

# Využití e-Governmentu ve městě Vyškov

Bc. Martina Schmidtová

---

Diplomová práce  
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva  
akademický rok: 2018/2019

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina Schmidtová**  
Osobní číslo: **M16612**  
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Využití e-Governmentu ve městě Vyškov**

Zásady pro vypracování:

### Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

#### I. Teoretická část

- Proveďte rozbor teoretických poznatků o eGovernmentu.
- Vymezte legislativní aspekty eGovernmentu.

#### II. Praktická část

- Popište elektronizaci výkonu veřejné správy na Městském úřadě Vyškov.
- Navrhněte konkrétní opatření pro zlepšení využitelnosti elektronizace na Městském úřadě Vyškov.

### Závěr

Rozsah diplomové práce: cca 70  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- BARRENECHEA, Mark J. and Tom JENKINS. E-Government or Out of Government. 1st ed. Canada: Open Text Corporation, 2014, 303 s. ISBN 978-0-9936047-2-0.  
MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2. přepracované a rozšířené vyd. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.  
SCHNOLL, Hans J. E-Government: Information, Technology, and Transformation. 1st ed. United Kingdom: Routledge, 2014, 343 s. ISBN 978-0-7656-2380-5.  
ŠPAČEK, David. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2012, 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.  
VANÍČEK, Zdeněk, Stanislav A. MARCHAL, Josef PROKEŠ a Bohumír ŠTĚDRŮŇ. Právní aspekty eGovernmentu v České republice. 1. vyd. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-80-7201-855-0.

Vedoucí diplomové práce: Ing. Filip Kučera  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva  
Datum zadání diplomové práce: 14. prosince 2018  
Termín odevzdání diplomové práce: 16. dubna 2019

Ve Zlíně dne 14. prosince 2018

L.S.

doc. Ing. David Tuček, Ph.D.  
*děkan*

RNDr. Pavel Bednár, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

**PROHLÁŠENÍ AUTORA  
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**Prohlašuji, že**

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného příměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčním využitím), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

**Prohlašuji,**

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 15.4. 2019

Jméno a příjmení: .....

.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Cílem diplomové práce je provést rozbor teoretických poznatků o e-governmentu a navrhnout opatření ke zlepšení využitelnosti elektronizace na Městském úřadu Vyškov. V rámci řešení byla provedena analýza současného stavu elektronizace, zpracování dotazníkového šetření a následně bylo provedeno vyhodnocení tohoto šetření. Na základě zjištěných poznatků byla navržena opatření, která by vedla ke zlepšení elektronizace veřejné správy.

Klíčová slova: Veřejná správa, e-government, elektronizace, Vyškov, informační systém

## **ABSTRACT**

The aim of the thesis is to analyze theoretical knowledge about e-government and propose measures to improve the usability of electronization at the Municipal Office Vyškov. As part of the solution was performed analysis of current state of electronization, processing of a questionnaire survey and then was performed evaluation this survey. Based on the findings was proposed measures, which to improve the electronization of the public administration.

Keywords: Public Administration, E-Government, Electronization, Vyškov, Information System

Děkuji vedoucímu diplomové práce panu Ing. Filipovi Kučerovi za veškerou pomoc, ochotu, cenné rady a připomínky při zpracování této diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>10</b>
<b>CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE .....</b>	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....</b>	<b>13</b>
1.1 VEŘEJNÁ SPRÁVA .....	13
1.2 E-GOVERNMENT .....	13
1.2.1 Elektronické služby, elektronické veřejné služby .....	14
1.2.2 eGON a Klaudie .....	15
1.3 KONCEPCE INFORMAČNÍ SPOLEČNOSTI, E-GOVERNMENTU .....	17
1.4 PROJEKT E-GOVERNMENTU - CZECH POINT .....	18
<b>2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISVS).....</b>	<b>20</b>
2.1 LEGISLATIVA .....	20
2.2 PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	21
2.2.1 Projekt e-občanka .....	21
<b>3 DALŠÍ PRVKY E-GOVERNMENTU V ČR.....</b>	<b>23</b>
3.1 ELEKTRONICKÝ PODPIS.....	23
3.2 ZÁKLADNÍ REGISTRY .....	24
3.2.1 Základní registr obyvatel .....	24
3.2.2 Registr osob.....	25
3.2.3 Registr územní identifikace .....	26
3.2.4 Registr práv a povinností .....	27
3.3 DATOVÁ SCHRÁNKA.....	28
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>30</b>
<b>4 CHARAKTERISTIKA MĚSTA VYŠKOV .....</b>	<b>31</b>
4.1 MĚSTSKÝ ÚŘAD VYŠKOV .....	32
4.1.1 Zastupitelstvo obce .....	33
4.1.2 Rada obce .....	33
4.1.3 Komise a výbory města.....	34
<b>5 ANALÝZA STAVU ELEKTRONIZACE NA MĚSTKÉM ÚŘADĚ     VYŠKOV .....</b>	<b>35</b>
5.1 ELEKTRONICKÁ PODATELNA.....	35
5.2 E-OBJEDNÁVKY NA ODBOR DOPRAVY.....	36
5.3 POTŘEBUJI SI VYŘÍDIT.....	38
5.4 CZECH POINT .....	38
5.5 EGON.....	39
5.6 DALŠÍ OBLASTI ELEKTRONIZACE.....	40
<b>6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>41</b>
6.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU .....	41
6.2 SHRNUÍ .....	57
<b>7 KONKRÉTNÍ OPATŘENÍ PRO ZLEPŠENÍ VYUŽITELNOSTI     ELEKTRONIZACE.....</b>	<b>59</b>



7.1	POŘÁDÁNÍ SEMINÁŘŮ PRO OBČANY.....	59
7.2	ZASÍLÁNÍ UPOZORNĚNÍ PROSTŘEDNICTVÍM SMS ZPRÁVY .....	60
7.2.1	Zasílání upozornění konce platnosti cestovních a osobních dokladů .....	61
7.3	ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ .....	62
7.4	ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA.....	63
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>73</b>

## ÚVOD

Většina lidí vlastní počítač, mobilní telefon nebo jinou moderní technologii a zároveň má přístup k internetu. E-government představuje ulehčení komunikace mezi námi a úřady právě díky těmto technologiím. Nicméně prozatím v České republice nemá e-government takové zastoupení jako v jiných zemích. Česká republika v tomto směru dost zaostává, což je dle mého názoru škoda.

Téma jsem si vybrala z důvodu aktuálnosti a především proto, že pro nás představuje budoucnost a ulehčení. Představa, že skončí dlouhé fronty na úřadech, zdoluhavé papírování a další nepříjemnosti spojené s komunikací, je příjemná. Cílem práce bylo zhodnotit současný stav využitelnosti e-governmentu a na základě zhodnocení navrhnout opatření, která by využitelnosti pomohla. Veškeré návrhy souvisí se zapojením občanů do elektronizace veřejné správy.

Teoretická část začíná vysvětlením základních pojmů e-governmentu, jako je veřejná správa a samotný pojem e-government, se kterým se pojí dva hlavní symboly, kterými jsou eGON a Klaudie. Dále část navazuje na koncepci informační společnosti a e-governmentu. Vysvětluje budování informační společnosti, kde stěžejním dokumentem bylo právě usnesení vlády č. 1085 z 20. září 2006, které se týkalo zavedení e-governmentu. S tím souvisí projekt Czech POINT, jelikož patří mezi základní projekty e-governmentu, kterému je věnována podkapitola hned v úvodní části, v první kapitole. Teoretická část se velmi opírá o zákony, které souvisí s elektronizací. V závěru této části je výčet a následný popis dalších prvků e-governmentu v České republice, jako je elektronický podpis, datová schránka a další.

V části praktické je stručná charakteristika města Vyškov, včetně základních údajů a současně charakteristika Městského úřadu. Především je část zaměřena na analýzu současného stavu využitelnosti elektronizace. Následně je kvantitativní metodou zpracován dotazník, jehož respondenty jsou občané města. Po vlastním shrnutí a zhodnocení dotazníkového šetření, jsou navržena opatření pro zlepšení využitelnosti elektronizace na Městském úřadu.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem diplomové práce je zpracování návrhů na zlepšení využitelnosti elektronizace na Městském úřadu Vyškov. Dílčími cíli jsou představení e-governmentu, popis legislativních aspektů a popis současného stavu elektronizace na Městském úřadu Vyškov. Elektronizace veřejné správy je čím dál diskutovanější a velmi aktuální téma a zároveň je elektronizace nezbytně nutná.

Diplomová práce zkoumá současný stav elektronizace na Městském úřadu. Následně je proveden kvantitativní výzkum, konkrétně dotazníkové šetření, které je určeno občanům města Vyškov. Na základě tohoto výzkumu jsou navržena opatření, kterými by bylo možné zvýšit využitelnost elektronizace.

V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy spojené s e-governmentem. Následně se část věnuje legislativním aspektům a službám, které e-government zahrnuje. Práce vychází z odborné literatury a často se opírá o zákony.

V části praktické je analyzován současný stav využitelnosti e-governmentu na Městském úřadu prostřednictvím virtuálních dat a úředních dokumentů. Současně je provedena metoda kvantitativního výzkumu pro zjištění stavu elektronizace mezi občany města, respektive respondenty ve věku od 18 let. Všechny otázky byly uzavřené, pouze u některých byla možnost vložit vlastní komentář. Část obsahuje zároveň i vyhodnocení dotazníků, konečné shrnutí.

Poslední část se věnuje návrhům opatření na zlepšení využitelnosti. Návrhy se opírají o zjištěné poznatky z dotazníkového šetření, které probíhalo mezi občany města. Návrhy objasňují potřebu e-governmentu.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Na úvod teoretické části je třeba poukázat na základní pojmy spojené s využitím e-governmentu ve veřejné správě. Základem je pojem veřejná správa a e-government. Dále se kapitola věnuje elektronickým službám, symbolům e-governmentu, koncepci a nakonec projektu Czech POINT, který považují za klíčový projekt e-governmentu.

### 1.1 Veřejná správa

Pojem veřejné správy není legislativně vymezen, ale obecnou definicí je veřejná správa chápána jako správa veřejných záležitostí, která je vykonávána ve veřejném zájmu (Kruntorádová, 2015, s. 19). Je vykonávána státem a územně příslušnými samosprávnými územními celky (Veřejná správa, © 2016).

Podle toho, který subjekt veřejnou správu vykonává, je rozlišována především na státní správu a veřejnou samosprávu. Řadí se sem i ostatní veřejná samospráva. Veřejnou samosprávu vykonávají obce a kraje. Do ostatní veřejné samosprávy lze zařadit veřejnoprávní subjekty, jako jsou nadace a veřejné fondy (Kruntorádová, 2015, s. 19).

Podle Škultétyho (2008, s. 23) je veřejná správa základním pojmem administrativy. Jde o výkonnou činnost dalších veřejnoprávních subjektů pro správu veřejných záležitostí a realizovaná je jako projev moci výkonné ve státě.

Dle Pomahače a Vidlákové (2002, s. 57) je v českém prostředí slovo správa (v češtině překlad slova administrativa) často vyslovováno dokonce s hanlivými přívlastky. Například se mluví o samoúčelné nebo přebujelé administrativě jako o samozřejmosti. I když tyto vlastnosti nejsou jednoznačně prokázány nebo prokazatelné. Evropský rozměr pojmu má neutrální povahu a může být spojován s hospodářským světem.

### 1.2 E-government

Pojem e-government není překládán do češtiny, jelikož překlad není jasně vymezen a při pokusu o překlad zní pojem většinou nejasně. Uvádí se, že je to elektronická správa věcí veřejných či vládnutí nebo vláda. Nicméně je překlad zbytečný, jelikož nikdy nebude přesný.

Důležitější než překlad je samotná definice pojmu. Existují různá srovnání, ale rozdíly mezi autory nejsou tak zásadní a podstatné. Někteří označují e-government jako použití informačních a komunikačních technologií ve veřejném sektoru. Jiní například vymezují

e-government jako použití nástrojů a systémů, které díky komunikačním a informačním technologiím poskytují lepší veřejné služby občanům a podnikům. Definicí je mnoho a existují i mnohem detailnější než výše uvedené. Smyslem e-governmentu je přiblížit soukromým subjektům realizaci kontaktu se státem a jinými subjekty veřejné moci a zároveň komunikaci zrychlit a především zjednodušit. Jde i o transparentnost činnosti orgánů veřejné moci vůči veřejnosti. E-government je uplatňován v mnoha činnostech a oblastech. Jsou to služby, vybírání daní, veřejné platby, veřejná bezpečnost, výkon spravedlnosti, vzdělání a našli bychom další (Mates a Smejkal, 2012, s. 38-40).

Barrenechea a Jenkins (2014) uvádějí, že e-government má klíč k modernizaci veřejné správy a k silnějšímu hospodářskému růstu. E-government není jen zjednodušení úředních postupů a komunikace s orgány veřejné moci, jde i o usnadnění jednání mezi soukromými podniky a veřejnou správou.

Schnoll (2014) vysvětluje e-government jako oblast činností zaměřenou na použití informací a technologií k podpoře a zlepšení veřejné správy a státních operací. Také k podpoře zapojení občanů a poskytování komplexních státních služeb.

Podle Vaníčka (2012, s. 11) jde o sérii procesů, které jsou realizovány elektronickými prostředky. Procesy vedou k výkonu státní správy a samosprávy a k uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob.

### **1.2.1 Elektronické služby, elektronické veřejné služby**

Elektronické veřejné služby jsou velmi důležitou kategorií v e-governmentu. Definice těchto služeb nepatří k nejjednodušším úkolům.

Poskytování e-sluzeb se odlišuje způsobem od poskytování služeb jiným způsobem. E-sluzby jsou interaktivní informační služby. E-sluzba je definována jako interaktivní služba (zaměřená na obsah a založená na internetu) zákazníkovi, kterou zákazník obsluhuje. Je spojená se souvisejícími technologiemi a podpůrnými procesy organizace s cílem posílit vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem. Charakteristiky e-sluzby jsou shrnuty následovně:

- E-sluzba je poskytována prostřednictvím technologie. Vzájemné působení mezi zákazníkem a organizací probíhá pomocí technologie. Zákazník tedy s organizací nepřijde do osobního kontaktu. Výhodou je, že nejsme vázáni

vzdáleností a otevíracími hodinami příslušné organizace. Tím pádem, tyto služby využíváme mnohem více.

- E-slужba je informační služba. Technologie jsou především využívány k hledání informací. Kvalitu služeb hodnotí zákazník tím, jak informace vyhledává a získává. V hodnocení také hraje roli obsah webových umístění.
- E-slужba má charakter samoobslužné služby (e-service as a self-service). Jedná se o službu, během které většinou neprobíhá přímá asistence s člověkem jako agentem služby.
- Hledisko C2C (zákazníci zákazníkům, Customers-2-Customers). Tento pojem znamená, že zákazníci kontrolují poskytování služby jiným zákazníkům. Děje se tak díky jejich diskusi v rámci internetové komunity na webu, kde je služba poskytována. Nebo také prostřednictvím sociálních sítí a jiných.

Definování e-slужeb je souhrnnou záležitostí, jelikož jsou důležité vnější a zároveň i vnitřní hlediska. V této souvislosti je požadována důkladnější analýza např. pro definování slabých a silných stránek, vymezení cílů a úkolů atd. Podobné je to s definicí e-governmentu. Tyto podobné interakce pomáhají vymezit e-government, aby byl srozumitelnější a uchopitelnější pro řízení, vyhodnocování, ale i pro výuku.

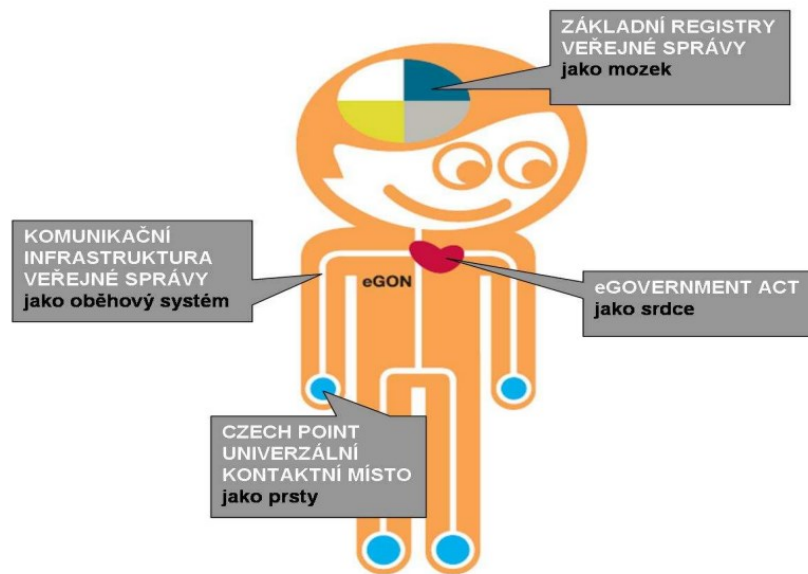
Je třeba zmínit i termín e-správa, který se týká zdokonalení vládních procesů. Jde o zlepšení vnitřních pracovních a řídicích procesů organizací, systému veřejné správy a veřejného sektoru s využitím informačních technologií. (Špaček, 2012, s. 4-6).

### 1.2.2 eGON a Klaudie

Symbolem e-governmentu v České republice je eGON. Jde o koncept vytvořený s cílem vytvořit moderní, přátelský a efektivní úřad. V přeneseném významu je to živý organismus, kde se podmiňuje fungování jednotlivých částí. Části eGONa jsou následující:

- Mozek jako **základní registry veřejné správy**.
- Srdce jako **zákon o e-governmentu**.
- Oběhová soustava jako **komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS)**.
- Prsty jako **Czech POINT**

eGON je vstřícný, jednoduchý a funkční. Usnadňuje občanům komunikaci s úřady a úřadům komunikaci navzájem (eGON, © 2018).



Obrázek 1 eGON – živý organismus (MVČR, © 2018)

Jediným symbolem do roku 2011 byl eGON. V současnosti existuje i jeho „partnerka“ Klaudie, která představuje další symbol e-governmentu. EGON má na starosti důležité projekty jako jsou Czech POINT, datové schránky, základní registry. Symbol Klaudie má zajistit, aby byly projekty ICT levnější a efektivnější. Smyslem projektů musí být užitečnost a účelnost. Klaudie symbolizuje prostředky cloud computingu (Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, © 2019). Cloud computing představuje doručování výpočetních služeb (servery, úložiště, databáze, sítě, software a další) přes internet neboli “cloud“ (Microsoft Azure, © 2019.)



Obrázek 2 Klaudie symbol cloud computingu (Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, © 2019)



### 1.3 Koncepce informační společnosti, e-governmentu

Podle Budiše a Hřebíkové (2010, s. 10) je e-government chápán jako jeden z nástrojů budování informační společnosti. Umožňuje komunikovat s institucemi státní a veřejné správy prostřednictvím elektronické podoby. Informační společnost je charakterizována třemi body:

- 1) Podstatným využíváním digitálního zpracování, uchovávání a přenosu informací,
- 2) využíváním moderních informačních technologií a digitální komunikace,
- 3) přímou účastí politických struktur na určení koncepce jejího budování, stanovení jejich postupových cílů a zásad jejich dosažení.

V roce 1999 byla vypracována strategie Státní informační politika – cesta k informační společnosti, jako první koncepce České republiky, která se týkala budování informační společnosti. Strategie byla zaměřena na tři oblasti. Informatizaci veřejné správy, informační gramotnost a elektronický obchod. Hlavním cílem bylo zvýšení efektivnosti a důvěryhodnosti veřejné správy.

V letech 1999 až 2001 byly přijaty následující zákony pro zajištění podmínek pro budování informační společnosti:

- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů,
- zákon č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů.

Za stěžejní dokument v budování informační společnosti je považováno usnesení vlády č. 1085 z 20. září 2006, které se týká prosazování a zavedení e-governmentu v České republice v letech 1999-2006 a zároveň byl schválen Soubor opatření pro urychlení rozvoje e-governmentu v České republice. Tímto byla vytvořena státní zakázka na vybudování kontaktních míst veřejné správy, a to Czech POINT - Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál (Budiš, Hřebíková, 2010, s. 14-16).

## 1.4 Projekt e-governmentu - Czech POINT

Český podací ověřovací a informační národní terminál neboli Czech POINT je dle Lidinského a kol. (2008, s. 17) projekt e-governmentu, který snižuje byrokracii mezi občanem a veřejnou správou. Jde o asistované místo výkonu veřejné správy, díky němuž můžeme komunikovat se státem tak, aby člověk nemusel obíhat úřady, ale aby úřady obíhala data.

Projekt má za cíl vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem pomocí jednoho univerzálního místa, kde lze získat a ověřit data nebo například úředně ověřit dokumenty (Statistiky a informace, © 2018).

Kontaktní místa veřejné správy se nachází u notářů, na krajských úřadech, obecních úřadech, úřadech městských částí nebo městských obvodů, zastupitelských úřadech v zahraničí. Czech POINT provozuje i Česká pošta, Hospodářská komora a také banky, kterým Ministerstvo vnitra udělilo autorizaci (Veřejnost, © 2018).

Služby, které Czech POINT nabízí, jsou rozděleny do následujících kategorií:

- Výpisy z informačních systémů veřejné správy - výpis z Rejstříku trestů, výpis z katastru a další,
- podání vůči státní správě – např. ohlášení živnosti do registru živnostenského podnikání,
- základní registry – podání žádosti o změnu údajů, výpisy ze základních registrů,
- datové schránky – žádosti o zřízení datové schránky nebo např. žádost o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových a další,
- zprostředkovaná identifikace osoby – ověření totožnosti žadatele, zjištění potřebných informací a převzetí od žadatele a následné vystavení veřejné listiny o identifikaci a
- konverze na žádost a související služby – Úschovna a Centrální úložiště ověřovacích doložek (Služby, © 2018).

	Kat. nemovit.	Kat. snímek	Veřejný rejstřík	Živn. rejstřík	Rejstřík trestů FO a PO	Registr řidičů	Systém kvalif. dodav.	Konv. dokum. E-L	Konv. dokum. L-E	Zřiz. dat. schr.	ISDS	Zákl. reg.	Ostatní	Celkem
2007	28.305	0	24.222	1.351	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53878
2008	230.527	0	150.974	7.701	590.783	0	0	0	0	0	0	0	141	980126
2009	349.585	0	250.529	31.659	715.689	104.744	4.512	6.805	4.389	15.944	24.862	0	14.789	1523507
2010	441.726	0	327.225	55.359	790.130	85.445	8.070	83.484	7.695	12.417	65.410	0	2.775	1879736
2011	414.633	0	326.455	62.638	818.884	78.934	7.784	97.776	24.679	6.615	45.508	0	1.937	1885843
2012	407.478	0	348.492	77.362	749.150	84.273	8.084	165.263	50.821	13.198	47.533	2.254	2.252	1956160
2013	399.925	0	297.118	77.164	752.018	81.663	8.853	302.669	94.201	29.678	53.983	7.971	2.420	2107663
2014	376.378	0	295.391	77.519	776.357	98.821	8.963	310.073	95.852	34.248	57.213	5.525	2.067	2138407
2015	349.218	2.786	241.304	62.297	828.955	90.705	8.604	301.925	139.355	35.267	71.939	4.793	2.001	2139149
2016	320.412	10.422	210.720	59.739	920.604	94.576	8.270	283.979	160.298	57.077	71.509	7.185	3.081	2207872
2017	282.368	8.567	179.604	53.339	901.834	86.904	8.896	274.806	198.082	42.634	69.717	5.479	12.010	2124240
2018	243.967	6.943	145.667	46.793	815.721	83.598	9.035	258.131	273.217	44.887	74.194	8.494	14.054	2024701
2019	28.646	907	12.655	3.872	74.595	8.033	621	23.528	27.845	5.689	7.509	991	1.530	196421
	3.873.168	29.625	2.810.356	616.793	8.734.720	897.696	81.692	2.108.439	1.076.434	297.654	589.377	42.692	59.057	21217703

Obrázek 3 Počet vydaných výstupů (Statistiky Czech POINT, © 2019)

Obrázek 3 zobrazuje počet výstupů vydaných Czech POINTEM. Celkem bylo od roku 2007 do roku 2018 vydáno 21 021 282. Nejvíce výstupů bylo vydáno v roce 2016, konkrétně 2 207 872. Mělo by se očekávat, že v následujících letech výstupy porostou, nicméně tomu tak nebylo. V následujících letech docházelo k úpadku. V roce 2017 to bylo už jen 2 124 240 výstupů a v roce 2018 pouze 2 024 701.

Nejvyužívanější službou je vydávání rejstříků trestů fyzických a právnických osob. Od roku 2017 do roku 2018 jich bylo vydáno 8 726 687. Druhou nejvyužívanější službou je výpis z katastru nemovitostí (3 873 168) a třetí službou je výpis z veřejných rejstříků (2 810 356). Poměrně rozšířená je i služba konverze dokumentů, což znamená možnost převedení dokumentu v listinné podobě do podoby elektronické a naopak.

## 2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISVS)

Jak z názvu vyplývá, jde o soubor informačních systémů sloužících pro výkon veřejné správy (ISVS, © 2018). Mates a Smejkal (2012, s. 48) vysvětlují nejprve pojem systém, jako určitý způsob uspořádání a následně se věnují informačním systémům, u kterých je důležitý způsob a řád předávání informací, aby došlo ke zlepšení aktivit.

Lidinský a kol. (2008, s. 12) přirovnávají ISVS k automatické pračce. Koupíme si pračku a necháme si ji přivést. Následně chceme, aby pračka fungovala správně a tak, jak my si představujeme, a proto potřebujeme český návod. Řádně se o pračku staráme. Takhle je to zamýšleno i s ISVS, který bude mít přesný návod, a o systém se budou starat odborníci a systém bude fungovat, jak má. Vznikla ale otázka, jak takový systém poznat. Proto vznikl v roce 2007 metodický pokyn „Co je a co není ISVS“. Rozdíl je v tom, zda informační systém bude spadat pod zákon č. 365/2000 Sb. nebo ne. Tento zákon je hojně používán jako podmínka veřejných zakázek, protože definuje náležitosti komunikace ISVS a jeho dokumentace.

### 2.1 Legislativa

Informační systémy veřejné správy (ISVS) upravuje zákon č. 365/2000 Sb., který obsahuje čtyři části.

Zákon č. 365/2000 Sb. stanovuje práva a povinnosti osob, které souvisejí s užíváním, provozem, vytvářením a rozvojem informačních systémů veřejné správy. Zákonem se zřizuje Úřad pro veřejné informační systémy a zákon vymezuje působnost úřadu v této oblasti.

V první části zákona se vymezují pojmy vázané k systému veřejné správy. Patří sem informační systémy veřejné správy, které jsou souborem informačních systémů sloužících pro výkon veřejné správy. Správci těchto systémů jsou ministerstva, jiné správní úřady, orgány územní samosprávy a další státní orgány. Zákon se nevztahuje na informační systémy veřejné správy, které vede policie ČR, ministerstvo financí, zpravodajská služba, národní bezpečnostní úřad a ministerstvo obrany.

Dalším pojmem je Úřad pro veřejné informační systémy, který je ústředním správním úřadem pro vytváření a rozvoj informačních systémů veřejné správy. Ve spolupráci se správními orgány vykonává několik funkcí. Například vyhledává, zpracovává, ukládá, vytváří nové informace nebo zajišťuje tvorbu standardů. Věnuje se i dalším oblastem, které jsou podrobně vypsány v zákoně.

Orgány veřejné správy zde mají funkci pro výběr technických a programových prostředků a dalších produktů pro provoz jimi vytvářených a spravovaných informačních systémů. Jejich povinností je dodržovat závazná ustanovení standardů, vytvářet koncepční záměry pro vedení informačních systémů a zavazují je další povinnosti, které jsou uvedeny v zákoně. (Česko, 2000, s. 4666-4670).

## 2.2 Portál veřejné správy

Mates a Smejkal (2012, s. 69-70) mluví o Portálu veřejné správy jako o zásadním přínosu k rozvoji e-governmentu v České republice. Do provozu byl uveden 6. října 2003. Portál znamená vstup, většinou honosně vyzdobený. Původně se portálem myslela místa na Internetu, která měla spojovat služby různé povahy do jednotného rozhraní. V dnešní době jsou portály označovány sbírky odkazů (např. Portál veřejné správy), nebo jsou samostatným informačním systémem bez portálové funkce (např. daňový portál). Portálů existuje velké množství.

Štědroň, Budiš a Štědroň (2009, s. 88) uvádějí, že Portál veřejné správy je vstupním bodem do elektronické veřejné správy. Významným způsobem přispívá k potřebě kvalitních poskytování důvěryhodných a garantovaných informací širokému spektru občanů České republiky a také poskytování podstatných informací cizincům. Zároveň přispívá ke zjednodušení komunikace s úřady. Zaměřením je portál určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace. Dále pro podnikatele, živnostníky a cizince. Skládá se ze dvou základních částí, informační a transakční.

Portál veřejné správy je označován za nejjednodušší cestu k informacím a službám, které se týkají veřejné správy. Je zde možné najít zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy společně se zákony, formuláři elektronického podání, Národním katalogem otevřených dat, Registrem smluv, seznamem datových schránek a s návody na řešení životních situací ve vztahu k orgánům veřejné moci (Portál veřejné správy, © 2018).

### 2.2.1 Projekt e-občanka

Od 1. 7. 2018 mají všechny nově vydané občanské průkazy kontaktní elektronický čip. Legislativně je to zakotveno v zákoně č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci a novelou zákona č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech. Občané České republiky tak dostávají zdarma nástroj, který slouží k bezpečnému přihlašování k online službám veřejné správy.

Občané nemusejí na úřad, nemusejí si zřizovat přístup (uživatelský účet) pro každou službu zvlášť a pamatovat si přístupové údaje. Tím, že úřady mají zaručenou identitu klienta, mohou své služby nabízet online. Pokud má občan občanský průkaz s čipem a čip má aktivovaný, může se přihlásit ke svému účtu na Portálu občana. Projekt e-občanka je poměrně nový, proto budou služby ještě dále narůstat. Velké množství služeb se očekává od České správy sociálního zabezpečení. Pro to, aby mohli občané plnohodnotně využívat e-občanku, je nutné být vlastníkem datové schránky a je nutné pořídit si čtečku karet s kontaktním elektronickým čipem.

Neznamená to ovšem, že by všichni občané, kteří mají průkaz vydaný před 1. 7. 2018, museli přejít na elektronický průkaz. Průkazy jsou platné až do skončení doby jejich platnosti (E-občanka, © 2018).

### 3 DALŠÍ PRVKY E-GOVERNMENTU V ČR

Kapitola se věnuje elektronickému podpisu, datovým schránkám a základním registrům. Vymezuje pojmy a věnuje se zákonům.

#### 3.1 Elektronický podpis

Zákon o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů upravuje zákon č. 227/2000 Sb. ze dne 29. června 2000. Zákon upravuje používání elektronického podpisu, poskytování souvisejících služeb, kontrolu povinností stanovených tímto zákonem a sankce za porušení povinností stanovených tímto zákonem (Česko, 2000, s. 3290).

Dle Kunstové (2009, s. 115) je zaručený elektronický podpis kvalifikovaný a je založen na principu asymetrické kryptografie, přičemž se užívá veřejný a soukromý klíč. Díky hashovací funkci se vypočte z dokumentu otisk dokumentu, který není čitelný, a je jednoznačně charakterizován. Osoba, která se podepisuje, zašifruje soukromým klíčem otisk dokumentu, takhle dokument podepíše. V dnešní době má mnoho aplikací funkci pro elektronický podpis (Microsoft Word, Adobe Acrobat, Excel). Počátky elektronického podpisu přinesli Diffie a Hellman. V roce 1976 zavedli první praktickou metodu distribuce šifrovaných klíčů přes nechráněnou veřejnou síť. Roku 1999 vydala Evropská komise směrnici Evropské unie.

K získání elektronického podpisu je zapotřebí elektronický certifikát. Certifikát lze získat na poště, kde je kontaktní místo Czech POINT. Česká pošta je akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb. Certifikát slouží pro identifikaci osoby. Pomocí něj lze ověřit elektronický podpis.

Existují dva druhy certifikátu:

- Kvalifikovaný certifikát – slouží k elektronické komunikaci s úřady státní správy. Nicméně pokud je zapotřebí data šifrovat, je nutné mít společně s kvalifikovaným certifikátem i komerční.
- Komerční certifikát – slouží k zasílání zašifrovaných zásilek elektronickou poštou nebo k zabezpečení webového serveru. Tento certifikát lze použít i k podpisu, ale nemusí být slučitelný pro komunikaci se státní správou.

S těmito dvěma certifikáty souvisí kvalifikované časové razítko. Toto razítko má funkci slučovací. Spojuje dokument v elektronické podobě s časovým okamžikem jeho vzniku

a zaručuje, že data v elektronické podobě existovala v daný časový okamžik. Časové razítko je bráno jako doplněk k elektronickému podpisu (Lapáček, 2012, s. 23-24).

## 3.2 Základní registry

Zákon stanovuje obsah základních registrů a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisí s vytvářením, užíváním a provozem. Zákon zřizuje Správu základních registrů.

Základní registr je informační systém veřejné správy. Informační systém základních registrů zajišťuje sdílení dat mezi jednotlivými základními registry vzájemně a základními registry a agendovými informačními systémy. Zajišťuje správu oprávnění přístupu k datům a další činnosti podle tohoto zákona (Česko, 2009, s. 1267).

### 3.2.1 Základní registr obyvatel

V tomto registru se vyskytují údaje o státních občanech České republiky, cizincích, kteří mají vydané povolení k trvalému pobytu na dobu delší než 90 dnů, občanech členských států Evropské unie, občanech států, kteří jsou spojeni mezinárodní smlouvou sjednanou s Evropským společenstvím. Také jsou v registru údaje o cizincích, kterým byla na území republiky udělena mezinárodní ochrana.

V systému jsou povinně vedeny následující referenční údaje:

- Jméno a příjmení,
- adresa místa pobytu,
- datum, místo a okres narození,
- státní občanství,
- čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů,
- záznam o zřízení datové schránky (pokud je zpřístupněna).

Registr obyvatel spravuje Ministerstvo vnitra a také zároveň spravuje údaje o občanech České republiky. Ministerstvo vnitra zajišťuje provoz a bezpečnost registru a současně poskytování údajů žadatelům, tedy respektive lidem, kterých se údaje týkají.

Informace z registru obyvatel čerpají orgány veřejné moci. Jde např. o Policii České republiky, celní správu, notáře, soudy apod. Zvláštní funkci mají obecní úřady s rozšířenou působností přímo ze zákona. Mohou využívat referenční údaje jako je jméno a příjmení, ad-



resy místa pobytu a čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů. Tyto údaje smějí využívat proto, aby umožnili výkon volebního práva.

### 3.2.2 Registr osob

Základní registr, který vede údaje právnických osob, organizačních složek právnické osoby, organizačních složek státu, podnikajících fyzických osob, zahraničních osob, organizačních složek těchto osob a organizace s mezinárodním prvkem. Vždy platí podmínka, že jsou organizace zapsány do některé z následujících evidencí:

- Obchodní rejstřík,
- živnostenský rejstřík,
- evidence příslušníků tzv. svobodných povolání.

Každý ze subjektů má dva identifikátory. IČO (identifikační číslo osoby) a IČP (identifikační číslo provozovny). Oba identifikátory se získají na žádost agendového místa, to je orgán, který vede evidenci těchto identifikátorů. Čísla se přidělují pouze jedenkrát, a pokud byly už jednou přiděleny, nemohou být přiděleny opětovně. Registr osob je zpřístupněn veřejnosti, což registr obyvatel není. Zpřístupněné není pouze jméno a příjmení a adresa pobytu.

Referenční údaje jsou podobné jako u registru obyvatel. Jsou to následující údaje:

- Obchodní firma, může být i název,
- jméno a příjmení u podnikajících fyzických osob a zahraničních osob,
- agendový identifikátor,
- datum vzniku a zániku,
- právní forma,
- právní stav,
- záznam o zřízení datové schránky,
- identifikátor datové schránky,
- statutární orgán,
- adresa sídla nebo místa podnikání,
- adresa místa provozovny,
- datum zahájení a ukončení činnosti v provozovně,
- adresa místa pobytu na území republiky.

Subjekt, který spravuje registr osob je Český statistický úřad, který i edituje identifikátory. Zároveň je přiděluje a odpovídá za správnost těchto identifikátorů. Stará se o provoz registru, o bezpečnost a o poskytování referenčních údajů a identifikátorů.

### 3.2.3 Registr územní identifikace

Registr vzniká poměrně jednoduše, jelikož údaje přebírá z katastru nemovitostí a zeměměřičství. Nicméně je zároveň nejsložitějším registrem, a to z důvodu, že terminologie, která se území týká a i samotný obsah souvisí se zeměměřičstvím a s katastrem nemovitostí, což jsou velmi složité oblasti z hlediska speciálních pojmů.

Do registru je zapisována část zemského povrchu vymezená hranicí nebo výčtem jiných územních prvků, které ji dohromady tvoří. Následně je zapisováno adresní místo a stavební objekt. Zde je výčet územních prvků, o kterých registr podává údaje:

- Území státu,
- region soudržnosti,
- vyšší územní samosprávný celek,
- kraj,
- okres,
- obec,
- vojenský újezd,
- městský obvod,
- území městské části hlavního města Prahy a městského obvodu,
- městská část územně členěného statutárního města,
- správní obvod obce s rozšířenou působností,
- obec s pověřeným obecním úřadem,
- správní obvod v hlavním městě Praze,
- katastrální území,
- území základní sídelní jednotky,
- stavební objekt,
- adresní místo a pozemek v podobě parcely (geometricky a polohově určen, má parcelní číslo).

Referenční údaje jsou následující:

- Identifikační údaje,

- údaje o vazbách na ostatní územní prvky,
- druh a způsob využití pozemku a jeho technickoekonomické vlastnosti,
- typ a způsob ochrany nemovitosti a adresy.

Kvůli složitosti byl zřízen speciální agendový informační systém, který spravuje Český úřad zeměměřický a katastrální. Zde se zapisují všechny údaje. Registr je přístupný veřejnosti.

### 3.2.4 Registr práv a povinností

Registr obsahuje referenční údaje o agendách orgánů veřejné moci, společně s údaji o oprávněních přístupu k datům a k seznamu agend. Dále obsahuje údaje o právech a povinnostech fyzických a právnických osob. Za správu registrů je odpovědné Ministerstvo vnitra, které zároveň funguje jako editor referenčních údajů a agendy orgánů veřejné moci.

Na první pohled se může zdát, že tento registr není až tak důležitý, jako registry předchozí. Nicméně registr práv a povinností plní funkci zabezpečovací, protože jeho úkolem je, aby se do referenčních informačních systémů dostaly jen orgány veřejné moci, které systém potřebují pro výkon oprávnění. Tím se zabrání neoprávněnému zpracování osobních údajů.

Zde je výčet referenčních údajů o agendě orgánu veřejné moci:

- Název agendy a její číselný kód,
- číslo a název právního předpisu a označení jeho ustanovení,
- výčet a popis činností, které mají být vykonávány,
- orgány, které agendu vykonávají,
- přehled orgánů veřejné moci, které byly registrovány pro výkon agendy,
- výčet základních registrů nebo agendových informačních systémů, do kterých je nutno zajistit přístup,
- výčet rolí pro výkon agendy,
- rozsah oprávnění k přístupu k jednotlivým referenčním údajům a k údajům v agendových informačních systémech.

Výčet referenčních údajů o právech a povinnostech osob:

- Název a identifikátor orgánu veřejné moci, který vydal akt,
- číslo a název právního předpisu a označení jeho ustanovení, podle kterého bylo rozhodnutí vydáno,

- jméno, příjmení, adresa místa pobytu, datum narození fyzické osoby,
- označení objektu identifikátorem, o kterém jsou vedeny referenční údaje v registru územní identifikace,
- název a kód agendy, při kterém bylo vydáno rozhodnutí,
- vymezení práva nebo povinnosti, které vznikly subjektu,
- datum nabytí právní moci, vykonatelnosti nebo jiných právních účinků.

Referenční údaje spravuje orgán veřejné moci, který zapisuje údaje do agendového informačního systému. Existují zásady, podle nichž se musí orgány veřejné moci řídit. První zásada spočívá ve vedení osobních referenčních údajů, kdy je potřeba, aby údaje nebyly seskupovány ve vazbě na jednotlivé fyzické osoby. Druhou zásadou je omezení v poskytování údajů. Vždy se poskytují jen ty údaje, které jsou nezbytné ke splnění daného úkolu, výkonu (Mates a Smejkal, 2012, s. 99-106).

### 3.3 Datová schránka

O datové schránce pojednává zákon č. 300/2008 Sb., ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Datovou schránku označuje jako elektronické úložiště, které slouží k doručování orgány veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra.

Schránku fyzické osobě zřídí ministerstvo zdarma na vlastní žádost do 3 pracovních dnů ode dne podání. Fyzická osoba má nárok na zřízení jedné datové schránky (Česko, 2008, s. 4491).

Datová schránka zajišťuje elektronickou komunikaci v rámci e-governmentu. Provoz datových schránek zajišťuje informační systém datových schránek, který je informačním systémem veřejné správy. Provozovatelem systému datových schránek, který provádí některé informační činnosti je ze zákona Česká pošta. V současnosti je tento způsob doručování více upřednostňovaný před doručováním v listinné podobě (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 38).

Zde je několik výhod využívání datových schránek:

- Většina úředních sdělení je odeslána do datové schránky,
- nabízí lepší důkazní prostředky, odeslanou zprávu si lze uložit a kdykoli prokázat, co se úřadu posílalo,

- přístup k datovým zprávám může mít i jiná osoba, která může za dotyčného zprávy posílat,
- díky údajům k datové schránce se lze přihlásit do informačních systémů sociální a finanční správy – tím pádem pomocí datové schránky lze podat všechna povinná přiznání,
- do datové schránky lze získat výpisy z veřejných i neveřejných rejstříků – není potřeba papírové vyhotovení, za které se platí velké poplatky,
- pokud je povolen příjem Poštovních datových zpráv, lze získat písemnosti i od soukromých subjektů (banky, pojišťovny apod.),
- datové zprávy lze nejen přijímat, ale také posílat soukromoprávním subjektům (Datové schránky, © 2018).

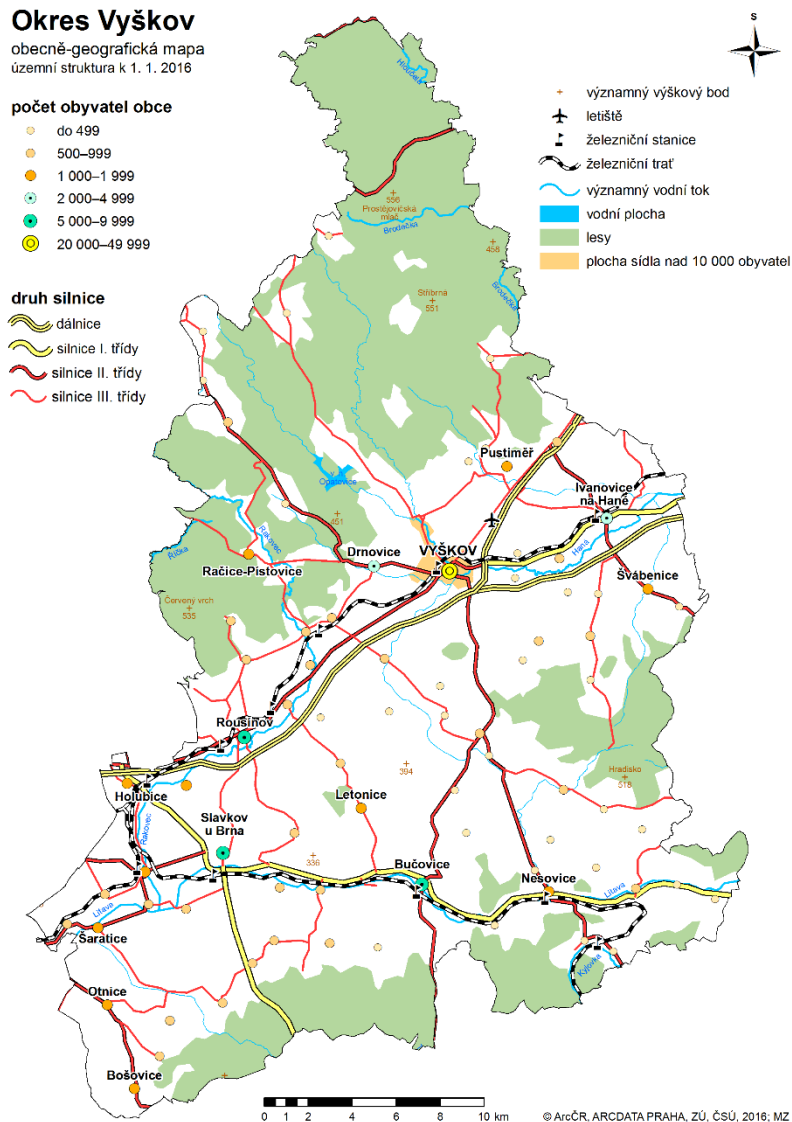
## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 CHARAKTERISTIKA MĚSTA VYŠKOV

Město je základním územním samosprávným společenstvím občanů a tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území města. Město má vlastní majetek, je veřejnoprávní korporací. Své záležitosti spravuje samostatně. Výkony svěřené státní správě spravuje za podmínek stanovených zákonem. Dle zákona č. 314/2000 Sb., vykonává státní správu jako obec s rozšířenou působností a obec s pověřeným obecním úřadem (Vyškov, © 2019).

První písemná zmínka o Vyškově je z roku 1141. Vyškov se nachází asi 30 km severovýchodně od města Brna. Leží ve Vyškovské bráně na horním toku řeky Hané (Turistika, © 2019).

V současnosti má Vyškov rozlohu více než 5 000 ha a 20 999 obyvatel. Centrem města je trojúhelníkové náměstí (Masarykovo), které bylo zrekonstruováno v 1. polovině 90. let. Zároveň byla vytvořena pěší zóna. Město je napojeno na dálniční síť, D1 Praha – Brno – Vyškov. Dále se pokračuje po rychlostní komunikaci do Olomouce a do Ostravy. Jsou zde vybudovány dvě průmyslové zóny zaměřené na těžší výrobní průmysl a na služby a výrobní služby (Vyškov dnes, © 2019).



Obrázek 4 Geografická mapa – okres Vyškov (ČSÚ, © 2017)

#### 4.1 Městský úřad Vyškov

Ve vedení města je starosta města Karel Jurka, který se stará o oblast investic, územního plánování, financí, útvaru interního auditu, kanceláře starosty a tajemníka, správních a vnitřních věcí, stavebního úřadu, obecního živnostenského úřadu, získávání mimorozpočtových zdrojů a má na starosti městskou policii. Dále je vedení tvořeno první místostarostkou Mgr. Bc. Karin Šulcovou, která se stará o oblast majetoprávní, oblast školství a sportu, osadní výbory a o získávání mimorozpočtových zdrojů. Místostarosta Ing. Roman Celý zajišťuje oblasti místního hospodářství, dopravy a sociální, rodinné a seniorské politiky a zároveň má na starosti získávání mimorozpočtových zdrojů. Místostarosta Josef Kachlík má ve své kompetenci oblast životního prostředí a kultury a dále se stará o turistický a ces-



tovní ruch a o získávání mimorozpočtových zdrojů. Tajemníkem městského úřadu je PhDr. Ivo Klenk.

Zde je přehled jednotlivých odborů úřadu:

- Obecní živnostenský úřad
- Odbor dopravy
- Odbor finanční
- Odbor investiční
- Odbor majetkoprávní
- Odbor místního hospodářství
- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
- Odbor správní a vnitřních věcí
- Odbor školství, kultury a sportu
- Odbor územního plánování a rozvoje
- Odbor životního prostředí
- Stavební úřad (Struktura městského úřadu, © 2019)

#### **4.1.1 Zastupitelstvo obce**

Je tvořeno 27 členy. Rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti obce. Ve věcech patřících do přenesené působnosti, jen stanoví-li tak tento nebo zvláštní zákon. Mezi činnosti zastupitelstva patří například schvalování programu rozvoje územního obvodu obce, schvalování rozpočtu obce a závěrečného účtu obce, vydávání obecně závazné vyhlášky obce, zřizování a rušení obecní policie a další. Rozhoduje i o majetkoprávních úkonech (Česko, 2000, s. 1750-1751).

#### **4.1.2 Rada obce**

Je tvořena 9 členy. Je výkonným orgánem obce a za výkon odpovídá zastupitelstvu obce. Funkci plní starosta obce, pokud není zřízena rada obce. Radu tvoří starosta, místostarostové a další členové rady, nejvýše 11 členů celkem.

Mezi činnosti rady obce patří například vydávání nařízení obce, zabezpečování hospodaření obce dle schváleného rozpočtu, uzavírání nájemních smluv, projednávání a řešení návrhů, podnětů a připomínek od členů zastupitelstva obce nebo od komisí rady obce. Patří

sem i další činnosti, které jsou uvedeny v zákoně č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (Česko, 2000, s. 1753-1754).

#### **4.1.3 Komise a výbory města**

Město Vyškov má dva výbory zastupitelstva, a to finanční a kontrolní. Dále má komisi pro tvorbu Vyškovského zpravodaje a VyMIK – Redakční rada a dvě zvláštní komise, povodňovou komisi města Vyškov a komisi pro sociálně-právní ochranu dětí. Osadní výbory nebyly pro volební období 2018-2022 ustanoveny (Samospráva města, © 2019).

## 5 ANALÝZA STAVU ELEKTRONIZACE NA MĚSTKÉM ÚŘADĚ VYŠKOV

V této kapitole je popsán současný stav elektronizace městského úřadu. Níže je výčet toho, co úřad nabízí prostřednictvím internetu.

### 5.1 Elektronická podatelna

Slouží pro příjem a odesílání datových zpráv. Občané mohou zvolit podání v elektronické podobě právě přes elektronickou podatelnu, která přijímá veškeré datové zprávy určené Městskému úřadu. Jejich elektronická adresa je [posta@meuvyskov.cz](mailto:posta@meuvyskov.cz).

Odesílateli datové zprávy přijde potvrzení o doručení a zároveň odpověď o přijetí zprávy. Odpověď o přijetí obsahuje zaručený elektronický podpis oprávněného zaměstnance úřadu, datum a čas, kdy byla zpráva doručena a identifikátor dokumentu přidělený elektronickou podatelnou. Zprávu o doručení úřad posílá nejpozději první pracovní den, který následuje po dni doručení na elektronickou adresu.

Datové zprávy lze doručovat dalšími možnostmi, a to prostřednictvím online formuláře nebo elektronickými formuláři pro určité záležitosti. Online formulář je tzv. online podatelna, kde lze napsat dopis. Do formuláře se vyplní adresát, komu je dopis určen, dále jméno odesílajícího, e-mail odesílajícího, předmět dopisu a nakonec to nejdůležitější, text samotného dopisu. Pak už stačí pouze dopis odeslat. Jak je uvedeno výše, existuje další možnost podání a to díky online formulářům. Formuláře jsou následující:

- On-line podatelna – formulář pro dopis.
- Osobnost – formulář pro zařazení do přehledu osobností Vyškova.
- Napište nám – postřehy, poznámky.
- Soutěž Turistického informačního centra Vyškov: příroda Vyškovska – přihlášení do soutěže, která byla zaměřena na přírodu Vyškova.
- Sportovec Vyškova 2018 – zde byla možnost prostřednictvím online formuláře tipovat nejlepší sportovce z Vyškova.
- Soutěž s TIC 2018 – další přihlášení do soutěže, která byla zaměřena na historii a současnost Vyškova.
- Přihláška na Vyškovské trhy – formulář pro přihlášení na Vyškovské trhy. Zájemci si z nabídky vyberou příslušný termín, vyplní osobní údaje, označí sortiment, který budou prodávat, označí prodejní zařízení a specifikují, jaký typ subjektu jsou.

Kvalifikační certifikáty k datovým schránkám vydala Česká pošta, s.p. Certifikát má větší platnost jednoho roku. Výjimku tvoří vybrané komerční certifikáty, které mají platnost 2 roky (E-podatelna, © 2019).

The image shows a web form titled "On-line podatelna" with the subtitle "Obecný formulář pro dopis". The form is structured as follows:

- Adresát Vašeho dopisu:** A dropdown menu with "Starosta města" selected.
- Vaše jméno \*:** A text input field.
- Vaše e-mailová adresa \*:** A text input field.
- Předmět Vašeho dopisu \*:** A text input field.
- Text Vašeho dopisu \*:** A large text area with a vertical scrollbar.
- Security:** A checkbox labeled "Nejsem robot" next to a reCAPTCHA logo and the text "Ochrana soukromí - Smíšené podněty".
- Consent:** A checkbox with the text "Odesláním souhlasíte se [zpracováním údajů](#)".
- Buttons:** "Odeslat" and "Vymazat" buttons at the bottom.

Obrázek 5 Obecný formulář pro dopis (E-podatelna, © 2019)

## 5.2 E-objednávky na odbor dopravy

Díky této službě se občané mohou elektronicky objednat k vyřízení některých služeb na odboru dopravy. Lze zjistit, kolik klientů čeká ve frontě a zároveň lze zjistit odhad času obsluhy. Prostřednictvím internetu je nabízena obsluha týkající se řidičských průkazů, registrace vozidel, techniků vozidel.

System funguje v úřední hodiny, které jsou v pondělí, úterý a ve středu. Zobrazené informace jsou staré maximální 120 vteřin, jelikož je systém přímo napojen na vyvolávací zařízení.

Co se týká objednání k vyřízení, lze si objednat obsluhu na určitý den a dokonce i hodinu. Nicméně aby nedošlo ke znevýhodnění klienta, který přišel fyzicky a čeká ve frontě, tak se může ke každému okénku objednat pouze jen člověk na každou hodinu. Termíny k objednání jsou dostupné na 8 týdnů dopředu. Zde je postup pro objednávku:

- 1) Výběr požadované činnosti:
  - a. Řidičské průkazy,
  - b. technici vozidel,
  - c. registrace vozidel.
- 2) Výběr požadovaného dne.
- 3) Jméno a příjmení.
- 4) Program přidělí PIN a nabídne informace k vytištění nebo zaslání e-mailem.

Při návštěvě odboru se do vyvolávacího zařízení zadá PIN, který člověk obdržel při objednávce.

Stejným způsobem fungují i e-objednávky na Odbor správní a vnitřních věcí. Jediná změna je v agendě, kterou odbor spravuje. Zde se vyřizuje agenda spojená s občanskými průkazy, cestovními doklady a výpisy z informačních systémů (E-objednávky, © 2019).

Název činnosti	Delka fronty	Odhad doby čekání v minutách	Stav přepážek
ŘIDIČSKÉ PRŮKAZY	2	11	<a href="#">Zobrazit</a>
MEZINÁRODNÍ ŘIDIČSKÉ PRŮKAZY	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
PROFESNÍ PRŮKAZY	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
DIGITÁLNÍ KARTY	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
VÝPIS Z EKŘ	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
VÝPIS Z BODOVÉHO HODNOCENÍ	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
VRÁCENÍ ŘIDIČSKÉHO OPRAVNĚNÍ	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
Internet Řidičské průkazy	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
ZMĚNA VLASTNÍKA/ PROVOZOVATELE VOZIDLA	4	26	<a href="#">Zobrazit</a>
ZÁPIS VOZIDLA DO REGISTRU	1	19	<a href="#">Zobrazit</a>
VÝMĚNA REGISTRAČNÍCH ZNAČEK	1	26	<a href="#">Zobrazit</a>
ZÁNIK/VYŘAZENÍ Z PROVOZU	2	38	<a href="#">Zobrazit</a>
PŘESTAVBA VOZIDLA LPG	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
ZÁPIS ZMĚN ÚDAJŮ VOZIDEL	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
DUPLIKÁT TECHNICKÉHO PRŮKAZU	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
DUPLIKÁT OSVĚDČENÍ O REGISTRACI VOZIDLA	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
Internet Technici vozidel	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
Internet Registr vozidel	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>
Podání žádosti o vydání občanského průkazu	0	0	<a href="#">Zobrazit</a>

Obrázek 6 Stav obsluhy klientů – odbor dopravy (E-objednávky, © 2019)

### 5.3 Potřebuji si vyřídit

Zde občané naleznou seznam životních situací, které se týkají se cestovních dokladů, občanských průkazů, trvalého pobytu, matriky, řidičských průkazů a registru vozidel. U každé agendy občan nalezne, s kým záležitost řešit, s jakým zaměstnancem úřadu.

Stránka se odkazuje na portály, kde lze najít návod na řešení životních situací.

- Portál veřejné správy
- Ministerstvo vnitra České republiky
- Finanční správa (Potřebuji si vyřídit, © 2019)

### 5.4 Czech POINT

Czech POINT na Městském úřadu funguje od 1. ledna 2008. Stránka popisuje, co je Czech POINT a jaké služby poskytuje. Ověřené výpisy mohou občané získat hned na několika pracovištích Městského úřadu:

- Stavební úřad
- Odbor majetkoprávní
- Odbor správní a vnitřních věcí
- Odbor životního prostředí
- Obecní živnostenský úřad
- Odbor dopravy
- Turistické informační centrum (neověřují podpisy a listiny)

Na všech těchto pracovištích Czech POINTu lze získat jakýkoli z poskytovaných výpisů (Czech POINT, © 2019).

Tabulka 1 Ceny za výpis (Czech POINT, © 2019)

<b>Evidence</b>	<b>Cena za 1. stránku</b>	<b>Cena za každou další i započatou stránku</b>
Rejstřík trestů	100 Kč	0 Kč
Ostatní výpisy	100 Kč	50 Kč

## 5.5 eGON

Jedná se o projekt Vzdělávání v eGON centru ORP Vyškov. Projekt probíhal od 1. 1. 2010 do 31. 12. 2013, tedy tři roky. Cílem projektu bylo zkvalitnění služeb občanům a lepší komunikace s úřady. Účastníky nebyli pouze zaměstnanci Městského úřadu a zaměstnanci příspěvkových organizací města, ale i pracovníci obecních úřadů z celého správního obvodu a zaměstnanci příspěvkových organizací těchto obcí.

Školení se týkalo oblastí, které souvisely s elektronizací veřejné správy. Účastníci získali podporu při zavádění datových schránek, pro práci s aplikací Czech POINT, při spuštění základních registrů a při zavádění dalších služeb.

Školení probíhalo prezenční formou a formou e-learningu. Kurzy byly velmi rozsáhlé. V prezenční formě bylo nabízeno 29 různých kurzů a v e-learningu 37 různých kurzů. Podporu získalo celkem 367 účastníků. Více oblíbené byly prezenční kurzy, kde mohli účastníci problematiku zkusit i prakticky. E-learning je moderní forma, která byla brána jako doplňková, vhodně doplňovala prezenční kurzy. Celkem bylo vydáno 3 422 osvědčení, 2 265 za prezenční kurzy a 1 157 za e-learningové kurzy.

Peníze na projekt získalo město z Evropské unie z Evropského sociálního fondu v rámci operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Na projekt byly celkové náklady 2 250 000 Kč a 85 % této částky, tedy 1 912 500 Kč pokryla dotace z fondu (eGON, © 2019).

## 5.6 Další oblasti elektronizace

Další oblasti, do kterých lze nahlédnout online jsou úřední deska, povinně zveřejňované informace a registr oznámení. Co se týká registru oznámení, tak nahlížení není volně přístupné. Je potřeba mít přístupové údaje (Vyškov město, © 2019).

### Zobrazení a vyhledávání

Přejít na složku -- vše -- Přejít

Hledaný výraz  Vyhledat ?

Vyberte zobrazení:

- [podle složek](#)
- [podle data](#)**
- [přehled pro tisk](#)

### Úřední deska - stav ke dni 8.4.2019

Zobrazeno je 25 z celkem 81 záznamů na stránce: ◀ -1- 2 3 4 ▶

↓ Úřední deska od	Úřední deska do	Název a anotace
5.4.2019	15.4.2019	<a href="#">Informace návrhu veřejnoprávní smlouvy - Stavební úpravy RD ve Vyškově na ul. Mánesova č.p. 336/6, Ing. Novák Ph.D.</a> [PDF, 575 kB] Složka dokumentů: <a href="#">Stavební úřad</a>
4.4.2019	22.4.2019	<a href="#">Oznámení o uzavření veřejnoprávní smlouvy – Multifunkční hala Vyškov – přístavba a nástavba, GRAVITECH s.r.o.</a> [PDF, 432 kB] Složka dokumentů: <a href="#">Stavební úřad</a>
4.4.2019	22.4.2019	<a href="#">Veřejná vyhláška - Opatření obecné povahy - Stanovení přechodné úpravy provozu na silnici III/37731 v obci Zelená Hora</a> Složka dokumentů: <a href="#">Odbor dopravy</a>
4.4.2019	22.4.2019	<a href="#">Veřejná vyhláška - Opatření obecné povahy - Stanovení přechodné úpravy provozu na silnici III/37736 a MK v Radslavicích</a> Složka dokumentů: <a href="#">Odbor dopravy</a>
4.4.2019	22.4.2019	<a href="#">Veřejná vyhláška - Opatření obecné povahy - Stanovení přechodné úpravy provozu na MK Kašíkova, Nerudova ve Vyškově</a> Složka dokumentů: <a href="#">Odbor dopravy</a>
3.4.2019	6.5.2019	<a href="#">Veřejná vyhláška - Opatření obecné povahy - Stanovení místní úpravy provozu na MK - Masarykovo náměstí a ul. Husova ve Vyškově</a> Složka dokumentů: <a href="#">Odbor dopravy</a>

Obrázek 7 Úřední deska města (Úřední deska, © 2019)



## 6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

V praktické části byla zvolena metoda kvantitativní, tedy dotazníkové šetření. Dotazník byl zaměřen na využití elektronizace ve městě Vyškov. Cílem bylo především zjistit, zda občané znají pojem e-government a s ním související služby a které služby a jak často využívají. Dotazníkové šetření probíhalo týden. Dotazník byl k dispozici v papírové i elektronické formě. Většina respondentů dala přednost formě elektronické. Co se týká elektronické formy, bylo použito nástroje Survio, který umožňuje tvorbu dotazníku zdarma. Šíření dotazníků proběhlo pomocí sociálních sítí, kdy respondenti obdrželi odkaz k vyplnění dotazníku. Papírová forma byla prováděna v místě výkonu autorčina zaměstnání. Dotazník byl předán 120 respondentům, z toho se vrátilo vyplněných 104 dotazníků.

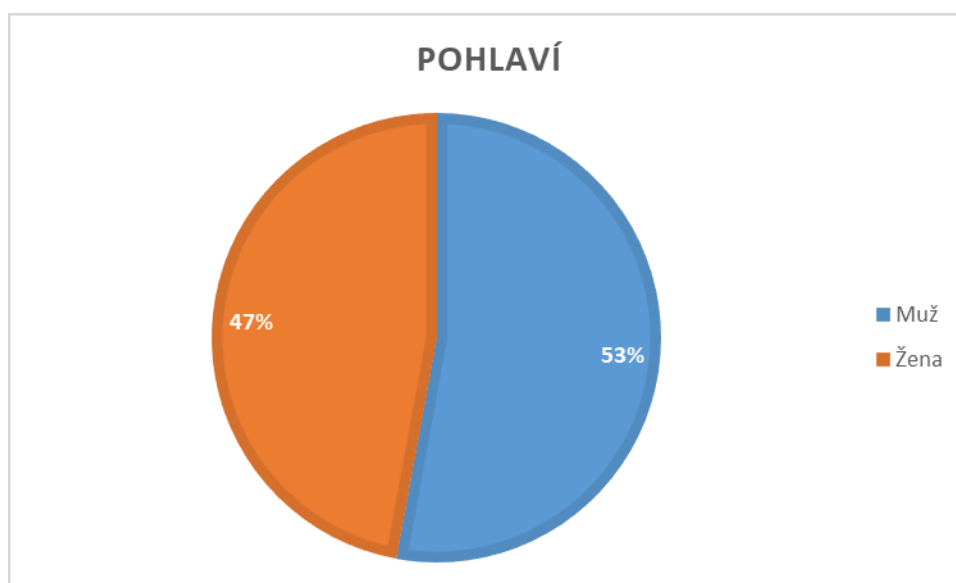
### 6.1 Vyhodnocení dotazníku

Dotazník obsahoval celkem 13 otázek. Otázky byly většinou uzavřené, výjimkou byla otázka č. 12, kde byla i možnost vypsát jinou odpověď. Níže jsou vypsány otázky a uvedeny grafy, které vyhodnocují jednotlivé odpovědi respondentů.

#### Pohlaví

Jak je vidno z grafu, častěji odpovídali muži než ženy.

Graf 1 Pohlaví (Vlastní zpracování)

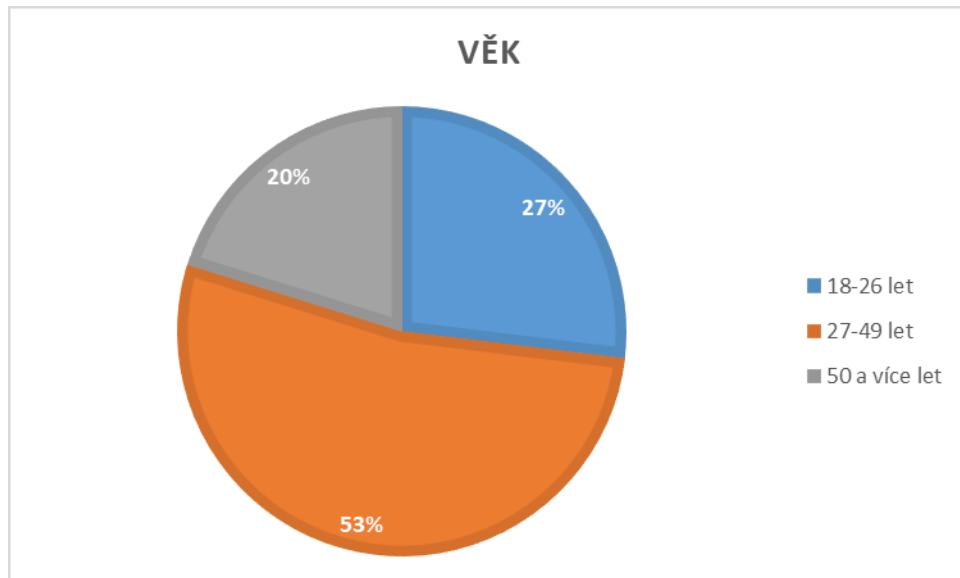


Graf č. 1 znázorňuje, že odpovídalo 53 % mužů a 47 % žen. Tedy v hodnotách 55 mužů a 49 žen.

## Věk

Druhá otázka se týkala věku respondentů.

Graf 2 Věk (Vlastní zpracování)

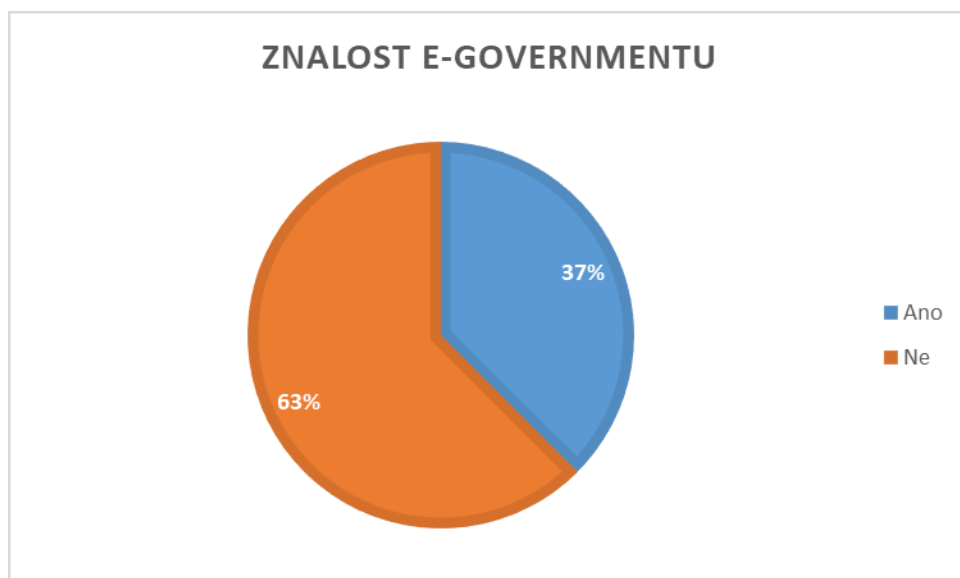


Nejvíce byla zastoupena věková kategorie 27-49 let, dále potom 18-26 let a jen o procento méně odpovídali respondenti ve věku 50 a více let. 55 (53 %) respondentů bylo v kategorii 27-49 let, 28 (27 %) respondentů v kategorii 18-26 let a 21 (20 %) respondentů v kategorii 50 a více let.

## Pojem e-government

Otázka směřovala ke znalosti pojmu e-government.

Graf 3 Znalost pojmu e-government (Vlastní zpracování)

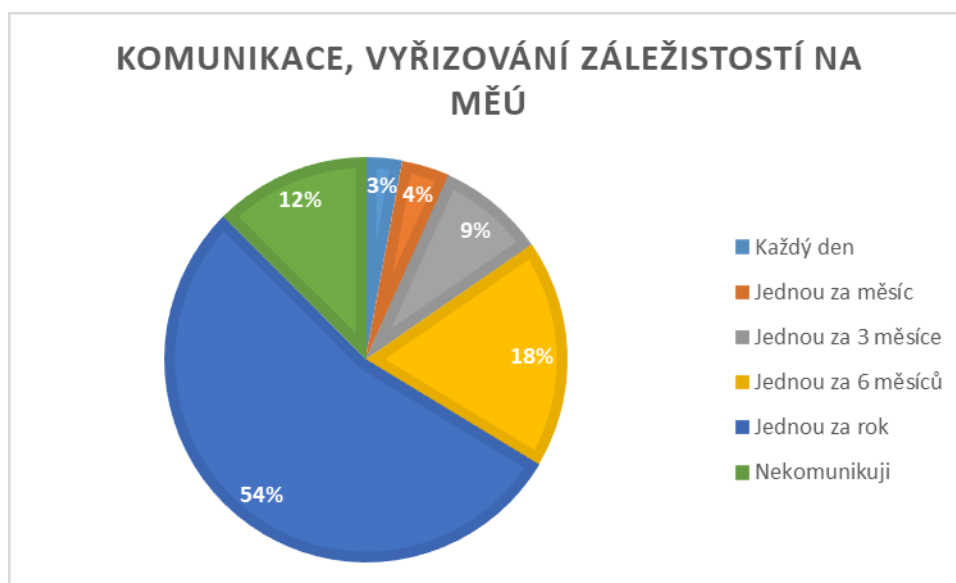


Z grafu č. 3 je vidět, že většina dotazovaných občanů pojem e-government vůbec nezná. Znalost pojmu potvrdilo jen 39 (37 %) respondentů, ostatních 65 (63 %) pojem nezná. Ne-  
ní to tak, že by respondenti neznali služby e-governmentu, ale pouze neznají pojem. Dle  
mého názoru se tento pojem používá v ČR málo a je nahrazován slovem elektronizace.

### Četnost komunikace, vyřizování záležitostí na MěÚ

Otázka zněla, jak často něco občané vyřizují na MěÚ nebo jinak komunikují.

Graf 4 Komunikace, vyřizování záležitostí na MěÚ Vyškov (Vlastní zpracování)

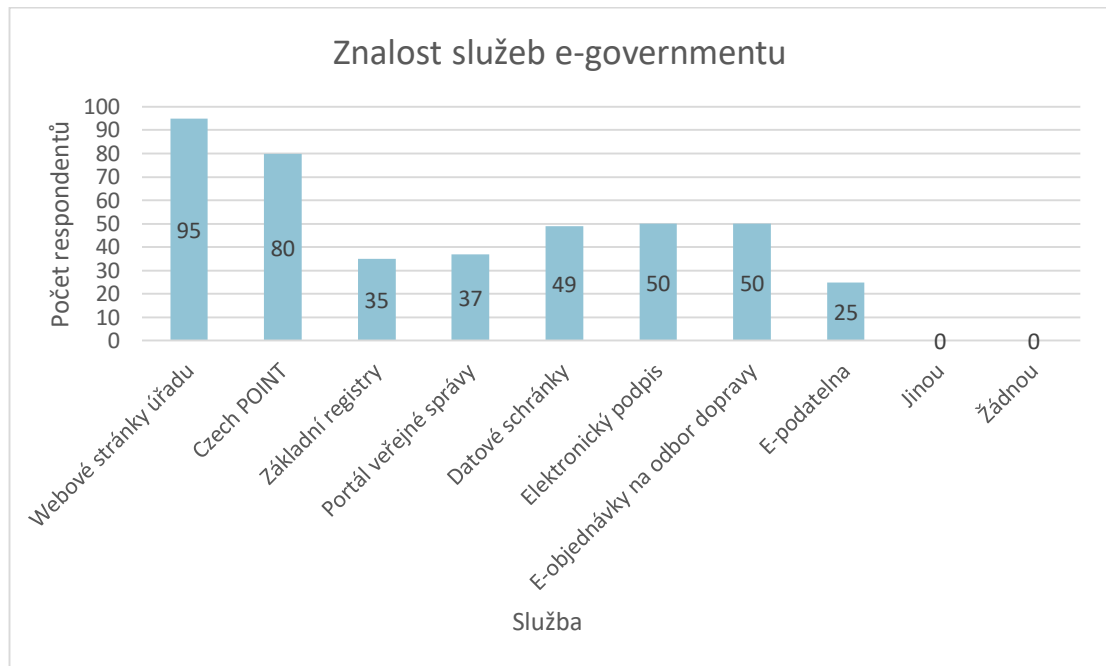


Z grafu č. 4 je zřejmé, že více než polovina dotazovaných občanů, 56 (54 %) něco vyřizuje  
nebo komunikuje s úřadem pouze jednou ročně. 19 (18 %) dotazovaných vybralo odpověď  
jednou za půl roku, 13 (12 %) respondentů s úřady nekomunikuje vůbec, 9 (9 %) jednou za  
3 měsíce, 4 (4 %) jednou za měsíc a 3 (3 %) respondenti každý den.

### Znalost služeb e-governmentu

V této otázce respondenti vybírali z několika možností. Vybírali, jaké služby e-governmentu znají.

Graf 5 Znalost služeb e-governmentu (Vlastní zpracování)

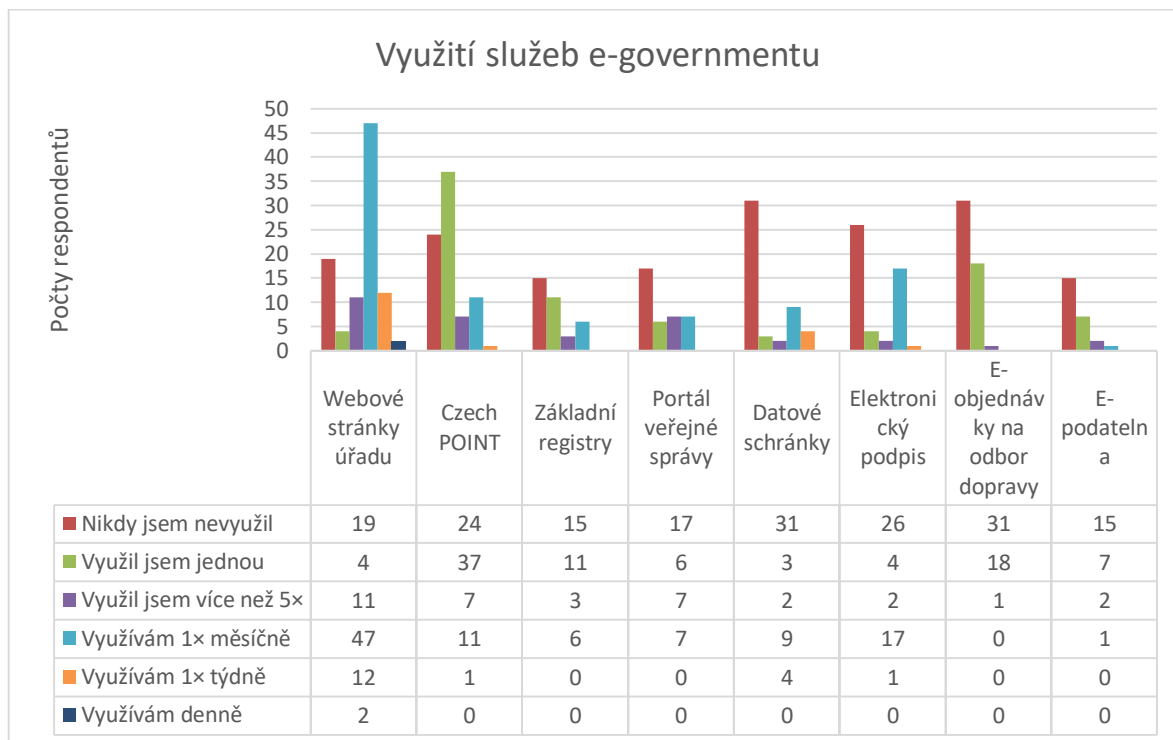


Nejvíce jsou známy webové stránky úřadu a Czech POINT. Konkrétně u webových stránek je to 95 respondentů, tedy 91,3 % z celkového počtu a u Czech POINTU je to 80 respondentů, tedy 76,9 % z celkového počtu. 50 (48,1 %) respondentů zná elektronický podpis a stejný počet zná e-objednávky na odbor dopravy. Další služba, která patří k těm známějším je datová schránka. Datové schránky zná 49 (47,1 %) dotazovaných, ale je to méně než polovina, což je pro mě docela zarážející, jelikož tuto službu dnes využívá mnoho organizací. Následující tři služby už mají velmi malý počet. Portál veřejné správy pouze 37 (35,6 %). Myslím, že zrovna Portál veřejné správy by měli znát všichni. Na portálu lze najít všechny „návody“ potřebné k dané životní situaci. Základní registry zná pouze 35 (33,7 %) dotazovaných a e-podatelnu pouhých 25 (24 %). V otázce byla i možnost vypsát jinou e-slужbu, nicméně žádný z dotazovaných jinou nevypsal. Z grafu je vidět, že všichni dotazovaní (104 respondentů) znají alespoň jednu službu e-governmentu, protože pole s označením „žádnou“ nevybral nikdo.

## Využití služeb e-governmentu

Respondenti odpovídali jak často služby e-governmentu využívají. Samozřejmě odpovídali jen, pokud službu znali (viz předchozí graf). Pokud službu neznali, nechali pole prázdné.

Graf 6 Využití služeb e-governmentu (Vlastní zpracování)



Webové stránky úřadu byly nejznámější službou e-governmentu (95 dotazovaných). Nejvíce je tato služba využívána pravidelně, jednou měsíčně. Celkem 47 respondentů, což je 49,5 % z celku. Pokud by byla procenta zaokrouhlena, tak je to polovina, co pravidelně navštěvuje webové stránky. Jednou za týden stránky navštěvuje 12 (12,6 %) dotazovaných. Denně navštěvují stránky 2 (2,1 %), což je zanedbatelné. Nikdy službu nevyužilo 19 (20 %). Jednou službu využili 4 (4,2 %) a více než pětkrát službu využilo 11 (11,6 %) respondentů.

Služba Czech POINT byla druhou nejznámější službou (celkem 80 respondentů). Zatím nikdy službu nevyužilo 24 (30 %) dotazovaných občanů. 37 (46,3 %) službu využilo jednou, což je většina. Pravidelně 1x za měsíc Czech POINT využívá 11 (13,8 %,). Více než 5x Czech POINT navštívilo 7 (8,8 %). Jeden z dotazovaných službu využívá 1x týdně. Denně nevyužívá nikdo, což se dalo předpokládat a není to nic zarážejícího.

Základní registry už patří k méně známým službám e-governmentu a proto i jejich využitelnost je poměrně dost malá. Hned lze vyřadit pravidelné využívání denně a jednou za

týden, zde jsou obě hodnoty nulové. Službu nikdy nevyužilo 15 (42,9 %) dotazovaných, skoro polovina, i když základní registry znají. Jednou nějaký z registrů využilo 11 (31,4 %) a více než 5× službu využili 3 (8,6 %) respondenti. Pravidelně 1× za měsíc použije registr 6 (17,1 %) dotazovaných občanů.

Z předchozího grafu je známo, že Portál veřejné správy zná pouze 37 respondentů ze 104, tedy jen 35,6 %. 17 (45,9 %) z nich službu nevyužilo nikdy. Jednou portál využilo 6 (16,2 %), více než pětkrát 7 (18,9 %) a pravidelně jednou za měsíc také 7 (18,9 %) dotazovaných. Týdně ani denně portál nevyužívá žádný respondent.

Lépe než portál jsou na tom datové schránky, co se znalosti týče (49 dotazovaných zná datové schránky). Nicméně s využíváním je to horší, což je ale pochopitelné, jelikož datové schránky většinou používají organizace nebo podnikatelé. Nikdy datovou schránku nevyužilo 31 (63,3 %) dotazovaných, více než polovina. Pravidelně jsou odesílány a přijímány zprávy přes datové schránky celkem 13 respondenty. Konkrétně 9 (18,4 %) využívá datovou schránku jednou za měsíc a 4 (8,2 %) jednou za týden. Jedenkrát datovou schránku použili 3 (6,1 %) a více než pětkrát 2 (4,1 %). Denně datovou schránku nevyužívá nikdo z dotazovaných.

Znalost elektronického podpisu potvrdilo 50 respondentů, skoro polovina všech dotazovaných. Více než polovina elektronický podpis nikdy nevyužila, konkrétně 26 (52%) z celkového počtu 50. Pravidelně jednou za měsíc elektronický podpis používá 17 (34 %) a týdně pouze jeden (2 %). 4 (8 %) odpověděli, že elektronický podpis použili jednou a 2 (4 %) více než 5×. Denně elektronický podpis nevyužívá nikdo.

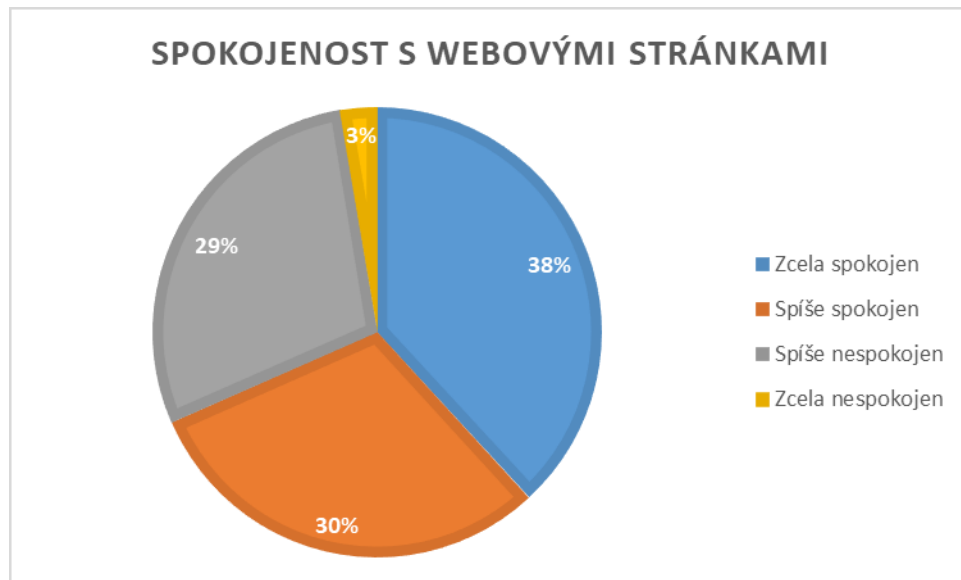
E-objednávky na odbor dopravy zná stejný počet respondentů (50) jako u služby elektronického podpisu. Celkem 31 (62 %) dotazovaných službu nikdy nevyužilo. Dalšíh 18 (36 %) z celkového počtu těch, kteří službu znají, využili elektronický podpis jednou. Více než pětkrát službu využil 1 (2 %) z dotazovaných.

E-podatelná byla nejméně známou službou, pouze 25 dotazovaných označilo e-podatelnu jako službu, kterou znají. Z těchto 25 službu nikdy nevyužilo 15 (60 %). Jedenkrát službu využilo 7 (28 %), více než pětkrát 2 (8 %) a pravidelně jednou za měsíc e-podatelnu využívá 1 (4 %) respondent. Žádný z respondentů nevyužívá službu denně ani týdně.

### Spokojenost s danými službami

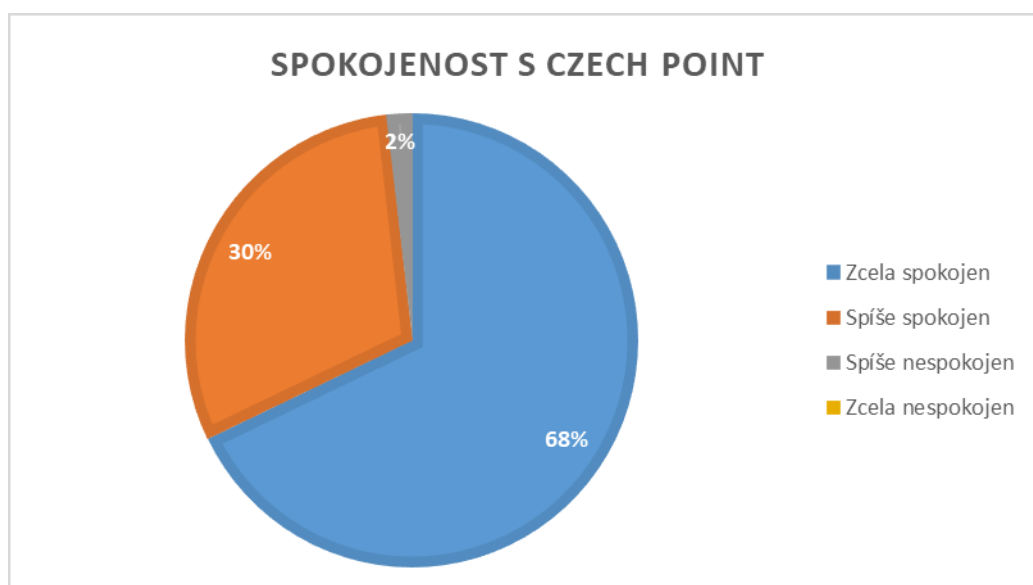
Níže jsou uvedeny grafy, které hodnotí spokojenost dotazovaných občanů s danou službou, kterou využili.

Graf 7 Spokojenost s webovými stránkami (Vlastní zpracování)



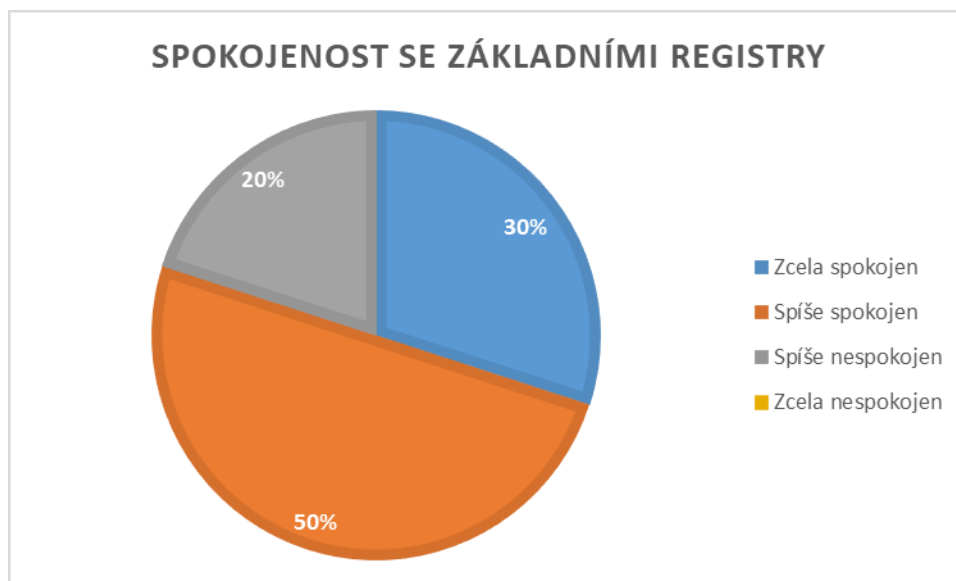
Většina dotazovaných, kteří službu využili, byli spokojeni. Nejvíce volilo možnost zcela spokojen, celkem 29 (38 %) z celkového počtu 76. 52 dotazovaných je s webovými stránkami spokojena, 29 (38 %) zcela a 23 (30 %) spíše. Nespokojených je celkem 24, z toho 22 (29 %) spíše a 2 (3 %) zcela.

Graf 8 Spokojenost s Czech POINT (Vlastní zpracování)



Czech POINT využilo celkem 56 dotazovaných, 24 službu nevyužilo nikdy, proto nelze hodnotit jejich spokojenost. Se službou byli skoro všichni dotazovaní spokojeni. Celkem 38 (68 %) zcela a 17 (30 %) spíše z celkového počtu. Výjimkou byl jeden respondent (2 %), který byl se službou spíše nespokojen. Nikdo nebyl se službou zcela nespokojen.

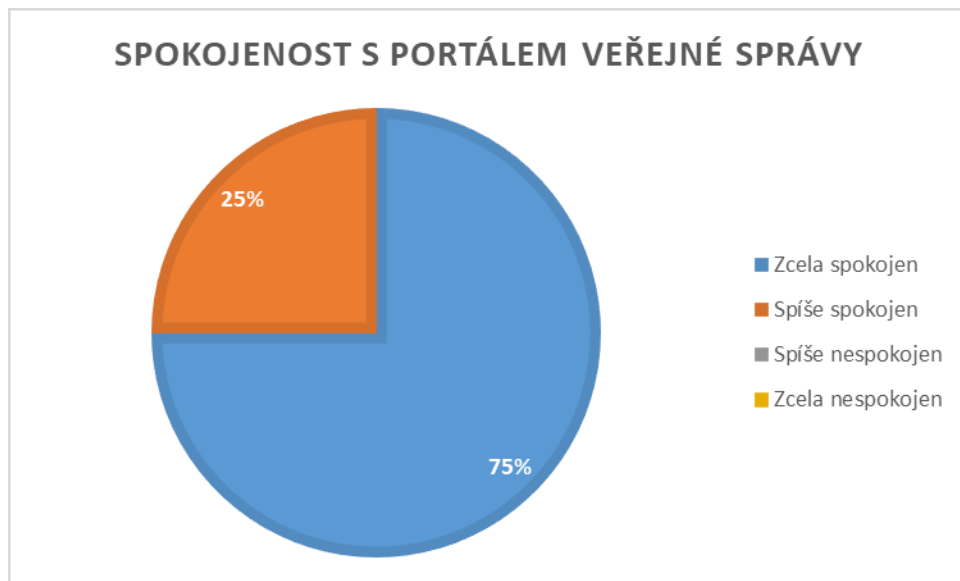
Graf 9 Spokojenost se základními registry (Vlastní zpracování)



Z 20 dotazovaných, kteří využili nebo pravidelně využívají datové schránky, je 6 (30 %) zcela spokojených, 10 (50 %) spíše spokojených a 4 (20 %) spíše nespokojených. Nikdo z dotazovaných, co službu využili, nebyli zcela nespokojeni.

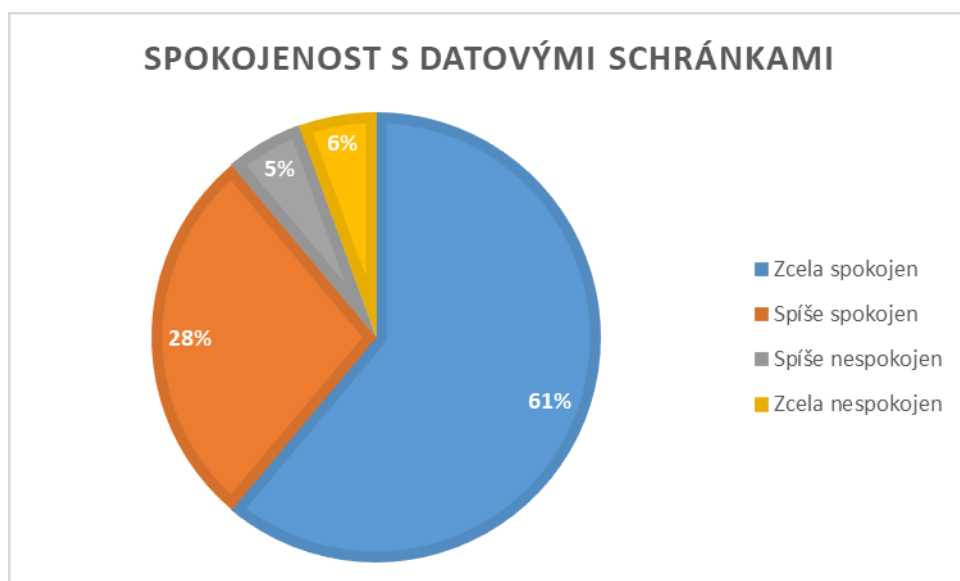


Graf 10 Spokojenost s Portálem veřejné správy (Vlastní zpracování)



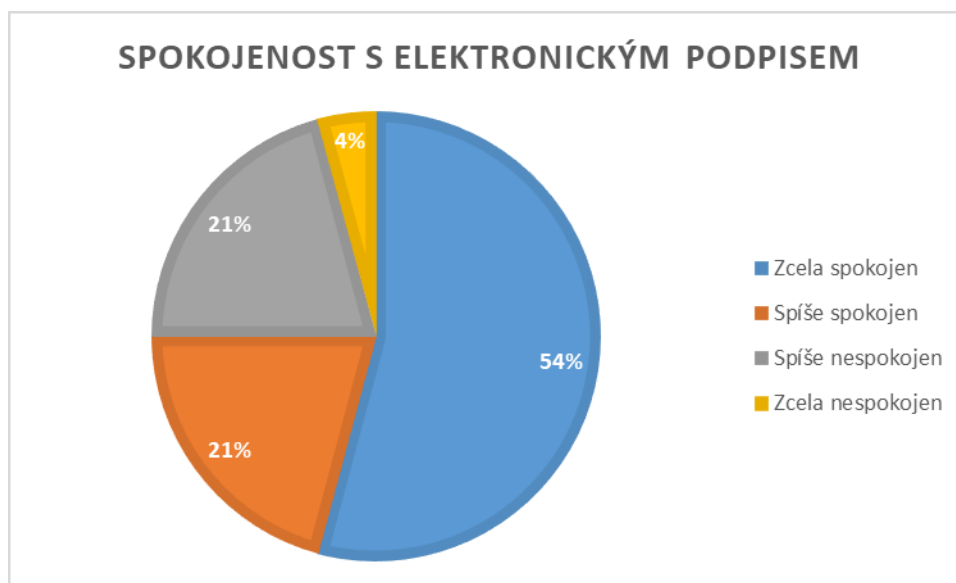
I přesto, že portál využilo nebo pravidelně využívá nízký počet dotazovaných, služba má pozitivní ohlasy. Portál veřejné správy využívá 20 dotazovaných, což vyplývá z grafu č. 6. Všichni byli se službou spokojeni. Naprostá většina byla spokojena zcela, konkrétně 15 (75 %) uživatelů a 5 (25 %) uživatelů bylo spíše spokojeno. Ani jeden uživatel neoznačil negativní vyjádření.

Graf 11 Spokojenost s datovými schránkami (Vlastní zpracování)



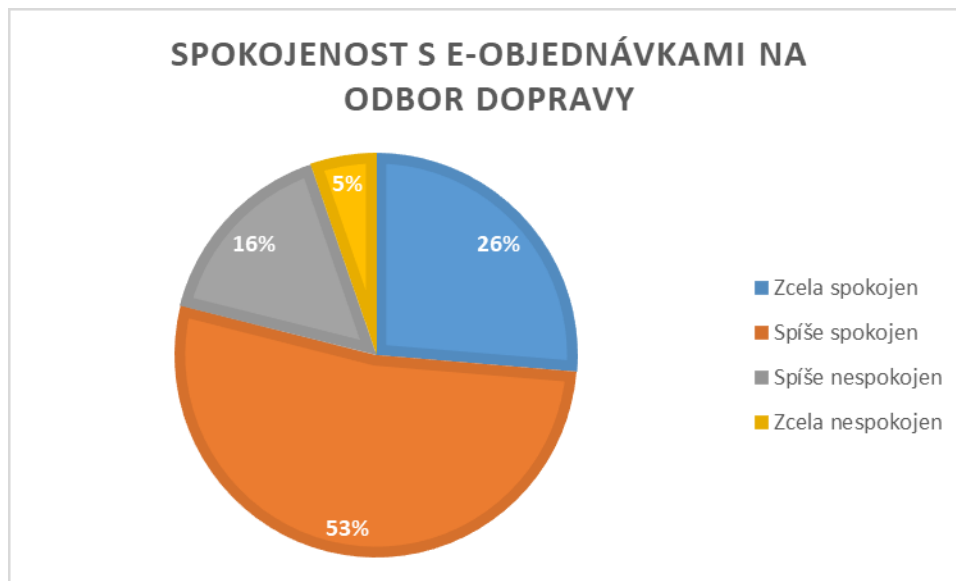
Datové schránky využívá nebo využil jen úzký okruh uživatelů z těch, kteří službu znají (49), celkem pouze 18. Z těchto 18 uživatelů je 11 (61 %) zcela spokojených, 5 (28 %) spíše spokojených, 1 (5 %) spíše nespokojený a 1 (6 %) zcela nespokojený.

Graf 12 Spokojenost s elektronickým podpisem (Vlastní zpracování)



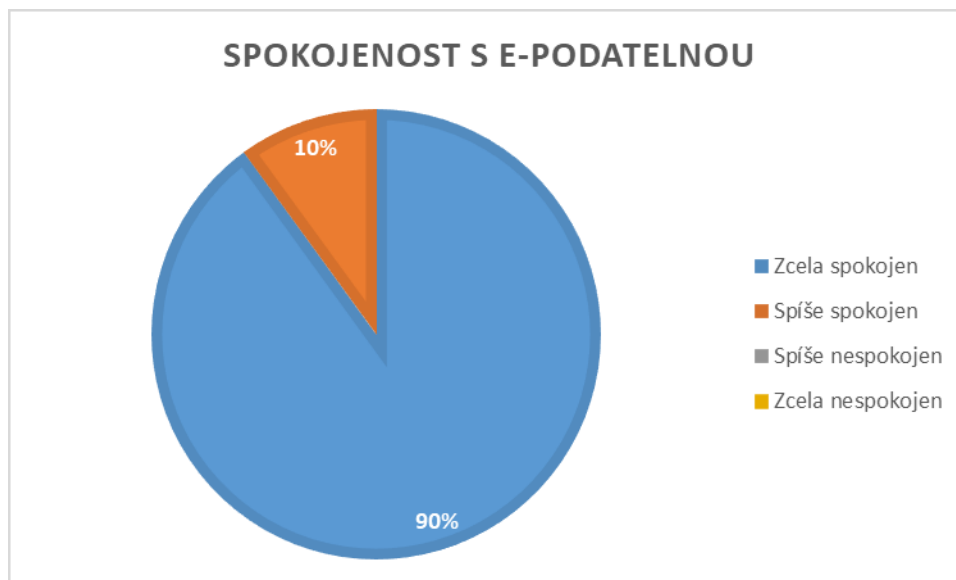
Znalost elektronického podpisu byla skoro poloviční z celkového počtu respondentů, celkem 50. Z těchto dotazovaných službu využívá 24. Zcela spokojeno je více než polovina uživatelů, celkem 13 (54 %). 5 (21 %) spíše spokojeno, 5 (21 %) spíše nespokojeno a jeden (4 %) z dotazovaných zcela nespokojen.

Graf 13 Spokojenost s e-objednávkami na odbor dopravy (Vlastní zpracování)



Službu e-objednávek na odboru dopravy zná 50 dotazovaných, ale pouze 19 z nich službu využilo. Dá se říci, že většina byla se službou spokojena. 5 (26 %) respondentů zcela a 10 (53 %) spíše. Pouze 3 (16 %) byli spíše nespokojeni a jeden (5 %) zcela nespokojen.

Graf 14 Spokojenost s e-podatelnou (Vlastní zpracování)

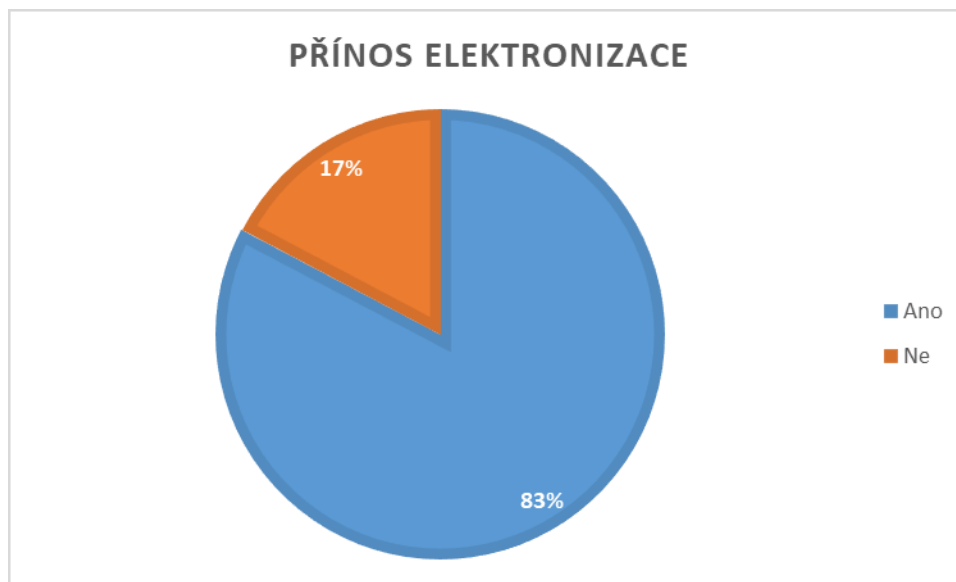


E-podatelná byla nejméně známou službou, tudíž i nejméně využitou. Službu využilo pouze 10 respondentů z 25. Tedy z těch, kteří službu znají. Ale na druhou stranu od nikoho služba nedostala negativní hodnocení. 9 (90 %) respondentů bylo zcela spokojeno a 1 (10 %) z nich spíše spokojen.

### Přínos elektronizace veřejné správy

Otázka byla zaměřena na přínos elektronizace. Otázka byla uzavřená a respondenti vybírali pouze mezi dvěma možnostmi.

Graf 15 Přínos elektronizace (Vlastní zpracování)

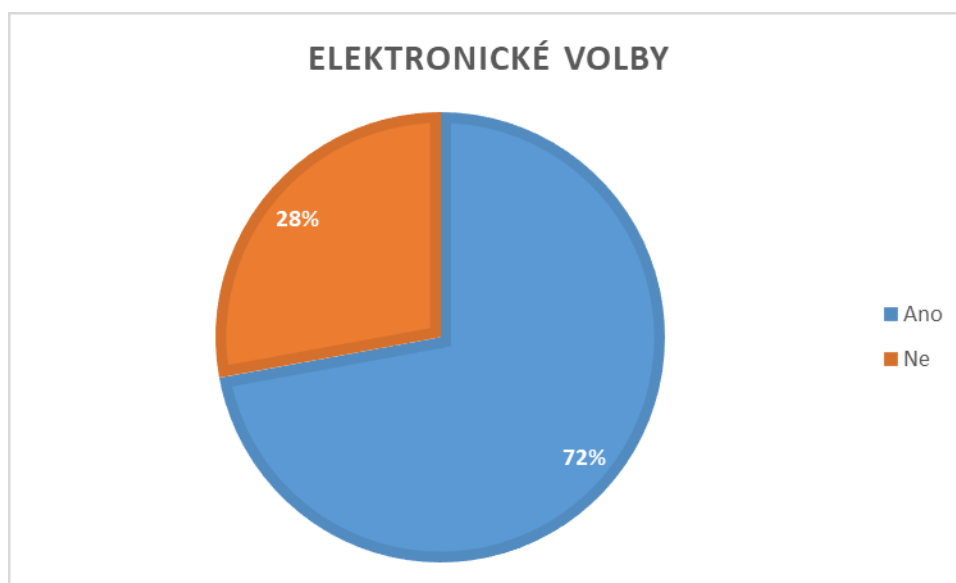


Z grafu je vidět, že elektronizaci jako přínos pro veřejnou správu vidí naprostá většina všech dotazovaných. 86 (83 %) dotazovaných odpovědělo, že je pro ně elektronizace přínosem. Pouze 18 (17 %) z nich s tímto výrokem nesouhlasilo.

### Další rozšíření e-governmentu

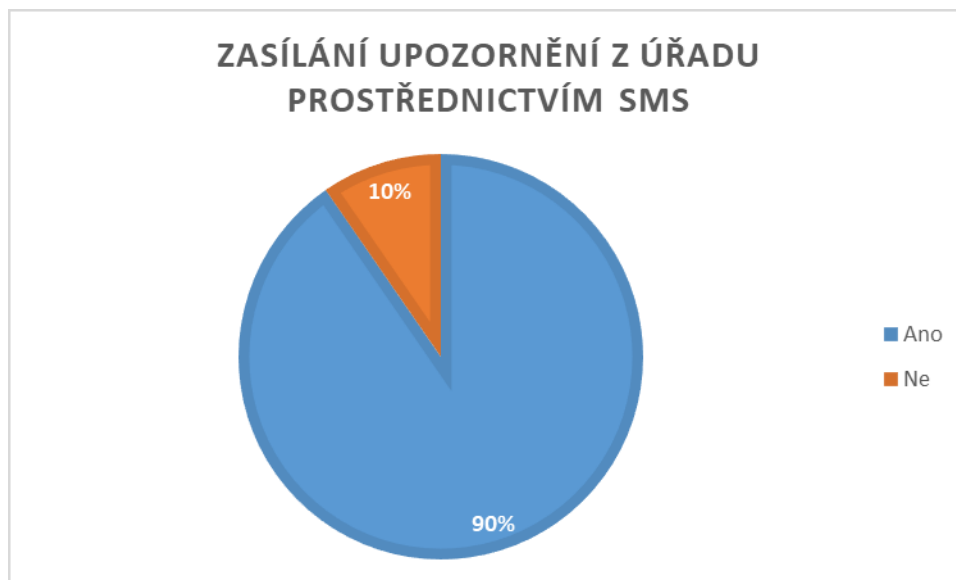
Devátá otázka se týkala dalšího rozšíření e-governmentu. Dotazovaní občané měli u čtyř dalších služeb volit buď možnost ano, pro zavedení nebo možnost ne pro nezavedení.

Graf 16 Elektronické volby (Vlastní zpracování)



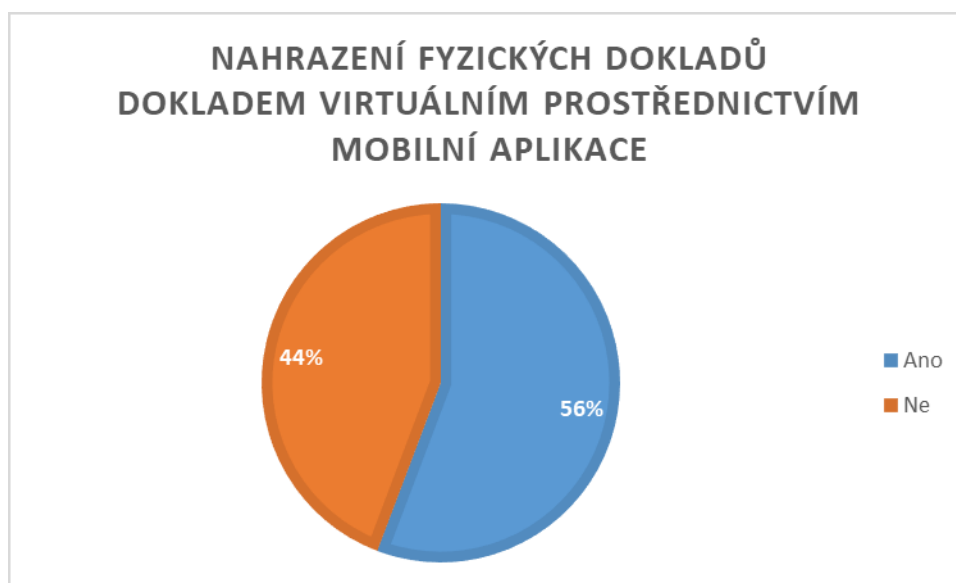
Elektronické volby by uvítalo 75 (72 %) dotazovaných z celkového počtu (104). 29 (28 %) není zastáncem tohoto rozšíření.

Graf 17 Zasílání upozornění z úřadu prostřednictvím SMS



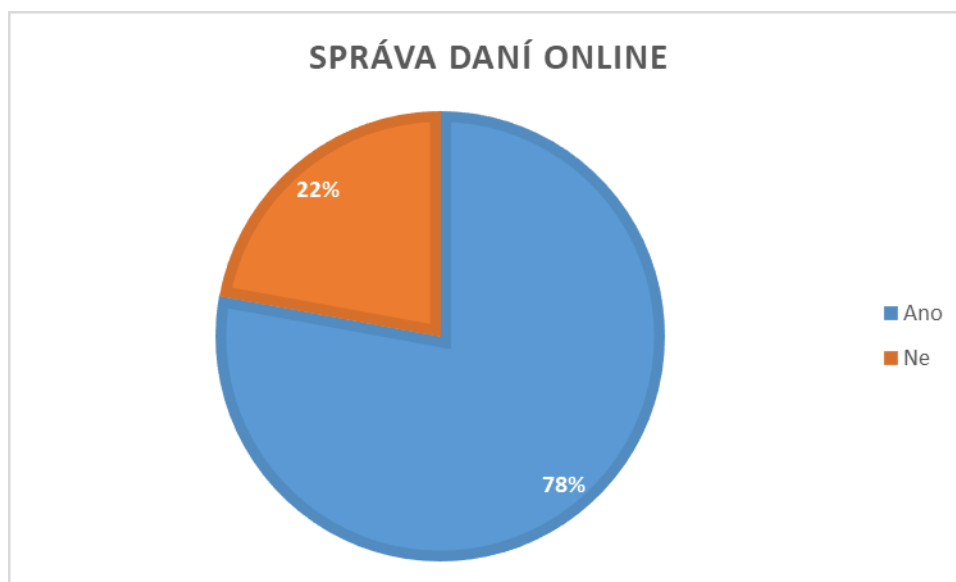
Na co by většina dotazovaných přistoupila, je zasílání různých upozornění z úřadu. Ať už konec platnosti dokladů nebo jiné důležité události. Celkem 94 (90 %) na otázku o zasílání upozornění prostřednictvím SMS zprávy odpovědělo ano, zbylých 10 (10 %) je proti.

Graf 18 Nahrazení fyzických dokladů dokladem virtuálním prostřednictvím mobilní aplikace (Vlastní zpracování)



U nahrazení fyzických dokladů dokladem virtuálním prostřednictvím mobilní aplikace nebyla odpověď až tak jednoznačná. 58 (56 %) bylo pro náhradu, ale 46 (44 %) bylo proti.

Graf 19 Správa daní online (Vlastní zpracování)

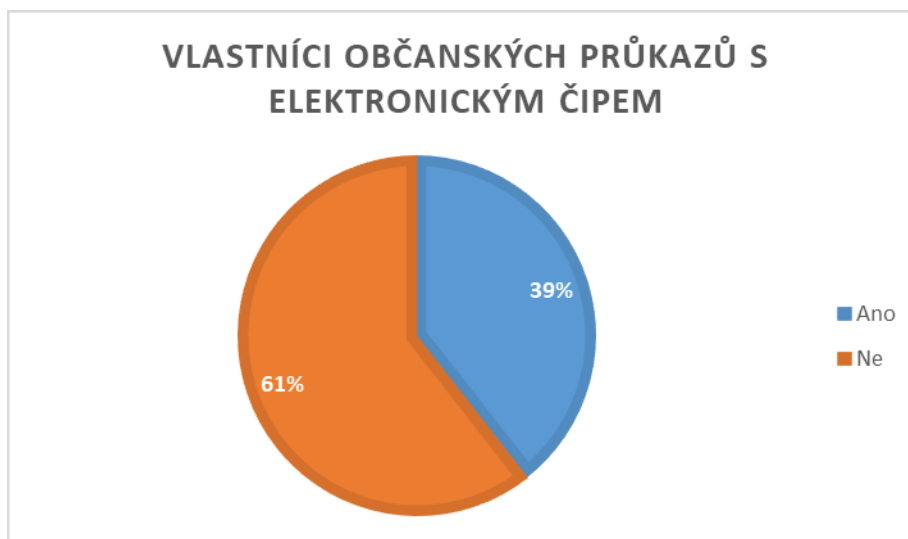


Hned na druhém místě po zasílání upozornění prostřednictvím SMS zprávy byla správa daní online. Tuto službu by podpořilo 81 (78 %) respondentů. Pouze 23 (22 %) bylo proti rozšíření.

### Občanský průkaz s elektronickým čipem

Otázka zněla, zda občané vlastní občanský průkaz s elektronickým čipem.

Graf 20 Vlastníci občanských průkazů s elektronickým čipem (Vlastní zpracování)

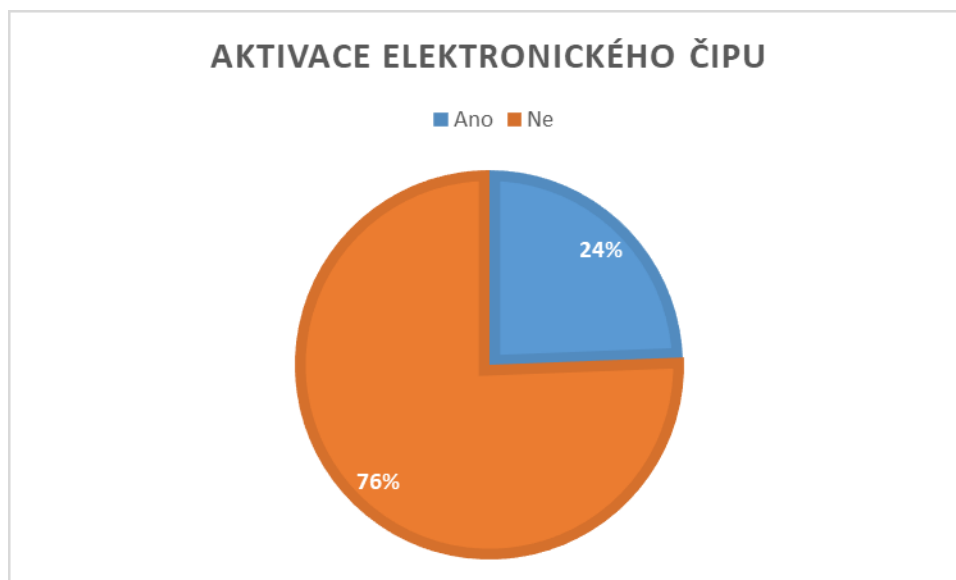


Jelikož se občanské průkazy s elektronickým čipem začaly vydávat až v červenci roku 2018, je předvídatelné, že bude převládat těch respondentů, kteří občanský průkaz s elektronickým čipem nevlastní. Nicméně to není úplně jednoznačné. Celkem 41 (39 %) dotazovaných vlastní občanku s elektronickým čipem a zbylých 63 dotazovaných (61 %) nevlastní.

### Aktivace elektronického čipu

Otázka směřovala k respondentům, kteří vlastní občanský průkaz s elektronickým čipem, tedy k 41 dotazovaným. Ostatních se tato otázka netýkala a mohli ji samozřejmě přeskočit.

Graf 21 Aktivace elektronického čipu (Vlastní zpracování)

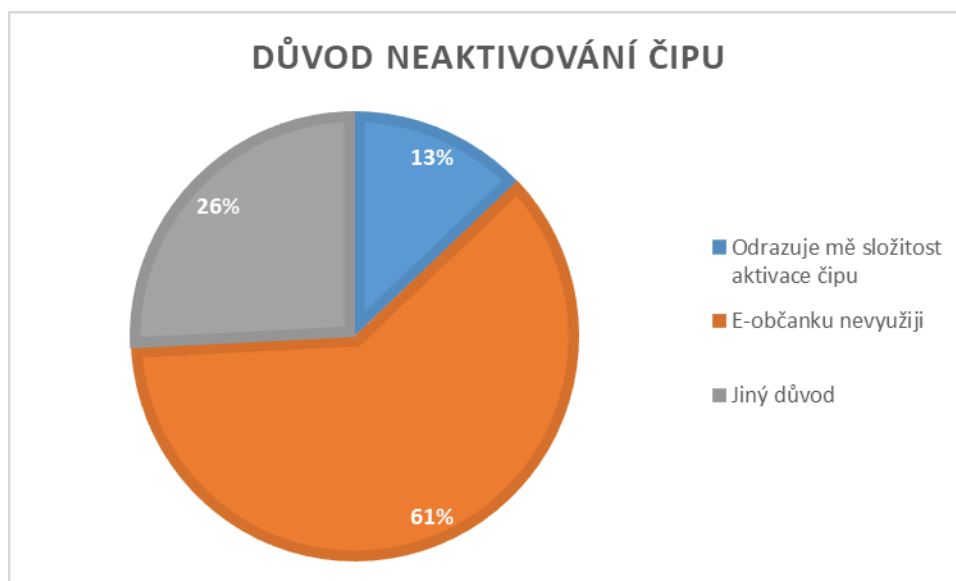


Jak je již popsáno výše, tuto otázku vyplňovali jen ti, kteří občanský průkaz s čipem vlastní. Jak už bylo zmiňováno, tento druh občanského průkazu se vydává teprve od července roku 2018, proto je opět pochopitelné, že jej většina dotazovaných nemá aktivovaný, jelikož služba není zatím až tak běžná. Pouze 10 (24 %) má čip aktivovaný, zbylých 31 (76 %) ne.

#### Důvod neaktivování elektronického čipu

Zde se okruh respondentů zužuje pouze na 31, tedy jen na ty, co vlastní občanský průkaz s čipem a zároveň nemají čip aktivovaný.

Graf 22 Důvod neaktivování čipu (Vlastní zpracování)





31 dotazovaných nemá na svém občanském průkazu aktivovaný čip. 4 (13 %) z nich odra-  
zuje složitost aktivace. Aby mohl uživatel využívat e-občanku plnohodnotně, musí mít  
zřízenou datovou schránku a také si musí pořídit čtečku karet, pokud ji klávesnice nebo  
notebook nemá zabudovanou. 19 (61 %) si čip neaktivovalo z důvodu nevyužití e-občanky.  
Ostatních 8 (26 %) mělo jiný důvod. Někteří občanský průkaz nijak zvlášť neřeší, berou jej  
jako osobní doklad k identifikaci. Jeden z respondentů odpověděl, že není příznivcem čipů  
kromě platební karty. A odpověď byla i taková, že ani neví, že lze čip aktivovat.

### Projekt e-občanka

Otázka souvisela s předchozími otázkami o občanském průkazu s elektronickým čipem.  
Dotazovaní pouze odpovídali na to, zda znají projekt e-občanka. Na tuto otázku odpovídali  
všichni respondenti, nikoli pouze ti, kteří vlastní občanský průkaz s elektronickým čipem.

Graf 23 Znalost projektu e-občanka (Vlastní zpracování)



Více než polovina dotazovaných odpověděla, že projekt e-občanka znají, celkem 64 (62 %) z celkového počtu respondentů. Ostatních 40 (38 %) o projektu neslyšeli.

## 6.2 Shrnutí

Pojem e-government nebyl pro dotazované občany až tak známý, většinou pojem nic neří-  
kal. Nicméně při dalších otázkách, kde byly vypsány služby e-governmentu bylo vidět, že  
občané vědí, o co se jedná. Pouze neznají pojem jako takový. Když se ale řekne komunika-  
ce prostřednictvím elektronických nástrojů, zní to pochopitelně.

Co se týče znalostí služeb a jejich využívání, tak některé služby byly velmi známé jiné naopak méně a tím pádem i méně využívané. Nejznámější službou byly webové stránky úřadu a služba Czech POINT. Zároveň byly tyto dvě služby nejvyužívanější. V dnešní době prochází webové stránky skoro každý, tudíž se dalo předpokládat, že webové stránky úřadu jsou pro dotazované občany nejběžnější záležitostí v rámci elektronizace. S oběma službami byli dotazovaní spokojeni. Jen webové stránky měly 24 negativních ohlasů. Z mého pohledu jsou celkem nepřehledné, člověk musí více pátrat, než najde, co potřebuje. Co se týká služby Czech POINT, byla jen jedna nespokojenost, jinak všichni dotazovaní byli spokojeni. O datových schránkách a elektronickém podpisu má povědomí velké množství dotazovaných, nicméně jen málo z nich má zřízen přístup. Mezi dotazovanými to není běžně používaná služba. Nemilé překvapení byly odpovědi na Portál veřejné správy, který nezná ani polovina dotazovaných, pouze 37 a jen 20 portál využilo nebo využívá pravidelně. Je to velmi zarážející, jelikož na Portále veřejné správy se člověk může dozvědět veškeré potřebné informace, které se týkají každého z nás. Proto je udivující, že jej zná tak málo dotazovaných.

Na webových stránkách úřadu je možné provádět e-objednávky. Po vyhodnocení dotazníku bylo zjištěno, že tuto službu využívá velmi málo dotazovaných, pouze 19 z 50 těch, kteří službu znají. Přitom je to velmi snadné a služba ušetří čas tím, že člověk nemusí čekat ve frontě.

Pro většinu je elektronizace veřejné správy přínosem. Dotazovaní by rádi uvítali i další služby e-governmentu. Nejvíce by dotazovaní uvítali, kdyby mohli dostávat upozornění z úřadu prostřednictvím SMS zprávy, celkem 94 respondentů by s touto službou souhlasilo.

## 7 KONKRÉTNÍ OPATŘENÍ PRO ZLEPŠENÍ VYUŽITELNOSTI ELEKTRONIZACE

Provedením dotazníkového šetření bylo zjištěno několik poznatků, které by bylo dobré realizovat. Dotazovaní mají malé povědomí o e-governmentu. Informace o elektronizaci veřejné správy by se občanům (zvláště mladší generaci) měly lépe prezentovat, aby elektronizaci využívali více a více, jelikož časem se jí nevyhne nikdo. Tak jako jsou vzdělávání úředníci městského úřadu prostřednictvím projektu vzdělávání v eGON centru, podobným způsobem by mohli být vzdělávání i občané města prostřednictvím seminářů.

Občané by uvítali rozšíření služeb. Konkrétně největší ohlas mělo zasílání upozornění prostřednictvím SMS, upozornění by se týkalo konce platnosti osobních a cestovních dokladů.

Je důležité, aby bylo město informováno o tom, jak jsou občané s elektronizací (nejen s elektronizací) spokojeni. Aby město mohlo občanům co nejvíce vyhovět a navrhnout zlepšení využitelnosti, je nezbytná zpětná vazba od občanů.

### 7.1 Pořádání seminářů pro občany

**Cílem semináře** by bylo věnovat se elektronizaci veřejné správy. Vysvětlit podstatu elektronizace, proč je přínosem a usnadněním. Seznámit účastníky s e-governmentem a jeho službami, které mohou občané využívat. Díky seminářům by se mohla zvýšit využitelnost elektronizace.

**Cílovou skupinou** by byli právě občané města, kteří komunikují s úřadem, ale i zaměstnanci organizací, kteří s úřadem jednají nebo i podnikatelé.

**Prostory pro seminář** by byly možné zajistit přímo na MěÚ nebo lze využít jiné prostory, kterými disponuje obec. Náklady by tedy byly nulové.

#### Témata semináře

- 1) Uvedení do problematiky
- 2) Služba Portál veřejné správy, Czech POINT
- 3) Datové schránky a elektronický podpis (zřízení, využití)
- 4) Využívání e-objednávek, které městský úřad nabízí
- 5) E-občanka a její využití

Tabulka 2 Předpokládané náklady na pořádání semináře (Vlastní zpracování)

<b>Položka</b>	<b>Cena</b>
Pronájem prostoru	0 Kč
Lektor	0 Kč
Propagace (letáky, distribuce)	30 000 Kč
<b>Celkem</b>	<b>30 000 Kč</b>

Náklady by byly minimální z důvodu, že obec disponuje prostory, ve kterých je možno pořádat semináře. Dále, přednášející by byl z řad pracovníků MěÚ, konkrétně z oddělení informatiky. Na propagaci lze využít webové stránky úřadu, úřední desku a také díky tomu, že město disponuje výleповými plochami, může plakáty umístit na ně. Jediný náklad je samotný tisk letáků, popřípadě zajištění distribuce přes Českou poštu, s.p.

Přínosem semináře by mohla být právě větší využitelnost elektronizace a zároveň zvýšení povědomí o samotném e-governmentu. Občané by se tak více zapojili do rozšíření, jelikož většina dotazovaných považovala elektronizaci veřejné správy za přínos.

## 7.2 Zaslání upozornění prostřednictvím SMS zprávy

Občané by mohli mít lepší přehled o důležitých informacích a situacích. Ne každý sleduje webové stránky nebo poslouchá rozhlas denně. K zařazení připadají v úvahu následující informace:

- Dopravní situace (uzavírky, havárie)
- Upozornění na pořádané akce
- Běžná upozornění z dění obce
- Havarijní stavy a plánovaná přerušení v dodávkách vody, plynu, elektrické energie
- Krizové situace

ORP Vyškov je zapojena do projektu JMK „Komunikační, varovný a vyznamovací systém Jihomoravského kraje.“ Cílem je zvýšení odolnosti území a zlepšení informovanosti občanů pomocí SMS zpráv. Zapojeno je mnoho obcí včetně Vyškova.

Občané tak mají možnost využít tuto službu bezplatně. Pokud občané chtějí tyto informace získávat, musí zaslat SMS zprávu, kterou potvrdí svůj zájem. Zpráva vypadá následovně:

**JMK mezera VYSKOV mezera INFORMACE mezera ANO mezera PRIJMENI me-  
zera JMENO hvězdička ULICE hvězdička CISLO ORIENTACNI**

Cena odeslané zprávy je 3 Kč (vč. DPH). Ze seznamu odběratelů je samozřejmě možné se kdykoli odhlásit pomocí následující SMS: **JMK mezera VYSKOV mezera INFORMACE mezera NE** (Info pro občany, © 2019).

Náklady jsou hrazeny z prostředků kraje a partnerů projektu. Jediné, co si obec hradí, jsou pouze náklady spojené s odesíláním SMS zpráv.

Tyto informace by měli být na stránkách MěÚ Vyškov, v sekci „Úřad online“. Jistě by to zvýšilo využitelnost elektronizace.

### 7.2.1 Zasílání upozornění konce platnosti cestovních a osobních dokladů

Se zasíláním upozornění souvisí i zasílání upozornění konce platnosti cestovních a osobních dokladů. Nicméně zde by bylo složitější přihlášení k odběru, jelikož by bylo potřeba znát citlivé osobní údaje o občanovi jako je rodné číslo, což by nebylo vhodné posílat prostřednictvím SMS.

Občan by musel být držitelem datové schránky, díky které by mohl zaslat příslušné údaje pro přihlášení k odběru. Pokud by držitelem nebyl, musel by fyzicky navštívit MěÚ, kde by vyplnil registrační formulář pro odběr.

**Registrační formulář pro odběr upozornění**

<b>Jméno</b>		
<b>Příjmení</b>		
<b>Rodné číslo</b>		
<b>Telefonní číslo</b>		
<b>E-mail</b>		

Zasílání upozornění\*

<b>Cestovní doklady</b>	ANO	NE
<b>Osobní doklady</b>	ANO	NE

Podpis .....

\*nehodící se škrtněte

Obrázek 8 Registrační formulář pro odběr upozornění (Vlastní zpracování)

I když občanský průkaz i pas mají platnost 10 let, je pohodlnější, když nás může někdo předem upozornit, že se blíží konec platnosti. Občané se tak vyhnou vyřizování na poslední chvíli, v horším případě po termínu platnosti. Jelikož v dotazníku mělo toto rozšíření velký ohlas, nebylo by určitě špatné jej zařadit do dalších služeb e-governmentu, které MěÚ nabízí.

### 7.3 Zjišťování spokojenosti občanů

Aby město mohlo zlepšit svoji využitelnost elektronizace, je třeba dostávat od občanů zpětnou vazbu. Možností by bylo vytvořit na webových stránkách města nástroj, který by občanům umožňoval sdělit svoje názory, připomínky, popřípadě návrhy na zlepšení. Lze například vytvořit elektronickou anketu, diskuzní fórum, případně dotazník.

Je nutné stanovit přesné cíle, co přesně by mělo být zjišťováno. Tedy hlavním cílem by mělo být zajistit zpětnou vazbu od občanů, konkrétně jak vnímají poskytované elektronické služby, které úřad nabízí. Zda jsou dostačující nebo naopak, zda dobře fungují nebo by bylo potřeba něco zlepšit. Zjistit, co občanům v rámci elektronizace na úřadě chybí.

Před zahájením této aktivity bude nutné:

- Stanovit nástroje vhodné ke komunikaci (dotazníky, ankety, diskuzní fórum).
- Stanovit pravidelnost aktivity.
- Projednat témata, která budou vhodná k získání zpětné vazby od občanů.

**Dotazníky** by byly k dispozici v elektronické formě na webových stránkách města. Samozřejmě by měly být i ve formě papírové. Pokud by občan zrovna úřad navštívil, mohl by být od pracovníků úřadu informován o této aktivitě a rovnou by mu byl nabídnut dotazník k vyplnění.

**Ankety** by byly rovněž zveřejněny na webových stránkách úřadu. Šlo by o jednoduchou zpětnou vazbu, kdy se občané rozhodují, zda s návrhem souhlasí či nesouhlasí. Ankety by měly být zařazeny mezi pravidelné aktivity, nemělo by se jednat o jednorázovou záležitost. Tato služba by fungovala jako tzv. „minireferendum“.

Výsledky z dotazníkového šetření a z anket by byly následně využity jako základ pro zlepšení využitelnosti a například pro rozšíření elektronických služeb.

V případě **diskuzního fóra** by mohli občané města vnášet svoje názory a klást otázky k nějakému novému záměru města. Například k zavádění nové služby nebo k projektu,

který chce město realizovat. Diskuzní fórum by vedl vždy příslušný pracovník úřadu. Záleželo by, čeho by se aktualita týkala.

Je samozřejmě nutné občany o nových aktivitách informovat, prostřednictvím webových stránek nebo novin, popřípadě prostřednictvím zpravodaje.

#### 7.4 Elektronická úřední deska

Úřední deska občany informuje o dění ve městě. Elektronická verze desky je přístupná na webových stránkách města. Nicméně pro lepší, jednodušší, rozšířenější a modernější předávání informací občanům by papírová forma úřední desky, která je před městským úřadem, mohla být nahrazena elektronickou úřední deskou, tzv. „elektronickým kioskem“.

Přínosem by bylo určitě větší využití a také usnadnění předávání informací z úřadu občanům díky propojení s elektronickou deskou na webových stránkách. Také by to znamenalo lepší přehlednost a více informací.

Kromě vyhlášek, usnesení a oznámení, by deska podávala i přínosnější informace pro občany (i pro turisty), jako například mapu města, kalendář akcí, jízdní řády, seznam parkovišť, restaurací. Postupem času by se mohl provoz desky rozvíjet.

Součástí pořízení elektronické desky by měl být i software, který bude řešit vzdálenou správu systému a zabezpečení. Pořízením se sníží náklady na papírovou formu. Náklady na pořízení desky včetně softwaru, montáže a instalace by se pohybovaly okolo 500 000 Kč. Nicméně by mělo proběhnout výběrové řízení, na kterém by se mělo podílet oddělení informatiky a najít tak vhodného dodavatele.



Obrázek 9 Elektronická úřední deska (Venkovní LCD, © 2019)

## ZÁVĚR

Aby mohla plně fungovat elektronická komunikace mezi občany a úřadem musela by fungovat elektronická identita, která není prozatím úplně vyřešená. Existuje již sice občanský průkaz s elektronickým čipem, nicméně zavádění je pomalé. Časem by mělo být vyřešeno úplné elektronické podání bez nutnosti „obíhat úřady“.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že občané města jsou nakloněni rozvoji služeb e-governmentu. Nicméně k tomu, aby mohli plně využívat elektronické služby, včetně všech podání, je zapotřebí mít aktivovaný čip na občanském průkazu s elektronickým čipem a mít zřízenou datovou schránku, což většina z dotazovaných občanů nemá. Zároveň je nutností vlastnit čtečku karet pro plné fungování e-občanky. S tím souvisí Portál občana, který představuje důležitý rozvoj e-governmentu v rámci úplného elektronického podání a ulehčení komunikace. Město Vyškov by dříve nebo později mělo zajistit úplné elektronické podání, tak jako již funguje např. obec Chotěboř, která vyhrála 1. místo v soutěži „E-government The Best 2018“.

V diplomové práci bylo dosaženo stanovených cílů. Byly vysvětleny všechny teoretické poznatky týkající se e-governmentu a byla provedena analýza současného stavu elektronizace na Městském úřadu Vyškov. Hlavní cíl diplomové práce, navrhnout opatření ke zlepšení elektronizace na Městském úřadu, byl taktéž naplněn. Byly navrženy celkem čtyři návrhy na zlepšení využitelnosti. Všechny byly zaměřené na občany města.

Zásadním problémem je nízká informovanost občanů o elektronizaci veřejné správy a s tím související i nízká využitelnost služeb. Město by se mělo více zaměřit na komunikaci s občany a podávat jim pravidelné informace o dění a možnostech využívání elektronických služeb.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

BARRENECHEA, Mark J. a Tom JENKINS, 2014. *E-Government or Out of Government*. Canada: Open Text Corporation, 303 p. ISBN 978-0-9936047-2-0.

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

KRUNTORÁDOVÁ, Ilona, 2015. *Politické aspekty financování českých měst*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-2744-1.

KUNSTOVÁ, Renata, 2009. *Efektivní správa dokumentů: co nabízí Enterprise Content Management*. Praha: Grada. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-3257-2.

LAPÁČEK, Jiří, 2012. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-3680-5.

LIDINSKÝ, Vít et al., 2008. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2462-1.

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

POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ, 2002. *Veřejná správa*. Praha: C.H. Beck. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 80-717-9748-0.

SCHNOLL, Hans J., 2014. *E-Government: Information, Technology, and Transformation*. United Kingdom: Routledge. ISBN 978-0-7656-2380-5.

ŠKULTÉTY, Peter, 2008. *Veřejná správa a správné právo*. Bratislava: VEDA, vydavateľstvo Slovenskej akadémie vied. ISBN 978-80-224-1023-6.

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

ŠTĚDRONĚ, Bohumír, Petr BUDIŠ a Bohumír ŠTĚDRONĚ, 2009. *Marketing a nová ekonomika*. V Praze: C.H. Beck. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7400-146-8.

VANÍČEK, Zdeněk, Stanislav A. MARCHAL, Josef PROKEŠ a Bohumír ŠTĚDRONĚ, 2011. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-855-0.

**Internetové zdroje**

*Azure Microsoft* [online], © 2019. Microsoft [cit. 2019-02-27]. Dostupné z: <https://azure.microsoft.com/cs-cz/overview/what-is-cloud-computing/>

Czech POINT, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/czech-point/d-895952/p1=107335>

ČSÚ [online], © 2017. Brno [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xb/okres\\_vyskov](https://www.czso.cz/csu/xb/okres_vyskov)

*Datové schránky* [online], © 2018. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/vyhody-datovych-schranek>

eGON, © 2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-11-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

EGON, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/projekt-vzdelavani-dospel-do-cile/d-1104508/p1=107334>

Elektronická podatelna, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/e-podatelna/d-95506/p1=107339>

E-občanka, © 2018. *Portál veřejné správy* [online]. Praha [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/eobcanka/o-projektu>

E-objednávky na odbor dopravy, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/e-objednávky-na-odbor-dopravy/d-069452/p1=107338>

Info pro občany, © 2019. *Krizové info* [online]. Brno [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://jmk.krizoveinfo.cz/infoproobcany/vyskov.html>

ISVS, © 2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>

Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, © 2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>

Portál veřejné správy, © 2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

Potřebuji si vyřídit, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/potřebuji-si-vyridit/ds-7153/p1=107336>

Samospráva města, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <http://www.vyskov-mesto.cz/samosprava-mesta/ms-107372/p1=107372>

Služby, © 2018. *Czech POINT* [online]. Praha [cit. 2018-12-29]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Statistiky a informace, © 2018. *Czech POINT* [online]. Praha [cit. 2018-12-30]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

*Statistiky Czech POINT* [online], © 2019. *Czech POINT* [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

Struktura městského úřadu, © 2019. *Vyškov Město* [online]. [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://www.vyskov-mesto.cz/struktura-mestskeho-uradu-a-kontakty/os-10/p1=107371>

Turistika, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://www.vyskov-mesto.cz/turista/?p1=107492>

Úřední deska, © 2019. *Vyškov Město* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://vyskov-mesto.cz/uredni-deska/1/p1=107337>

Veřejná správa, © 2016. *RISY* [online]. Praha [cit. 2018-11-30]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/ustecky-kraj/verejna-sprava/>

Veřejnost, © 2018. *Czech POINT* [online]. Praha [cit. 2018-12-30]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby-pro-verejnost/>

Vyškov dnes, © 2019. *Vyškov Město* [online]. [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://www.vyskov-mesto.cz/vyskov-dnes/d-1067614/p1=107417>

*Vyškov Město* [online], © 2019. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://www.vyskov-mesto.cz>

Vyškov, © 2019. *Města a obce* [online]. Vyškov [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://mesta.obce.cz/zsu/vyhledat-18857.htm>

## **Zákony**

ČESKO, 2000. Zákon č. 128/2000 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní řízení). In: Sbíрка zákonů České republiky [online]. Částka 38, s. 1750-1754 [cit. 2019-10-02]

ČESKO, 2000. Zákon č. 227/2000 ze dne 29. června 2000 o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 68, s. 3290 [cit. 2018-03-02]

ČESKO, 2000. Zákon č. 365/2000 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 99, s. 4666 – 4671 [cit. 2018-03-01]

ČESKO, 2008. Zákon č. 300/2008 ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 98, s. 4491 [cit. 2019-10-02]

ČESKO, 2009. Zákon č. 111/2009 ze dne 26. března 2009 o základních registrech. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 33, s. 1267 [cit. 2019-03-01]

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ČR	Česká republika
ISVS	Informační systémy veřejné správy
JMK	Jihomoravský kraj
MěÚ	Městský úřad
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
ORP	Obec s rozšířenou působností
TIC	Turistické informační centrum
VyMIK	Vyškovský Městský Informační Kanál

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 eGON – živý organismus (MVČR, © 2018) .....	16
Obrázek 2 Klaudie symbol cloud computingu (Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, © 2019) .....	16
Obrázek 3 Počet vydaných výstupů (Statistiky Czech POINT, © 2019).....	19
Obrázek 4 Geografická mapa – okres Vyškov (ČSÚ, © 2017).....	32
Obrázek 5 Obecný formulář pro dopis (E-podatelna, © 2019) .....	36
Obrázek 6 Stav obsluhy klientů – odbor dopravy (E-objednávky, © 2019) .....	37
Obrázek 7 Úřední deska města (Úřední deska, © 2019) .....	40
Obrázek 8 Registrační formulář pro odběr upozornění (Vlastní zpracování) .....	61
Obrázek 9 Elektronická úřední deska (Venkovní LCD, © 2019).....	63

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Pohlaví (Vlastní zpracování).....	41
Graf 2 Věk (Vlastní zpracování) .....	42
Graf 3 Znalost pojmu e-government (Vlastní zpracování).....	42
Graf 4 Komunikace, vyřizování záležitostí na MěÚ Vyškov (Vlastní zpracování) .....	43
Graf 5 Znalost služeb e-governmentu (Vlastní zpracování).....	44
Graf 6 Využití služeb e-governmentu (Vlastní zpracování).....	45
Graf 7 Spokojenost s webovými stránkami (Vlastní zpracování).....	47
Graf 8 Spokojenost s Czech POINT (Vlastní zpracování) .....	47
Graf 9 Spokojenost se základními registry (Vlastní zpracování) .....	48
Graf 10 Spokojenost s Portálem veřejné správy (Vlastní zpracování).....	49
Graf 11 Spokojenost s datovými schránkami (Vlastní zpracování).....	49
Graf 12 Spokojenost s elektronickým podpisem (Vlastní zpracování).....	50
Graf 13 Spokojenost s e-objednávkami na odbor dopravy (Vlastní zpracování) .....	51
Graf 14 Spokojenost s e-podatelnou (Vlastní zpracování).....	51
Graf 15 Přínos elektronizace (Vlastní zpracování) .....	52
Graf 16 Elektronické volby (Vlastní zpracování) .....	53
Graf 17 Zasílání upozornění z úřadu prostřednictvím SMS.....	53
Graf 18 Nahrazení fyzických dokladů dokladem virtuálním prostřednictvím mobilní aplikace (Vlastní zpracování) .....	54
Graf 19 Správa daní online (Vlastní zpracování).....	54
Graf 20 Vlastníci občanských průkazů s elektronickým čipem (Vlastní zpracování) .....	55
Graf 21 Aktivace elektronického čipu (Vlastní zpracování) .....	56
Graf 22 Důvod neaktivování čipu (Vlastní zpracování).....	56
Graf 23 Znalost projektu e-občanka (Vlastní zpracování) .....	57

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Ceny za výpis (Czech POINT, © 2019).....	38
Tabulka 2 Předpokládané náklady na pořádání semináře (Vlastní zpracování) .....	60



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I    Dotazník – využití e-governmentu ve městě Vyškov

# **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK – VYUŽITÍ E-GOVERNMENTU VE MĚSTĚ VYŠKOV**

Dobrý den,

jsm studentka Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a píši diplomovou práci, která se zabývá tématem využití e-governmentu (elektronizace veřejné správy) ve fungování Městského úřadu Vyškov. Věnujte prosím několik minut svého času k vyplnění následujícího dotazníku.

E-government představuje komunikaci občanů s institucemi veřejné správy prostřednictvím elektronických nástrojů a dalších moderních technologií. Pro příklad jde o služby jako je Czech POINT, datové schránky, elektronický podpis, Portál veřejné správy apod. Jde také o elektronickou komunikaci mezi úřady veřejné správy navzájem.

## **1. Pohlaví**

Muž

Žena

## **2. Věk**

18-26 let

27-49 let

50 a více let

## **3. Znáte pojem e-government?**

Ano

Ne

## **4. Jak často něco vyřizujete na MěÚ nebo jinak komunikujete?**

Každý den

Jednou za 6 měsíců

Jednou za měsíc

Jednou za rok

Jednou za 3 měsíce

Nekomunikuj

**5. Znáte některé z těchto služeb e-governmentu? Pokud znáte všechny uvedené, zaškrtněte je.**

Vyberte jednu nebo více odpovědí

Webové stránky úřadu

Czech POINT

Základní registry

Portál veřejné správy

Datové schránky

Elektronický podpis

E-objednávky na odbor dopravy (vyřízení řidičského průkazu, registrace vozidla)

E-podatelna

Jiné (napište)

**6. Využili jste některou z výše uvedených služeb? (zaznačte křížkem)**

Název služby	Nikdy jsem nevyužil	Využil jsem jednou	Využil jsem více než 5x	Využívám 1x měsíčně	Využívám 1x týdně	Využívám denně
Webové stránky úřadu						
Czech POINT						
Základní registry						
Portál veřejné správy						
Datové schránky						
Elektronický podpis						

E-objednávky na odbor dopravy						
E-podatelna						

**7. Jak jste byli s danou službou spokojeni? (zaznačte křížkem)**

Název služby	Zcela spokojen	Spíše spokojen	Spíše ne-spokojen	Zcela ne-spokojen
Webové stránky úřadu				
Czech POINT				
Základní registry				
Portál veřejné správy				
Datové schránky				
Elektronický podpis				
E-objednávky na odbor dopravy				
E-podatelna				

**8. Je pro Vás elektronizace veřejné správy přínosem?**

Ano

Ne

**9. Uvítali byste další rozšíření e-governmentu? (zaznačte křížkem)**

Název služby	ANO	NE
Elektronické volby		
Zasílání upozornění (např. konec platnosti dokladů) z úřadů prostřednictvím SMS zprávy		
Nahrazení fyzických dokladů dokladem virtuálním prostřednictvím mobilní aplikace (tak jako je dnes platební karta)		

Správa daní online		
--------------------	--	--

**10. Vlastníte občanský průkaz s elektronickým čipem?**

Ano

Ne

**11. Pokud ano, máte elektronický čip aktivovaný?**

Ano

Ne

**12. Proč si elektronický čip nechcete aktivovat?**

Odrazuje mě složitost aktivace čipu

E-občanku nevyužiji

Jiný důvod (napíšte)

**13. Slyšeli jste o projektu e-občanka?**

Ano

Ne

**Děkuji Vám za Vaše názory a čas, který jste věnovali k vyplnění tohoto průzkumu.**

**Martina Schmidtová**