a jejich využití. In: *Digipodpis.cz* [online]. 26.11.2024 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.digipodpis.cz/casova-razitka-tsa-a-jejich-vyuziti/>

Digitální a informační agentura 2024 fact sheet, 2024. In: *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: [https://www.dia.gov.cz/wp-content/uploads/2024/11/DIA\\_fact-sheet\\_.pdf](https://www.dia.gov.cz/wp-content/uploads/2024/11/DIA_fact-sheet_.pdf)

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA, 2024. Czech POINT. In: *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/czech-point/>

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA, 2024. Mezinárodní spolupráce. *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 2024-12-20]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/mezinarodni-spoluprace/>

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA, 2024. *EDoklady* [online]. [cit. 2024-12-09]. Dostupné z: <https://edoklady.gov.cz/>

DOLEČEK, Marek, 2023. Základní registry veřejné správy. In: *BusinessInfo.cz* [online]. 31.05.2023 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/zakladni-registry-verejne-spravy-ppbi/4/>

E-government, 2024. In: *European Social Network* [online]. [cit. 2025-01-07]. Dostupné z: <https://www.esn-eu.org/taxonomy/term/547>

E-Government, 2025. In: *UN E-Government Knowledgebase* [online]. [cit. 2025-01-07]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>

EGovernment: eIDAS, služby vytvářející důvěru a elektronická identifikace, 2024. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/eidas-sluzby-vytvarejici-duveru-a-elektronicka-identifikace.aspx>

E-podatelna, 2023. *Statutární město Ústí nad Labem* [online]. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.usti.cz/cz/uredni-portal/sprava-mesta/e-podatelna/>

*ESMO* [online], 2025. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://esmo.ostrava.cz/>

Formuláře 1, 2025. *Statutární město Brno městská část Brno-Slatina* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.mcslatina.cz/formulare>

Formuláře 2, 2025. *Ostrava Nová Ves* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://novaves.ostrava.cz/cs/obcan/formulare>

Formuláře 3, 2025. *Ostrava Martinov* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://martinov.ostrava.cz/cs/obcan/zivotni-situace/dokumenty-a-formulare>

- Formuláře 4, 2025. *Ostrava Plesná* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://plesna.ostrava.cz/cs/obcan/formulare/formulare>
- Formuláře 5, 2025. *Ostrava Třebovice* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://trebovice.ostrava.cz/cs/obcan/formulare/formulare>
- Formuláře 6, 2025. *Ostrava Svinov* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://svinov.ostrava.cz/cs/radnice/dokumenty/formulare-mob-svinov>
- Formuláře 7, 2025. *Ostrava Moravská ostrava a přívoz* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://moap.ostrava.cz/cs/obcan/formulare>
- Formuláře 8, 2025. *Ostrava Poruba* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://poruba.ostrava.cz/cs/obcan/formulare>
- Formuláře 9, 2025. *Ostrava-Jih* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://ovajih.ostrava.cz/cs/obcan/potrebuji-si-vyridit>
- Formuláře na jednom místě, 2025. *Brno-Černovice* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.brno-cernovice.cz/formulare>
- Formuláře úřadu, 2025. *Městská část Brno-sever* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.sever.brno.cz/formulare-uradu.html>
- Formuláře, 2024. *Elektronické podání občana* [online]. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: [https://epo.plzen.eu/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=ROLES://portal\\_content/IUO/Role/IUO\\_Anonymni/IUO\\_Formulare\\_ke\\_stazeni/IUO\\_Formulare\\_ke\\_stazeni](https://epo.plzen.eu/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=ROLES://portal_content/IUO/Role/IUO_Anonymni/IUO_Formulare_ke_stazeni/IUO_Formulare_ke_stazeni)
- Formuláře, 2025. *Brno-Žebětín* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.zebetin.cz/formulare-1>
- FUKA, Jan, Pavel ZDRAŽIL, Martin MAŠTÁLKA, Romana PROVAZNÍKOVÁ, Barbora ZEMANOVÁ a Robert BAŤA, 2024. *Ekonomická a pocestní analýza statutárního města Pardubice s přihlédnutím k vybraným oblastem řízení* [online]. Pardubice [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://fes.upce.cz/publikace-detail/39890543>. Výzkumná práce. Univerzita Pardubice.
- Hlavní město Praha* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://praha.eu/web/praha>
- HRADEC KRÁLOVÉ, 2012. Základní registry veřejné správy. In: *Hradec Králové* [online]. 18.01.2012, 6.12.2024 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.hradeckralove.org/zakladni-registry-verejne-spravy/d-56491>
- JAKO NA INTERNETU, 2024. Elektronický podpis. *CZ.NIC* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.jaknainternet.cz/page/1249/elektronicky-podpis/>
- Klíčové zákony týkající se eGovernmentu, 2019. In: *Architektura eGovernmentu ČR* [online]. 26.09.2019, 30.04.2021 [cit. 2025-01-07]. Dostupné z: [https://archi.gov.cz/znalostni\\_baze:klicove\\_zakony\\_eg?do=revisions](https://archi.gov.cz/znalostni_baze:klicove_zakony_eg?do=revisions)
- Kontakty, 2023. *Statutární město Ústí nad Labem* [online]. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.usti.cz/cz/uredni-portal/sprava-mesta/kontakty/>

Kontakty, 2025. *Pardubice* [online]. [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://pardubice.eu/kontakty>

LIDINSKÝ, Vít, 07/2008. Elektronické služby eGovernmentu. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2024-12-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>

Mapa městských částí, 2025. In: *Brno* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.brno.cz/w/mapa-mestskych-casti>

Mapka městských obvodů a katastrálních území Plzně, 2025. In: *Wikipedia* [online]. 16. 5. 2014 [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: [https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:PM\\_mapa.png](https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:PM_mapa.png)

*Město Plzeň* [online], 2025. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://plzen.eu/>

Městské části, 2025. *Brno* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.brno.cz/mestske-casti-prehled>

Městské obvody Ostrava, 2025. In: *Ostrava* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.ostrava.cz/cs/o-meste/mestske-obvody>

Městské obvody v Pardubicích: Administrativní mapa města Pardubic, 2025. In: *Český statistický úřad* [online]. 26. 03. 2025 [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://csu.gov.cz/pak/mestske-obvody-v-pardubicich-v-datech-scitani-lidu-domu-a-bytu-2011>

*MO Vratislavice nad Nisou* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.vratislavice.cz/>

Nová aplikace Portálu občana je oficiálně spuštěna, 2024. In: *Digitální Česko* [online]. 18.04.2024 [cit. 2024-12-09]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/aktuality/nova-aplikace-portalu-obcana-je-oficialne-spustena/>

*Pardubice (a)* [online], 2025. [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://pardubice.eu/>

PARDUBICE, 2025. Formuláře – Magistrát města Pardubic a městské obvody. *Pardubice* [online]. [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://pardubice.eu/formulare>

PECUCH, Martin (a), 2025. Služby pro osoby se sluchovým postižením. *Město Plzeň* [online]. 12. 2. 2025 [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://plzen.eu/o-meste/kontakty/pro-sluchove-postizene/sluzby-pro-osoby-se-sluchovym-postizenim/>

PECUCH, Martin, 2025. Kontakty. *Město Plzeň* [online]. 6. 2. 2025 [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://plzen.eu/o-meste/kontakty/pro-obcany/>

*Portál občana Brno-Střed* [online], 2025. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://portal.brno-stred.cz/>

*Portál občana Hradec Králové* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portal.mmhk.cz/>

*Portál občana Jihlava* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portalobcana.jihlava.cz/wab/rzs/Oblast.action>

*Portál občana Karlovy Vary* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portal.mmkv.cz/Gordic/Ginis/App/RAP05/#>

*Portál občana Liberec* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portal.liberec.cz/>

*Portál občana Pardubice* [online], 2025. [cit. 2025-03-26]. Dostupné z: <https://eportal.pardubice.eu/gordic/ginis/app/RAP05/>

*Portál občana Zlín* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portal.zlin.eu/?zalozka=zalozka1>

Portál občana, 2024. In: *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 2024-12-09]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/portal-obcana/>

Portál občana, 2024. In: *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 2024-12-09]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/portal-obcana/>

*Portál Olomoučana* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://portal.olomouc.eu/>

Potřebuji si vyřídit 1, 2025. <https://www.brno-stred.cz/> [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://portal.brno-stred.cz/citizendocumentscat/potrebuji-si-vyridit/>

Potřebuji si vyřídit, 2025. *Městská část Brno-Útěchov* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://brno-utechov.cz/potrebuji-vyridit/>

Řešení životních situací, 2025. *Městská část Brno-Královo Pole* [online]. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://kralovopole.brno.cz/umc%2Dbrno%2Dkralovo%2Dpole/ds-28491/p1=95093&tzv=1&pocet=25&stranka=2>

*Statutární město České Budějovice* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.c-budejovice.cz/>

*Statutární město Hradec Králové* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.hrdeckralove.org/>

*Statutární město Jihlava* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.jihlava.cz/>

*Statutární město Karlovy Vary* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://mmkv.cz/cs>

*Statutární město Liberec* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.liberec.cz/cz/obcan/>

*Statutární město Olomouc* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/o-meste>

*Statutární město Ostrava* [online], 2025. [cit. 2025-04-03]. Dostupné z: <https://www.ostrava.cz/cs>

*Statutární město Zlín* [online], 2025. [cit. 2025-04-04]. Dostupné z: <https://www.zlin.eu/>

Úřady městských obvodů: Rozdělení městských obvodů Ústí nad Labem, © 2023. In: *Ústní nad Labem* [online]. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.usti.cz/cz/uredni-portal/sprava-mesta/urady-mestskych-obvodu/>

Ústí portál občana [online], 2025. [cit. 2025-03-30]. Dostupné z: <https://obcan.usti.cz/>

Ústní nad Labem [online], 2023. [cit. 2025-03-29]. Dostupné z: <https://www.usti.cz/cz/>

VYŠKOVSKÝ, Radek, 2023. Vláda schválila strategii digitalizace Česka do roku 2030.

In: *EGOVERNMENT.NEWS* [online]. 20.11.2023 [cit. 2024-12-10]. Dostupné z:

<https://www.egov-nn.com/vlada-schvalila-strategii-digitalizace-ceska-do-roku-2030/>

Základní informace, 2024. *Identita občana* [online]. [cit. 2024-11-15]. Dostupné z:

<https://info.identita.gov.cz/>

Základní registry ve veřejné správě, 2012. In: *Institut pro veřejnou správu Praha* [online].

09.02.2012 [cit. 2024-12-07]. Dostupné z:

[https://www.institutpraha.cz/obj/obsah\\_fck/egon/pdf\\_programy/zakladni\\_registry.pdf](https://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/egon/pdf_programy/zakladni_registry.pdf)

Zpráva o činnosti Digitální informační agentury za rok 2023, 2024. In: *Digitální a informační*

*agentura* [online]. 07.10.2024 [cit. 2024-12-10]. Dostupné z: [https://www.dia.gov.cz/wp-](https://www.dia.gov.cz/wp-content/uploads/2024/10/Zprava-o-cinnosti-DIA-za-rok-2023.pdf)

[content/uploads/2024/10/Zprava-o-cinnosti-DIA-za-rok-2023.pdf](https://www.dia.gov.cz/wp-content/uploads/2024/10/Zprava-o-cinnosti-DIA-za-rok-2023.pdf)

Žádosti, ostatní dokumenty, 2025. *Městská část Brno-Starý Lískovec* [online]. [cit. 2025-04-

03]. Dostupné z: [https://www.staryliskovec.cz/cs/potrebuji-si-vyridit/zadosti-ostatni-](https://www.staryliskovec.cz/cs/potrebuji-si-vyridit/zadosti-ostatni-dokumenty.html)

[dokumenty.html](https://www.staryliskovec.cz/cs/potrebuji-si-vyridit/zadosti-ostatni-dokumenty.html)

#### **Legislativní dokument:**

*Obecně závazná vyhláška č. 4/2019: kterou se vydává Statut města Pardubic, ve znění obecně závazné vyhlášky č. 7/2020, č. 2/2021, č. 5/2021, č. 1/2022, č. 3/2023 a č. 5/2024*, 2019. In: .

Dostupné také z: [https://pardubice.eu/statut-mesta?page\\_situations=9&page\\_lost\\_found=24](https://pardubice.eu/statut-mesta?page_situations=9&page_lost_found=24)

*Statut města Brno: Obecně závazná vyhláška č.20/2001*, 2001. In: . Dostupné také z:

[https://www.brno.cz/documents/20121/676409/vyh12001\\_20.pdf/68c5a7e9-0f7f-9e7e-872e-084076ffb62c](https://www.brno.cz/documents/20121/676409/vyh12001_20.pdf/68c5a7e9-0f7f-9e7e-872e-084076ffb62c)

*Statut města Ostravy: Obecně závazná vyhláška č. 10/2022*, 2022. In: . Dostupné také z:

<https://www.ostrava.cz/cs/urad/pravni-predpisy/prilohy-vyhlasek/ozv-c-10-2022>

*Statut města Plzně*, 2001. In: . Plzeň. Dostupné také z: [https://s3.eu-central-](https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/tf-prod-plzen/data/folders/241230_statut_mesta_plzne.pdf)

[1.amazonaws.com/tf-prod-plzen/data/folders/241230\\_statut\\_mesta\\_plzne.pdf](https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/tf-prod-plzen/data/folders/241230_statut_mesta_plzne.pdf)

*Statut statutárního města Ústí nad Labem*, 2024. In: . Dostupné také z:

[https://www.usti.cz/files/cz/uredni-portal/sprava-mesta/statut-mesta/statut-mesta\\_ozv\\_2-2024.pdf](https://www.usti.cz/files/cz/uredni-portal/sprava-mesta/statut-mesta/statut-mesta_ozv_2-2024.pdf)

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech

Zákon č. 328/1999 Sb., o cestovních dokladech

Zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

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

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

Zákon č. 11/2009 Sb., o základních registrech

Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce

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

Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby