

Elektronické služby města

Municipal Electronic Services

Bc. Eva Chudárková

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Eva Chudárková**
Osobní číslo: **A12653**
Studijní program: **N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Elektronické služby města**
Téma anglicky: **Municipal Electronic Services**

Zásady pro vypracování:

1. Provedte rešerši elektronických služeb v oblasti e-governmentu, veřejné správy.
2. Seznamte se s problematikou e-města.
3. Porovnejte elektronické služby města Zlína a Ostravy.
4. Na základě výzkumu proveďte návrh úprav nejžádanější elektronické služby.
5. Vyhodnoťte očekávané přínosy a dopady z pohledu občanů a úředníku.
6. Diskutujte bezpečnostní otázky e-governmentu.
7. Navrhněte možný směr vývoje systémů městského e-governmentu.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. LENK, Klaus. Electronic Service Delivery—A driver of public sector modernisation. *Information Polity*, 2002, 7.2: 87–96.
2. KAYLOR, Charles; DESHAZO, Randy; VAN ECK, David. Gauging e-government: A report on implementing services among American cities. *Government Information Quarterly*, 2002, 18.4: 293–307.
3. BEKKERS, Victor JJM; ZOURIDIS, Stavros. Electronic service delivery in public administration: Some trends and issues. *International Review of Administrative Sciences*, 1999, 65.2: 183–195.
4. VAN DEURSEN, Alexander; VAN DIJK, Jan; EBBERS, Wolfgang. Why e-government usage lags behind: explaining the gap between potential and actual usage of electronic public services in the netherlands. In: *Electronic Government*. Springer Berlin Heidelberg, 2006. p. 269–280.
5. SCHEDLER, Kuno; SUMMERMATTER, Lukas. Customer orientation in electronic government: Motives and effects. *Government information quarterly*, 2007, 24.2: 291–311.
6. TUŠEROVÁ, Lenka. E-government a jeho projevy v českém právu. *Dny práva*, 2008, 190–197. odkaz: <https://science.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/sprava/tuserova.pdf>

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Radek Šilhavý, Ph.D.

Ústav počítačových a komunikačních systémů

Datum zadání diplomové práce:

7. února 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

27. května 2014

Ve Zlíně dne 7. února 2014



prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá elektronickými službami města. Práce je rozdělena na dvě části na teoretickou a praktickou část. V teoretické části práce je provedena rešerše dané problematiky. Praktická část práce seznamuje s problematikou e-města a porovnává služby města Zlína a Ostravy. Na základě výzkumu je proveden návrh úprav nejžádanější elektronické služby a vyhodnoceny očekávané přínosy a dopady z pohledu občanů a úředníků. Dále jsou diskutovány bezpečnostní otázky e-governmentu a je navržen nový směr vývoje systému městského e-governmentu.

Klíčová slova: e-government, Informační systém veřejné správy, Czech POINT, Informační systém základních registrů, datová schránka, elektronické služby.

ABSTRACT

The thesis deals with the electronic services of the city. The work is divided into two parts, the theoretical and practical part. In the theoretical part of the work the research of the issue is carried out. The practical part of the thesis introduces the issue of e-town and compares the services of the city of Zlín and Ostrava. On the basis of the research some necessary modifications to the most popular electronic services are carried out and evaluated. Next, based on the research, new suggestions are made in the most demanded electronic service and expected benefits and impacts from the perspective of citizens and officials are valuated. The security issues of e-Government are discussed and the new direction of the development of urban system of e-Government is designed.

Keywords: e-government, public administration information system, Czech POINT, the information system of the basic registers, data box, electronic services

Poděkování, motto

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Ing. Radku Šilhavému, Ph.D. za odborné rady a za aktivní přístup k dané problematice.

Poděkování patří také mé rodině nejen za podporu při studiu, ale také přispěli nemalou mírou k dokončení 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 v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- 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 užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- 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 nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují 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,

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

Ve Zlíně 24.5.2014


.....
podpis diplomanta

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	11
1.1 E-GOVERNMENT	11
1.1.1 Historie e-governmentu v České republice	12
1.1.2 eGon	13
1.1.3 Jak jde čas s eGonem	13
1.1.4 Klaudie	15
1.2 BARIÉRY ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	15
1.2.1 Trendy vývoje e-governmentu	17
1.2.2 Kategorie služeb e-governmentu.....	18
2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY	19
2.1 ZÁKLADNÍ POJMY	19
2.1.1 Atributy (vlastnosti) informačního systému.....	19
2.1.2 Informační systémy pro státní správu a územní samosprávu.....	20
2.1.3 Státní informační systém.....	21
2.1.4 Historie budování SIS v ČR.....	21
2.1.5 Komu je SIS určen	21
2.1.6 Financování SIS	21
2.1.7 Složky SIS	22
2.2 CZECH POINT	22
2.2.1 Portál veřejné správy.....	23
2.2.2 Význam projektu	23
2.2.3 Struktura Portálu veřejné správy	23
3 INFORMAČNÍ SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ	25
3.1 DEFINICE	25
3.1.1 Základní zásady zákona	25
3.1.2 Registr obyvatel – ROB	25
3.1.3 Registr práv a povinností – RPP	26
3.1.4 Registr osob – ROS	26
3.1.5 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí – RUIAN.....	26
3.1.6 Převodník ORG	27
3.2 PŘÍNOSY ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ	28
3.2.1 Přínosy pro občana	28
3.2.2 Přínosy pro veřejnou správu.....	29
3.3 DATOVÉ SCHRÁNKY	29
3.3.1 Elektronický podpis	30
3.3.2 Definice	30
3.3.3 Praktické využití.....	30
3.3.4 Proces vytváření elektronického podpisu.....	31
3.3.5 Využití elektronického podpisu v praxi	32
3.4 LEGISLATIVNÍ PŘEHLED EGOVERNMENTU	32
3.4.1 Zákon č. 300/2008 Sb.	32
3.4.2 Zákon č. 365/2000 Sb.	33

3.4.3	Zákon č. 227/2000 Sb.	33
3.4.4	Zákon č. 328/1999 Sb.	33
3.4.5	Zákon č. 106/1999 Sb.	34
3.4.6	Zákon č. 137/2006 Sb.	34
II PRAKTICKÁ ČÁST		35
4	MĚSTO ZLÍN.....	36
4.1	WEBOVÉ STRÁNKY MĚSTA ZLÍNA	36
4.2	ELEKTRONICKÉ SLUŽBY MĚSTA.....	37
4.2.1	Radnice.....	37
4.2.2	Městské lázně Zlín	37
4.2.3	Krajská knihovna Františka Bartoše	38
4.2.4	Městské divadlo	38
4.2.5	Dopravní společnost Zlín-Otrokovice.....	39
4.2.6	Krajská nemocnice T. Bati Zlín, a.s.	39
4.2.7	Česká správa sociálního zabezpečení.....	39
4.2.8	Okresní soud.....	39
4.2.9	Úřad práce	40
4.2.10	Finanční úřad.....	40
4.3	MĚSTO OSTRAVA	41
4.3.1	Webové stránky města Ostravy.....	42
4.3.2	Sareza	42
4.3.3	Knihovna města Ostrava	43
4.3.4	Divadlo Antonína Dvořáka	43
4.3.5	Dopravní podnik Ostrava, a.s.	43
4.3.6	Fakultní nemocnice Ostrava.....	44
4.3.7	Závěrečné shrnutí služeb měst	46
5	ON-LINE VÝZKUM.....	47
5.1	ANALÝZA VÝSLEDKŮ	47
5.1.1	Zhodnocení výsledků	53
5.2	NÁVRH ÚPRAV NEJŽÁDANĚJŠÍ SLUŽBY	53
5.2.1	Přínosy a dopady pro občany	54
5.2.2	Přínosy a dopady pro úředníky	55
5.3	BEZPEČNOSTNÍ OTÁZKY E-GOVERNMENTU	55
5.4	PERSONÁLNÍ OBLAST.....	55
5.5	LEGISLATIVNÍ OTÁZKY	55
5.6	INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE	55
5.7	SOCIÁLNÍ OBLAST.....	56
ZÁVĚR		57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		58
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		61
SEZNAM OBRÁZKŮ		62
SEZNAM TABULEK.....		63
SEZNAM GRAFŮ		64
SEZNAM PŘÍLOH.....		65

ÚVOD

Veřejná správa je součástí každodenního života, která ovlivňuje veřejný život a spokojenost občanů. Reforma veřejné správy v České republice byla zahájena v roce 1997 přijetím zákona o vyšších územně právních samosprávných celcích vyplývajících z požadavků Evropské unie. Cílem reformy bylo zvýšení kvality výkonu veřejné správy. Hlavním úkolem změn je elektronizace veřejné správy označované, jako e-government. Problematika e-governmentu v posledních dvou dekadách v zahraničí, ale také doma získává stále větší pozornost akademiků, praktiků a politiků.

Se zapojováním moderních ICT do činnosti veřejné správy narůstají nové termíny e-government a e-governance. Tyto pojmy se již staly mezinárodními a neznamena to však, že jejich obsah je chápán literaturou vždy jednotně.

Ve vztahu s veřejnou správou má občan různorodé role, které jsou někdy protikladné. Občan je zákazník s rostoucími požadavky a jako plátce daní chce platit co nejméně. Ve veřejné správě existuje více osob či skupin, které se podílejí na cílech a činnostech organizace. Vnímané efekty některých veřejných služeb, které poskytuje veřejná správa mohou být ovlivňovány chováním a schopnostmi jejich uživatelů.

Diplomová práce se zabývá elektronickými službami města. Práce je rozdělena na dvě části na teoretickou a praktickou část. V teoretické části práce je provedena rešerše dané problematiky. Praktická část práce čtenáře seznamuje s problematikou e-města a porovnává služby města Zlína a Ostravy. Na základě výzkumu je proveden návrh úprav nejžádanější elektronické služby. Cílem návrhu je minimalizace potřeb fyzické návštěvy na úřadě. Vyhodnoceny očekávané přínosy a dopady z pohledu občanů a úředníků. Dále jsou diskutovány bezpečnostní otázky e-governmentu a je navržen nový směr vývoje systému městského e-governmentu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY

Elektronizace veřejné správy, tzv. e-government není nic jiného než aplikace e-businessu z komerčního sektoru do sektoru veřejného, nekomerčního. Hlavním cílem podnikatelského sektoru je dosažení maximálního zisku, u subjektu veřejné správy to zdaleka není prioritním zájmem. Veřejná správa má snahu o co nejkvalitnější uspokojování potřeb občanů [10, str. 44].

Dříve byly Informační a komunikační technologie ve veřejné správě využívány v oblasti financí, rozpočtů a uchovávání zaměstnaneckých dat. S nástupem internetu dochází k jejich rozsáhlejšímu využití pro účely vnitřní a vnější komunikaci ve veřejné správě a poskytování e-slужeb [7, str. 183].

1.1 E-government

Anglické slovo v českých zemích poměrně rychle zdomácnělo a ve společnosti se velice dobře ujalo. Slýcháme ho téměř každý den v politický, laických a odborných diskuzích. Pokud si pojem e-government zadáme do vyhledavače Google zobrazí se nám přes 400 tisíc odkazů [4, str. 7].

Uvedeno je několik definic, které nejlépe vystihují jeho podstatu:

Definice podle OSN

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

Definice podle MVČR

„eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.“ [4, str. 7]

Definice podle zahraniční literatury

Zahraniční literatura obvykle pojem e-government definuje jako využití informačních a komunikačních technologií (jako například dálkové počítačové sítě, internetu a mobilních technologií) veřejnou správou k poskytování informací a veřejných služeb nejširší veřejnosti.

Přičemž zcela zásadní vlastností těchto technologií je schopnost transformovat vztahy mezi veřejnou správou a veřejností (tj. občany, obchodníky a dalšími složkami veřejné moci) [15].

K tomuto výrazu se ani tak nehledá překlad, ale daleko častěji je vymezen obsahově. Jedná se o různé úkoly, které se zabývají elektronizací výkonu činnosti veřejné správy. Smyslem e-governmentu je poskytovat lidem větší komfort při jednání se státem dále urychlit komunikaci občanů a podnikatelských subjektů s těmito orgány [6, str. 9].

1.1.1 Historie e-governmentu v České republice

V roce 1999 si občané České republiky mohli poprvé vyzkoušet elektronickou sužbu prostřednictvím elektronické pošty na základě žádosti o informace podle zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

K 1. říjnu 2000 vstoupil v platnost zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých zákonů (zákon o elektronickém podpisu). Cílem zákona je umožnit použití digitálního podpisu v rámci elektronické komunikace, jako ekvivalent podpisu vlastnoručního při běžné listinné formě komunikace. Zákon byl vytvořen na základě směrnice Evropské unie 1999/93/EC ze dne 13. 12. 1999 [24].

V roce 2000 byl nově zřízen Úřad pro veřejné informační systémy a Úřad na ochranu osobních údajů. Projekt ePUSA (elektronický portál územních samospráv) byl důležitým krokem v rozvoji oblasti elektronizace. Zakladatelem projektu byl Okresní úřad Plzeň-sever. V roce 2002 byl oficiálně představen na konferenci Internet ve státní správě a samosprávě v Hradci Králové [10, str. 17].

Petr Šafránek ve své diplomové práci v kapitole Vývoj eGovernmentu v České republice popisuje období roku 2003 – 2005 následovně: „Po vzniku Ministerstva informatiky v roce 2003 došlo k významnému odklonu od původních ambiciózních dokumentů přijatých v roce 1999, strategie byly přehodnoceny a vše vyústilo v roce 2004 schválením Státní informační a komunikační politiky, známé také jako e-Česko 2006. Tato strategie nahradila předchozí Národní telekomunikační politiku a Státní informační politiku. V souladu s cíli Lisabonského procesu se Státní informační a komunikační politika orientuje zejména na rozpracování záměrů eEurope 2005 do národních podmínek tak,

aby Česká republika dostála svým závazkům vůči EU, a současně s tím vytěžila maximum z možností, které skýtá potenciál informačních a komunikačních technologií.“ [11, str. 17]

1.1.2 eGon

eGon jako symbol eGovernmentu¹ je v přeneseném významu živým organismem, ve kterém fungují jednotlivé části. Projekt vznikl za vlády Ministra vnitra Ivana Langra hlavním cílem projektu je efektivní, moderní a přátelská veřejná správa.

Egon zajišťuje existenci životních funkcí:

Prsty: Czech POINT - soustava snadno dostupných kontaktních míst

Oběhová soustava: KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy, zajišťující bezpečný přenos dat

Srdce: Zákon o eGovernmentu - zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi č.300/2008 Sb.

Mozek: Základní registry veřejné správy- bezpečné a aktuální databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech [26].

1.1.3 Jak jde čas s eGonem

Nadpis kapitoly Jak jde čas s eGonem je zároveň názvem článku v časopise eGon News, ze kterého čtenář získá ucelený přehled vzniku projektu eGon.

2006 eGonovo narození

- rodí se eGon a s ním i nová komplexní strategie zavádění eGovernmentu do veřejné správy, eGon bude každým rokem ožívat víc a víc!
- Ministerstvo vnitra přebírá agendu eGovernmentu od zanikajícího Ministerstva informatiky

2007 eGonovy první kroky

- eGON začíná natahovat prsty v podobě Czech POINTů

¹ Zákon 300/2008 Sb. zvaný též „zákon o eGovernmentu“

- březen: Czech POINT zahajuje pilotní provoz na 37 pobočkách
- příprava legislativních opatření umožňujících zavádění eGovernmentu

2008 rok Czech POINTu

- leden: zahájení ostrého provozu Czech POINTů na téměř 900 pobočkách v celé ČR i na vybraných zastupitelských úřadech v zahraničí
- rozšiřování služeb nabízených Czech POINTy
- přijetí zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- 11. prosince: Czech POINT vydal 1 000 000 výpisů
- 31. prosince: Czech POINT slouží občanům na více než 3000 místech – na obecních úřadech, pobočkách České pošty, pracovištích Hospodářské komory i u notářů

2009 rok KIVSu a datových schránek

- rozšiřování Komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS) zajišťující bezpečný přenos dat mezi úřady veřejné správy a registry
- vznik Centrálního místa služeb (CMS) – datového centra KIVS
- únor: schválení zákona o základních registrech
- příprava informačního systému datových schránek ve spolupráci s Českou poštou jako poskytovatelem služeb
- konverze listinných a elektronických dokumentů na Czech POINTech
- 1. července: zavádění datových schránek, začátek přechodného období
- 31. srpna: počet vydaných výpisů na Czech POINTu dosáhl 2 000 000
- 1. listopadu: konec přechodného období, zahájení ostrého provozu datových schránek

2010 rok základních registrů

- 1. července: nabytí účinnosti zákona o základních registrech: ve čtyřech základních registrech (základní registr osob, základní registr obyvatel, základní registr práv a povinností, základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí) budou bezpečně uložena a sdílена data o občanech, zmizí tak mnohé roztržité databáze údajů a skutečně už budou obíhat pouze data, nikoli občan [26]

1.1.4 Klaudie

V odborné literatuře se symboly eGovernmentu eGon a Klaudie nesečkáme. Zato, když si tato klíčová slova zadáme do vyhledavače na internetu zobrazí se nám hned několik nabídek. Časopis Ministerstva vnitra eGON NEWS special např. vypravuje o Klaudii jako příběh slečny, která si hledá celoživotního partnera. Klaudie Fialová, tak zní celé její jméno byla poprvé představena začátkem dubna roku 2011 na konferenci ISSS jako druhý symbol eGovernmentu. Význam Klaudie spočívá v cloud computingu, tedy sdílení softwarových i hardwarových prostředků pomocí sítě. Ministerstvo vnitra si od moderní technologie slibuje hlavně celkové snížení nákladů a zvýšení efektivity [27].

1.2 Bariéry elektronizace veřejné správy

Elektronizace vlastně představuje nástroj pro naplňování cílů veřejné správy. Článek, který jsem vyhledala na internetu mě zaujal, protože je vhodný pro tuto kapitolu. K této problematice se vyjadřuje celá řada politiků na Konferenci 10 let českého eGovernmentu

v Senátu. Například Pavel Dvořák dnešní předseda Rady ČTÚ, autor návrhu Státní informační politika uvádí, že: *„přetrvávajícím problémem současného eGovernmentu jsou jeho projekty, které vznikají převážně ze strany nabídky ICT firem a ne z poptávky státní správy.“*

Důležité rozhovory proběhly v rámci panelu, v němž se sešli všichni bývalí ministři pro informatiku - Karel Březina, Vladimír Mlynář, Dana Běrová, Ivan Langer a stávající náměstek ministra vnitra pro informatiku Jaroslav Chýlek.

„Karel Březina připomenul, že pro rozvoj eGovernmentu bylo v začátcích důležité především vytvoření legislativního rámce a jako příklad uvedl Telekomunikační zákon, Zákon o elektronickém podpisu nebo Zákon o informačních systémech veřejné správy. Vladimír Mlynář vnímá uplynulých 10 let budování eGovernmentu pouze coby elektronizaci veřejné správy a Dana Běrová považuje za největší nedostatek to, že se do eGovernment aktivit nepodařilo zapojit soukromý sektor a že neproběhla reforma státní správy.“

„*Ivan Langer* zdůraznil, že během jeho funkčního období bylo v rámci budování eGovernmentu již na co navazovat, avšak na úplné dotažení projektů neměl ani on, ani jeho předchůdci dostatek času. *Jaroslav Chýlek* považuje v současnosti za nezbytné, aby se na eGovernment projekty podařilo čerpat peníze z EU.“ [30]

Úředníci, kteří hovoří z praxe o bariérách eGovernmentu pro ně není překážkou ani tak záležitost technologie jako spíše legitimita rozhodování institucí veřejné moci. Výzkumy, které podporuje Evropská komise² poukazuje na překážky v on-line službách především s problémy přístupu k webovým stránkám úřadů [7, str. 188].

Následující tabulka procentuálně vyjadřuje nejvýznamnější bariéry, které vyplývají z analýzy zpracované v rámci projektu *Breaking Barriers to e-Government*.

Tabulka 1: Důležitost bariér e-governmentu, zdroj: [7, str. 188]

DRUHY BARIÉRY	% ODPOVĚDI – DŮLEŽITÁ A VELMI DŮLEŽITÁ BARIÉRA
Špatná koordinace mezi centrální, regionální a místní úrovní vlády	84
Vzdorování úředníků země	80
Nedostatek interoperability mezi IT systémy	79
Nízká úroveň využití internetu určitými skupinami obyvatel	69
Nedostatek politické podpory	68
Nedostatečná bezpečnost e-identifikaci napříč EU	64

² např. Top of the web 2004

Nedostatečné ICT dovednosti občanů	62
Obavy veřejnosti z potenciální online krádeže či podvodu	62
Nedostatečné ICT dovednosti předníků	62
Občané nejsou dostatečně informováni užívat služby e-governmentu	61
Rozdíly v administrativních a tradicích a procesech v EU	61
Obtížnost demonstrovat dlouhodobé nákladové efekty iniciativ e-governmentu	60

1.2.1 Trendy vývoje e-governmentu

V létě roku 2010 byl přijat základní strategický rámec evropského rozvoje e-governmentu Digital Agenda for Europe. Dokument je součástí strategie Evropa 2020. Cílem Strategické digitální agendy je nabídnout uživatelům e-slужeb rychlý a ultrarychlý (nad 100 MB/s) internet přitáhnout atraktivní obsah a e-slужby, které budou dostupné interoperabilně a nezávisle na hranicích jednotlivých zemí. Hlavním úkolem strategie je vytvořit jednotnou evropskou oblast pro platby (Single Euro Payment Area, SEPA) [12, str. 26].

Budoucí vývoj může také vést k newkinds k tzv. „virtuální účasti“ prostřednictvím virtuální reality přihlášky [1].

Aktuální trendy elektronizace veřejné správy můžeme rozdělit do několika oblastí:

- nová portálová řešení – umožňují zpřístupnění služeb
- nástroje e-participace a e-demokracie
- nástroje (mezi)národní elektronické identifikace
- elektronické služby a nové povinnosti uvnitř veřejné správy
- e-invoicing - elektronické fakturování (komunikace mezi úřady a podnikatelskými subjekty)
- e-procurement – elektronické zadávání veřejných zakázek [7, str. 195]

1.2.2 Kategorie služeb e-governmentu

Odborná literatura definuje kategorii služeb e-governmentu jako interaktivní, zaměřená na obsah a založena na internetu služba zákazníkovi, která je integrována s principy a technologiemi organizace s cílem posílit vztah zákazník-poskytovatel.

Označení *e-slужeb* se používá v souvislosti ke zdokonalení poskytování veřejných služeb občanům (větší rychlost, pohodlnost, dostupnost, atd.). Jiné přístupy, např. Carter a Bélanger, 2005 či Světová banka pracují se zkratkami G2C (*government-to-citizen*) a G2B (*government-to-business*).

Termín *e-správa* znamená zdokonalení vládních a řídicích procesů institucí, podsystémů a systému veřejné správy s využitím ICT. Jiné přístupy pracují v této souvislosti se zkratkou G2G (*government-to-government*) [7, str. 186].

2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Normotvorný základ Informační systémy veřejné správy (dále jen ISVS) vychází z mezinárodní spolupráce zemí EU. Klíčovým základem v České republice je Zákon 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy. Zákon vytváří podmínky, aby kvalitní informační systémy byly dobrým nástrojem pro výkon veřejné správy. Informační systém zahrnuje technickou základnu, technické a programové prostředky, technologie a procedury, organizační jednotky a pracovníky. Cílem informačního systému je efektivní podpora informačních a rozhodovacích procesů na všech úrovních řízení podniku.

2.1 Základní pojmy

Informace je předávaná zpráva, údaj či poznatek o veličinách nebo událostech, které se staly nebo nastanou. V různých oborech lidské činnosti je tento pojem pojímán a chápán různě (matematika, medicína, filosofie atd.)

Informatika je věda zabývající se problémy související s poznáním a realizaci objektů, jevů a procesů týkajících se získávání, zpracování, přenosu, využívání informací a znalostí.

Informační systém (IS) definujeme jako množinu dat, interpretovaných jako informace, které spolu souvisí přesně vymezeným způsobem a vytvářejí jednotnou soustavu. Skládá se z prvků, které tvoří jeho obsah. V případě, že je IS prvek vyššího řádu, nazývá se subsystém. Strukturou informačního systému pak rozumíme organizaci a vztahy mezi jeho jednotlivými prvky [9, str. 166].

2.1.1 Atributy (vlastnosti) informačního systému

Otevřenost – existuje možnost doplňování všech komponent systému od různých dodavatelů, kteří upravují systém v reakci na změny přímo na místě. Zamezuje se tak závislosti odběratele na dodavateli.

Dynamičnost – vývoj v závislosti na změnách vnějšího prostředí „IS jde s dobou“.

Podporovanost – zajistit rozvoj systémů, např. podpora českého prostředí.

Komplexnost – zabezpečit systematicky informacemi veškeré složky řízení a organizace úřadu, čteně odůvodněných vazeb.

Kompaktnost – jsou vytvořeny vazby horizontální (na stejné rozlišovací úrovni) a vertikální (na různých rozlišovacích úrovních).

Standardizovanost – jsou respektovány všechny platné technické i datové předpisy.

Stavebnicovost – jednotlivé softwarové komponenty lze vyměnit po blocích. Lze tak uskutečňovat výstavbu systému po etapách, komponenty se můžou měnit podle přání a potřeb úřadu.

Chráněnost – ochrana před zneužitím, ale taky před poškozením techniky a dat. [9, str. 166]

2.1.2 Informační systémy pro státní správu a územní samosprávu

IS pro státní správu a územní samosprávu charakterizuje soubor informací o určité oblasti (republice, obci, regionu), které jsou vzájemně provázány a tvoří jednotný celek.

Klasifikaci těchto informačních systémů můžeme rozdělit do čtyř skupin:

1) z hlediska typu řízení, pro které jsou využívány

- IS pro státní správu
- IS pro územní samosprávu

2) z hlediska prostorového rozsahu působnosti

- IS měst a obcí
- regionální IS
- IS krajských úřadů
- IS hlavního města Prahy

3) z hlediska předmětu zájmu

- rezortní IS
- IS podniků, organizací a institucí
- specializované systémy

4) dle typu používané programové aplikace

- jde o konkrétní SW produkty jednotlivých firem [9, str. 166]

2.1.3 Státní informační systém

Jednou z hlavních činností státní správy je získávání, zpracování a poskytování potřebných informací. Informace nejen potřebuje, ale také poskytuje veřejnosti. Informační systém státní správy známe také pod pojmem Státní informační systém.

Jaroslav Rektořík ve svých skriptech *Ekonomika veřejného sektoru* pojem Státní informační systém popisuje: „*Státním informačním systémem se rozumí takové zpřístupnění veškerých informací o státní (veřejné) správě pro všechny participující a kooperující veřejnoprávní instituce pomocí prostředků informační technologií.*“

2.1.4 Historie budování SIS v ČR

V roce 1991 Česká republika ustanovila vládní komisi pro SIS. O dva roky později v roce 1993 komise byla zrušena a správu a vývoj převzalo MH ČR. Správu v roce 1995 přebírá Úřad vlády. Úřad pro státní informační systém (ÚSIS) vznikl v roce 1996. Rada vlády ČR pro SIS byla zřízena v roce 1998. Roku 1999 byl přijat dokument Státní informační politiky. Rok 2000 přinesl zrušení ÚSIS a nahradil ho Úřad pro veřejné informační systémy (ÚVIS).

2.1.5 Komu je SIS určen

státní orgány a organizace – vytvářejí vlastní rezortní IS, které podporují jejich vnitřní činnost a fungování

vrcholový management ČR – data a informace jsou podporou pro různé dynamické modely, které simulují některé různé situace v ČR

výměna informací o ČR s nadnárodními strukturami – při vstupu i pro činnost EU, OECD, NATO

veřejnost – občané, firmy, organizace [9, str. 168]

2.1.6 Financování SIS

SIS je v současné době financován ze státního rozpočtu (kapitola Všeobecná pokladní správa a kapitoly jednotlivých resortů) a z veřejných rozpočtů krajů a obcí

Finanční prostředky vydávané na informační technologie pro státní a veřejnou správu činí 10 mld. ročně [9, str. 168].

2.1.7 Složky SIS

Složky SIS jsou tvořeny ze základních registrů, veřejně informačních služeb, IS resortů, regionálních IS, IS krajských úřadů a IS obcí [9, str. 168].

2.2 Czech POINT

Slovní spojení vychází z anglického slova CHECK POINT³, tedy jakéhosi kontrolního stanoviště. V praxi se však jedná o zkratku: Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. Cílem projektu je umožnit lidem získávat veškeré potřebné dokumenty pouze na jediném místě.

Označuje místo-úřad, na kterém by měl občan do budoucna:

- získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech
- získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních neveřejných evidencích a registrech ke své osobě, věcem a právům
- mít možnost ověřit dokumenty, listiny, podpisy a také elektronickou podobu dokumentů
- mít možnost podat jakékoli podání ke kterémukoli úřadu státní správy
- mít možnost získat informace o průběhu řízení ve všech věcech, které k jeho osobě vede do [13, str. 70]

Ve skutečnosti to vypadá následovně: Občan přijde na pobočku České pošty, vybrané zastupitelské úřady. Úředník získá na přepážce údaje o žadateli a údaje o předmětu jeho zájmu. Důležité je upozornit, že kontaktní místa neslouží k nahlížení ISVS či registru. Třeba při vyhledávání společnosti je potřeba znát IČO nebo jméno, při hledání domu číslo popisné apod. Pracovník na přepážce se zabezpečeným kanálem připojí k centrále Czech POINT, jehož prostřednictvím zadá dotaz a přijme odpověď. Elektronickou odpověď vytiskne, orazítkuje a podepíše. Tímto způsobem získaný ověřený výpis má charakter veřejné listiny.

³ Zákon č. 365/2000Sb. o ISVS

V současné době má občan možnost z kontaktního místa získat výpisy z rejstříku trestů, katastru nemovitostí, výpis z obchodního rejstříku a výpisy z živnostenského rejstříku [4, str. 17] .

2.2.1 Portál veřejné správy

Ministerstvo informatiky má ukotvenu povinnost v zákoně o informačních systémech vytvářet a spravovat *Portál veřejné správy*. Cílem projektu je vznik virtuálního úřadu na bázi elektronické veřejné správy, tzv. e-government. Adresa portálu: <http://portal.gov.cz> Pojem **portál** můžeme definovat, jakýkoliv informační systém poskytující systematicky utříděné a vzájemně propojené informace o jednotlivých subjektech, jejich činnostech a výsledcích jejich činností. Každý státní orgán má své samostatné servery jednotlivých státních orgánů, které jsou navzájem propojeny. Portál veřejné správy by měl obsahovat především všechny dostupné informace o organizace, orgánech a činnosti veřejné správy, kontrole veřejné správy, právních norem s veřejnou správou souvisejících apod. [5, str. 221].

2.2.2 Význam projektu

Lenka Tušerová ve svém příspěvku E-government a jeho projevy v českém právu uvádí, že: *„Hlavním úkolem portálu je usnadnit celé řadě subjektů orientaci a komunikaci s jednotlivými orgány veřejné správy. Mezi tyto subjekty lze zahrnout nejenom běžné občany, ale rovněž živnostníky, další podnikatelské subjekty, cizince, či jiné orgány státní správy a samosprávy. Svým zaměřením je tedy určen pro širokou veřejnost a lze o něm hovořit jako o elektronické bráně do veřejné správy.“* [15]

Prototyp Portálu veřejné správy byl předveden v březnu roku 2003 na konferenci „Internet ve státní správě a samosprávě v Hradci Králové“. Zkušební provoz byl zahájen ke konci roku 2003 na veletrhu Invox v Brně. V roce 2004 získal portál atest na shodu a mohl být spuštěn ostrý provoz [6, str. 222].

2.2.3 Struktura Portálu veřejné správy

Terminologie IT převzala tento pojem nejspíše také proto, že se jedná o vstup, který poskytuje systematicky utříděné a vzájemně propojené informace o subjektech, jejich činnostech a výsledcích činností. Portál veřejné správy do provozu byl spuštěn 6. října 2003 [6, str. 69].

- I. Informace pro občany
- II. Informace pro podnikatele a živnostníky
- III. Informace pro cizince žijící v ČR
- IV. Služby pro orgány veřejné moci, a to v členění:
 - 1) Životní situace
 - 2) Vyhledávání v zákonech
 - 3) Věštníky
 - 4) Užitečné odkazy
 - 5) Povinné zveřejňované informace
 - 6) Formuláře elektronického podání
 - 7) Seznam datových schránek

Portál dále obsahuje prokliky na Czech POINT a na Datové schránky. Zajímavá sekce je Vyhledávání v zákonech. Inflace v právních předpisech v České republice přetrvává, lidé se zde mohou seznámit s jejich texty v platném znění. Jednou z nejvyužívanější sekcí je nazvaná Životní situace. Tato sekce pomáhá lidem řešit nejrůznější problémy, s nimiž se setkávají v každodenní praxi (bydlení), ale i dosti výjimečně (třeba chovatelství). Strom životních situací obsahuje i řešení pro cizince, občany České republiky a podnikatele a u každého pak návody a postupy, např. pro oblast rodiny, financí trvalého pobytu a několik dalších. Můžeme zde hledat i podle výrazů. Portál uživatelům poskytuje velmi vlídný prostor, v němž je možno se snadno orientovat [6, str. 72].

3 INFORMAČNÍ SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

Informační systém základní registry (dále jen ISZR) patří k dalším pilířům elektronizace veřejné správy v České republice. Základním kamenem spuštění základních registrů bylo usnesení vlády č. 197 ze dne 28. února 2007, kterým vláda přijala „Strategii Efektivní veřejné správy a přátelské veřejné služby (Smart Administration) pro období 2007 – 2015. Všeobecným cílem základních registrů veřejné správy bylo a je, aby orgány veřejné moci mohly data vedená v základních registrech efektivně a bezpečně sdílet. ISZR je ukotven v zákoně č. 111/2009 Sb., o základních registrech a Nařízení vlády č. 161/2011 Sb., o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 až 68 zákona o základních registrech [21].

3.1 Definice

Dokument Základní registry ve veřejné správě, který vydává Institut pro veřejnou správu Praha pojem ISZR vysvětluje: *„Jako jediné a referenční rozhraní pro přístup k základním registrům. Skrze referenční rozhraní jsou poskytovány komplexní služby definované v katalogu eGON služeb. Tyto služby nad základními registry jsou poskytovány všem subjektům s ohledem na jejich aktuální oprávnění v registru práv a povinností. Rozhraní Informačního systému základních registrů je realizováno na technologii Komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS).“* [21]

3.1.1 Základní zásady zákona

Cílem právní úpravy je přeměna současného systému sběru a uchovávání údajů v rejstřících, registrech a evidencích v systém nový. Na základě jasně stanovených pravidel sbírat stanovené informace se zárukou spolehlivosti využívat je v celé veřejné správě. Rozsah registrů je určován různými faktory, především právní úpravou, technickými možnostmi a disponibilními prostředky. Základní registry jsou celkem čtyři.

3.1.2 Registr obyvatel – ROB

ROB obsahuje údaje o státních občanech České republiky, cizinců, kteří mají trvalý pobyt na našem území, o občanech členských států Evropské unie a další údaje, které jsou uvedené v Hlavě II, § 18 zákona 111/2009 Sb.

Povinnými referenčními údaji jsou: příjmení a jméno (jména), adresa místa pobytu nebo adresa, na kterou jsou doručovány příslušné dokumenty.

Z registru obyvatel čerpá celá řada orgánů veřejné moci, např. celní správa, soudy, státní zastupitelstvo, notáři atd. Osobní údaje, které jsou uloženy v registru obyvatel bylo nutno stanovit dobu, po níž mohou být uchovávané. Lhůta je stanovena na 3 roky od smrti subjektu údajů nebo ode dne nabytí právní moci rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého [5, str. 100].

3.1.3 Registr práv a povinností – RPP

RPP obsahuje referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci, dále oprávnění k přístupu k jednotlivým údajům, informace o změnách provedených v těchto údajích. Úkolem registru je plnit jakýsi servis vůči ostatním registrům. Což se dá odvodit z jeho názvu. Podle § 50 zákona jimi jsou:

- a) referenční údaje o agendách orgánů veřejné moci včetně údajů o oprávněních přístupu k datům vedeným v základních registrech a seznamu názvů agend a jejich číselných kódů
- b) referenční údaje o právech a povinnostech fyzických a právnických osob a právech a povinnostech k věcem za podmínky, že jsou vedeny v základních registrech a to včetně údajů o rozhodnutích orgánů veřejné moci [5, str. 105].

3.1.4 Registr osob – ROS

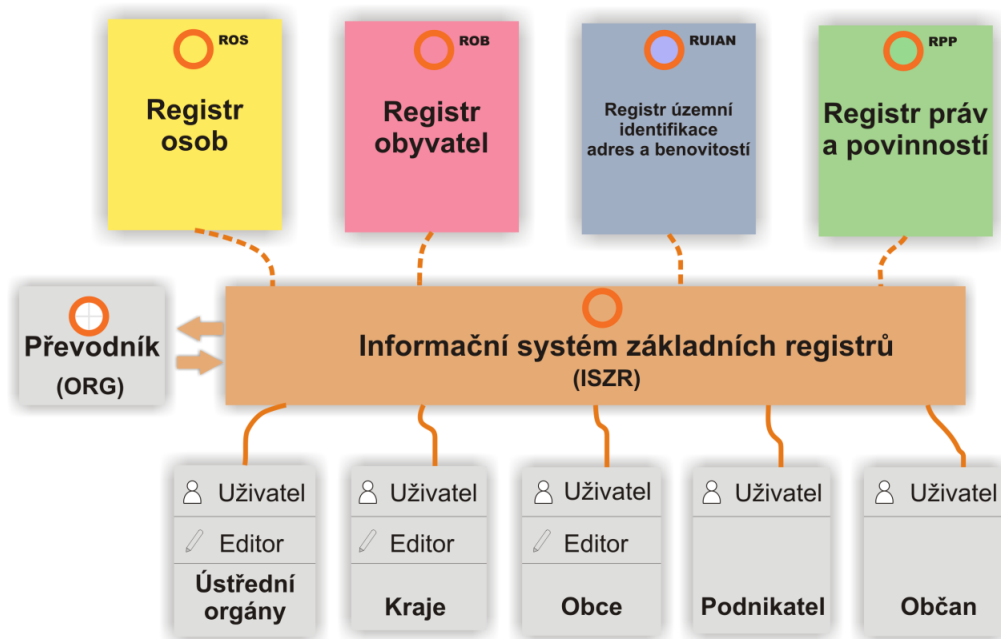
ROS neobsahuje žádné osobní údaje, získávají se odkazem do ROB. Adresní údaje se získávají odkazem do RUIAN. Naplnění ROS podle Šafránka: *„budou velmi komplikovanou operací, protože data o příslušných osobách jsou nyní uložena nezávisle v desítkách informačních systémů.“* [11, str. 31]

3.1.5 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí – RUIAN

RUIAN je co do obsahu a terminologie nejsložitějším registrem. Přitom však vzniká celkem jednoduše, protože jsou v něm již některé ze stávajících informačních systémů. Povaha tohoto základního registru je veřejná. Správcem registru je Český úřad zeměměřický a katastrální.

Registr obsahuje tyto prvky: území státu, regionu soudržnosti podle jiného právního předpisu⁴, vyššího územního samosprávného celku, kraje a okresu a další uvedené v zákoně [5, str. 103].

Následující obrázek je ilustrací vzájemných vazeb mezi registry.



Obrázek 1: Vzájemné vazby mezi registry, zdroj [21]

3.1.6 Převodník ORG

Převodník identifikátorů fyzických osob – tzv. ORG. Převodník je považován za klíčovým prvkem v celém systému základních registrů. ORG je považován za jedinou instituci, která dokáže přepočítávat agendové identifikátory z jednoho registru pro druhý. ORG prvek zodpovídá za bezpečnost činnosti, která je srovnatelná se špičkovou bankou [21].

⁴ Zákon č. 36/1960 Sb. o podpoře regionálního rozvoje

3.2 Přínosy základních registrů

Můžeme se na ně dívat z úhlů pohledů občana, veřejné správy, ekonomických subjektů, České republiky a Evropské unii.

Vzhledem k rozsahu diplomové práce jsou uvedeny přínosy jen z pohledu občana a veřejné správy.

3.2.1 Přínosy pro občana

1. Snížení časových nároků na občany při styku s veřejnou správou.
2. Občan již nebude muset úřadům sdělovat žádný údaj, který je zákonem označen jako referenční (úředník je povinen si tyto údaje dohledat v ZR).
3. Občan nebude muset opakovaně dokládat při styku s úřadem údaje, které již jednou, v minulosti, doložil (za aktuální stav těchto údajů odpovídá správce příslušného ZR).
4. Zlepšení povědomí společnosti o bezpečném nakládání s údaji jejích občanů (občané budou mít ze zákona nárok na informaci o tom, kdo nahlížel na údaje o nich vedené v ZR).
5. Možnost blokace odcizených elektronických dokladů.
6. Využití rozhraní pro komunikaci se státní správou prostřednictvím datových schránek.
7. Rozšíření funkcionality a dostupnosti služeb veřejné správy.

3.2.2 Přínosy pro veřejnou správu

1. Snížení pracnosti orgánů veřejné správy (úředník nebude muset dohledávat údaje v nejrůznějších databázích, získá je jednoduše dotazem do ZR).
2. Rozšíření služeb veřejné správy, zvýšení jejich kvality (do budoucna se počítá s rozšiřováním počtu tzv. referenčních údajů vedených v ZR).
3. Zvýšení prestiže veřejné správy, zvýšení spokojenosti pracovníků veřejné správy.
4. Snížení počtu systematizovaných míst.
5. Standardizace procesů ve veřejné správě.
6. Zvýšení úrovně informovanosti široké veřejnosti, vytvoření většího prostoru pro rozvoj konzultačních činností pracovníků veřejné správy pro širokou veřejnost.
7. Urychlení přenosu informací mezi orgány veřejné správy.
8. Konsolidace dat v databázích veřejné správy a zvýšení jejich celkové kvality.
9. Návaznost agend informačních systémů veřejné správy [21].

3.3 Datové schránky

Datové schránky jsou nedílnou součástí elektronizace veřejné správy. Orgánům veřejné moci, právníkům osobám zapsané ze zákona a právníkům osobám zřízené v Obchodním rejstříku ukládá zákon č. 300/2008 Sb. povinnost zřídit si datovou schránku. Datové schránky slouží ke komunikaci mezi výše uvedenými subjekty. Pomocí schránek mohou uživatelé posílat a přijímat úřední dokumenty v elektronické podobě. Dokumenty jsou opatřeny tzv. e-podpisem odesílatele. Peterka se zamýšlel nad tím, že: *„zákon vás nenutí opatřit ho svým e-podpisem, ale říká, že se s vaším podáním má jednat jako kdyby bylo podepsáno.“* Zákon vešel v platnost 1. července 2009. Jeho ustanovení se promítá i do znění jiných zákonů např. zákon o e-podpisu, o archivnictví a spisové službě, správní řád, občanský soudní řád a vyhlášky, které je specifikují [12, str. 83].

Představitelé MV upozorňují, že datová schránka není e-mailová schránka a nelze s ní komunikovat přímo s jednotlivými úředníky, ale pouze s celým úřadem. Na rozdíl od e-mailu jsou bezpečným, garantovaným a autentizovaným komunikačním nástrojem, který přináší zcela odlišnou kvalitu, e-governmentu než může poskytnout e-mailová komunikace [12, str. 85].

Výstižně problém datových schránek s přijetím nového občanského zákona popisuje Michal Tuláček ve svém příspěvku Teorie fikce v novém občanském zákoníku a datové schránky.

Až donedávna jednal jménem právnické osoby její statutární orgán, avšak podle úpravy zákona ji bude statutární orgán zastupovat na základě zákonného zmocnění a samotná právnická osoba bude považovaná za nesvéprávnou. Změny přinesou bezesporu výhody, ale taky to způsobí komplikace většině právnických osob, které si zvykly komunikovat s úřady prostřednictvím datových schránek.

Problém však spočívá v tom, že právnická osoba jakožto nesvéprávný subjekt nemůže dle nového občanského zákoníku právně jednat. Veškeré právní jednání za ni činí zástupce, tedy jiná osoba. Uvedená situace je v přímém rozporu s účelem datových schránek. Nezbyvá než doufat, že to neoslabí jejich funkci jako komunikační nástroj mezi úřady. Doufejme, že i zákon o elektronických úkonech bude novelizován, protože v opačném případě by to mohl být začátek konce datových schránek [37].

3.3.1 Elektronický podpis

Samotný Zákon o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb. definuje mnoho pojmů, které úzce souvisí s elektronickým podpisem.

3.3.2 Definice

Publikace Jiřího Peterky Báječný svět el. podpisu popisuje, že to v podstatě není ničím jiným než hodně velkým číslem.

Vybrané kapitoly z informačních technologií od autorů doc. Jaška a dr. Rosmana popisují elektronický podpis následovně: „*Elektronický podpis je obdoba písemného dokumentu podpisu v digitální podobě. Digitální podpis je také dále definován jako krátká datová položka pevné délky vytvořená pomocí kryptografické transformace z elektronické zprávy nebo datového souboru a ze soukromého klíče podepisujícího subjektu. Digitální podpis slouží k ověření identity podepisujícího a rovněž stvrzuje, že zpráva nebyla změněna, tzv. ověření integrity zprávy.*“ [3]

3.3.3 Praktické využití

Publikace od Petra Budiše Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi obsahuje kapitolu Praktické využití, která popisuje algoritmy v praxi: „*Aplikace asymetrických algoritmů*

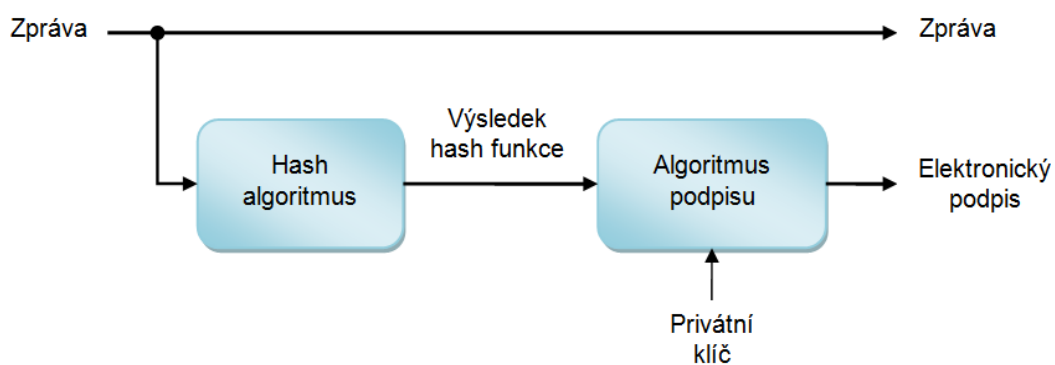
je výrazně pomalejší než algoritmy symetrické. Je to dáno matematickou podstatou asymetrických algoritmů. I proto se zpravidla při tvorbě elektronického podpisu nešifruje soukromým klíčem odesílatele, ale nejprve se na data použije takzvaná hashovací (hash) funkce. Hash funkce je jednosměrná transformace, která z variabilních vstupních veličin vytvoří jednoznačnou hodnotu pevné délky, která se nazývá hash hodnota. Mezi v praxi nejčastěji užívané hashovací funkce patří MD-5, SHA-1 a dnes stále více populární rodina funkcí SHA-2. Hash hodnota představuje zhuštěnou hodnotu dlouhé zprávy, ze které byla vypočítána, ve významu, „digitálního otisku prstu“ velkého dokumentu. Opačný proces je nemožný – díky požadavku jednosměrnosti hash funkce.“ [2, str. 33]

3.3.4 Proces vytváření elektronického podpisu

V průběhu vytváření elektronického podpisu vstupují do hry dva základní kroky. V prvním kroku je z vlastní zprávy vytvářena hodnota funkce hash (známá také jako message digest).

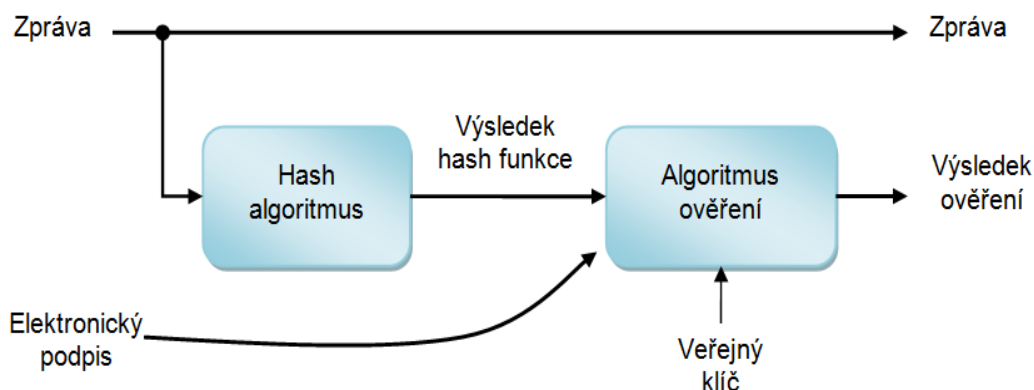
Tato výsledná hodnota je následně v dalším kroku podepsána s využitím privátního klíče odesílatele. Proces podepsání ve skutečnosti znamená zašifrování hodnoty hash privátním klíčem.

Následující obrázky jsou ilustrací dvou kroků použitých při vytváření elektronického podpisu.



Obrázek 2: Proces vytváření elektronického podpisu, zdroj:[38]

Elektronicky podepisovat můžeme již od 1. října roku 2000⁵. Pro komunikaci se státními úřady je nutný kvalifikovaný certifikát od akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb (pouze I.CA) [30].



Obrázek 3: Proces ověření elektronického podpisu, zdroj: [38]

3.3.5 Využití elektronického podpisu v praxi

Elektronický podpis má rozsáhlé možnosti využití. EP může být používán u těch subjektů, u kterých má zákazník povinnost hlásit změny, podávat žádosti nebo získávat informace. Především se jedná o finanční, sociální, katastrální, krajské, městské a obecní úřady, banky, spořitelny, pojišťovny komerční i zdravotní aj.

3.4 Legislativní přehled eGovernmentu

Kapitola legislativní přehled e-governmentu se zabývá kompletním přehledem všech základních zákonů souvisejících s elektronizací veřejné správy.

3.4.1 Zákon č. 300/2008 Sb.

Tento zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů je někdy taky nazývaný jako zákon eGovernmentu. Vstoupil v platnost 1. 7. 2009 a upravuje vzájemnou elektronickou komunikaci mezi orgány veřejné moci. Na základě vzniku zákona byla Ministerstvem vnitra každému orgánu veřejné moci a každé právnické osobě zapsané v obchodním rejstříku zřízena datová schránka.

⁵ Platnost vstoupil zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, viz. kapitola 5

Fyzickým osobám je datová schránka zřízena na jejich žádost. Fyzické a právnické osoby mohou prostřednictvím datových schránek mezi sebou komunikovat od 1. 1. 2010. Primárním cílem zákona je elektronická komunikace mezi orgány veřejné moci, podnikatelskými subjekty a občany.

3.4.2 Zákon č. 365/2000 Sb.

Zákon o informačních systémech veřejné správy upravuje užívání, provoz a rozvoj informačních systémů veřejné správy. ISVS jsou například Katastr nemovitosti, Rejstřík živnostenského podnikání, Obchodní rejstřík, Rejstřík trestů, Insolvenční rejstřík a další. Tento zákon dále upravuje činnost tzv. kontaktních míst, kterými jsou notáři, krajské a matriční úřady, vybrané obecní úřady, Česká pošta, Hospodářská komora ČR. Czech POINT se tak stalo označení pro kontaktní místa veřejné správy. Čtyři základní registry uvedené ve třetí kapitole jsou jediným závazným zdrojem informací, které jsou v nich obsažené. Veřejné správě zjednodušují řadu procesů, protože až dosud než byly registry spuštěny se řada úřadů dotazovaly na tytéž údaje opakovaně.

3.4.3 Zákon č. 227/2000 Sb.

Zákon o elektronickém podpisu slouží k jednoznačnému ověření identity osoby podepisující datovou zprávu. Cílem zákona je umožnit použití digitálního podpisu v rámci elektronické komunikace, jako ekvivalent podpisu vlastnoručního při běžné listinné formě komunikace. Zákon byl vytvořen na základě směrnice Evropské unie 1999/93/EC ze dne 13. 12. 1999.

Dne 26. července 2004 nabyla účinnosti novela tohoto zákona (č. 440/2004 Sb.), který zavádí, mimo jiné, také pojem „kvalifikované časové razítko“, které prokazuje existenci elektronického dokumentu v čase. Dalších drobných novelizací se zákon dočkal v roce 2009.

3.4.4 Zákon č. 328/1999 Sb.

Nedávná novela tohoto zákona zavádí elektronické občanské průkazy s novými funkcionalitami. E-občanku bude možné použít pro určování totožnosti občana a při elektronické komunikaci se základními registry a dalšími informačními systémy veřejné správy.

3.4.5 Zákon č. 106/1999 Sb.

Na základě zákona o svobodném přístupu k informacím umožňuje požadovat a poskytovat přístup k informacím elektronickou cestou, což usnadňuje komunikaci občanů a společnosti s úřady.

3.4.6 Zákon č. 137/2006 Sb.

Zákon o veřejných zakázkách umožňuje využívat elektronické prostředky a elektronické nástroje při zadávání veřejných zakázek. Při splnění určitých podmínek je možné, aby zadavatel a uchazeči o veřejnou zakázku spolu komunikovali elektronicky [25].

II. PRAKTICKÁ ČÁST

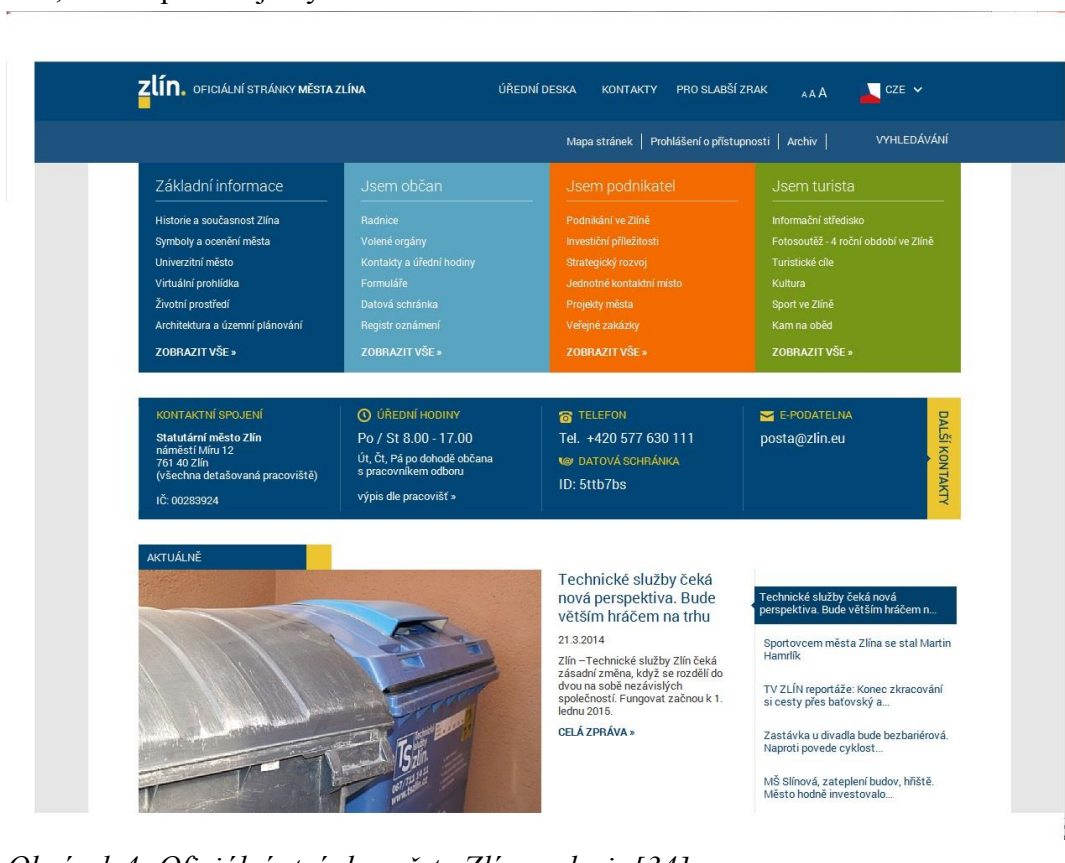
4 MĚSTO ZLÍN

Zlín díky své poloze a urbanistickým řešením má jedinečnou atmosféru. Tomáš Baťa městu vtiskl ducha, který každoročně ožívá řadou akcí národního nebo mezinárodního významu. Zlín je také městem významných kongresů. Zlín a okolí se může pochlubit celou řadou přírodních lokalit lákající turisty na výlety, které se soustřeďují v přírodních parcích, Hostýnských a Vizovických vrších [34].

Zlínský kraj se rozprostírá v nejvýchodnější části České republiky na ploše 3 964 km a svou velikostí zaujímá mezi čtrnácti územně správními celky České republiky 11. místo. Zlín je sídlem kraje a zároveň největším městem s 80 854 obyvateli [34].

4.1 Webové stránky města Zlína

Stránky města Zlína jsou rozděleny do čtyř základních skupin. Skupiny obsahují základní informace, jsem občan, jsem podnikatel a jsem turista, které mají další odkazy. Rozlišené jsou čtyřmi barvami tmavě a světle modrou, oranžovou a zelenou. Každý občan, podnikatel a turista si na stránkách vyhledá aktuální životní situaci, kterou potřebuje vyřešit.



Obrázek 4: Oficiální stránky města Zlína, zdroj: [34]

4.2 Elektronické služby města

Seznámit se s elektronickými službami města je jedním z cílů práce. Seznamování probíhalo, jak na základě vlastních zkušeností, tak pomocí informací, kterými disponuje internet. Zaměřím se především na instituce ve městě typu radnice, městské lázně, knihovna, městské divadlo, dopravní podnik, nemocnice a úřady. Město Zlín porovnáám spolu s městem Ostravou.

4.2.1 Radnice

Radnice poskytuje elektronické služby v podobě základních registrů, které jsou ukotveny v zákoně č. 111/2009 Sb. o ISZR. Občané mohou poplatky za komunální odpady a za psy platit bezhotovostním převodem, poštovní poukázkou nebo v hlavní pokladně Magistrátu města Zlína. Tady by stálo za úvahu rozšířit způsob úhrady, např. platba kartou přes internet, která se převážně využívá v e-shopech.

Žhavou novinkou letošního jara je elektronický zápis do školek. Od 10. března je rodičům zpřístupněna doména www.zapisdomszlin.cz. Při první registraci se dítěti přidělí identifikační číslo. Po výběru mateřské školy se do ní on-line zaregistrují a na základě registraci se jim automaticky vygeneruje žádost pro přijetí do školky⁶. Pro přijetí do školky je však registrace jen prvním krokem, nezbytný druhý krok je osobní návštěva ve školce [34].

4.2.2 Městské lázně Zlín

Občanům města lázně nabízí elektronický vstupní systém, který zahrnuje tři služby.

Jednorázový vstup

Zákazníci si zakoupí časový vstup. Dostanou elektronický čipový náramek, který jim odpočítává čas pobytu v lázních. Čas se začíná měřit průchodem přes turniket u pokladny. Čip je bez zálohy. Když zákazník z lázní odejde a vhodí čip do sběrného koše. V případě, že pře kročí povolenou dobu v lázních koš mu čip vrátí a turniket ho nepustí.

⁶ Magazín Zlín, 17. březen 2014, Elektronické zápisy do školek...

Abonentský vstup

Abonent jako zákazník si zakoupí čip za 160,- Kč platný ve všech areálech společnosti Steza a koupalištích. Dobije si kredit minimální částkou 300,- Kč. Dál už systém funguje stejně jak u jednorázového vstupu. Výhodou čipu je, že čip je přenosný může ho mít kdokoliv.

Dárkový poukaz

Na pokladně si lze koupit zakoupit dárkové poukazy v hodnotě 500,- a 1000,- Kč. Jsou platné na dva roky a smí je použít k dobití kreditu na abonentský čip s 10 % bonusem [36].

4.2.3 Krajská knihovna Františka Bartoše

Zlínská knihovna poskytuje čtenářům elektronickou službu čtenářské konto, kde má zaregistrovaný klient přehled o výpůjčkách a rezervacích. Konto umožňuje zadávání objednávek meziknihovní výpůjčky a rezervaci knih tzv. zámluvky.

Čtenář si zarezervuje knížku, o kterou má zájem a nemůže si ji zrovna vypůjčit. Má dvě možnosti, buď mu ji zarezervuje obsluha v knihovně anebo si ji zamluví pohodlně z domu přes internet. Rezervaci lze zadávat a zároveň rušit přímo v katalogu. Jakmile se knížka vrátí, automatizovaný knihovní systém oznámí čtenáři emailem za poplatek 5,- Kč nebo dostane oznámení na poštu za poplatek 15,- Kč. Z vlastní zkušenosti vím, že si vypůjčení knížek lze ze čtenářského konta prodloužit [22].

4.2.4 Městské divadlo

Městské divadlo nabízí návštěvníkům rezervační systém vstupenek (Online prodej). Návštěvník se zaregistruje na webových stránkách divadla. Po vyplnění nezbytných kroků vhodí do nákupního košíku požadovaný počet vstupenek. Obsah koše si lze libovolně upravovat. Dalším krokem je proces platby. Existují tři způsoby úhrady. Bezhotovostní způsob převodem na účet, platba kartou přes web a v hotovosti v pokladně divadla. Po zaplacení obdrží klient informaci o úspěšné platbě a na základě tohoto potvrzení si může vytisknout eVstupenku. Velké skupiny příjíždějící na představení si podají žádost na nákup vstupenek. Na základě žádosti obdrží fakturu [25].

4.2.5 Dopravní společnost Zlín-Otrokovice

Dopravní podnik ve Zlíně poskytuje cestujícím službu MHD v mobilu. Vyhledávání jízdních řádů má výhodu v tom, že nepotřebuje online připojení. Některé veřejné zastávky MHD ve městě jsou vybaveny jízdenkovými automaty a digitálním jízdním řádem, který ukazuje aktuální čas a odjezdy spojů [18].

4.2.6 Krajská nemocnice T. Bati Zlín, a.s.

Lékařská knihovna v nemocnici nabízí uživatelům služby typu elektronická komunikace s uživatelem, elektronická komunikace s knihovnami, elektronické objednávání a dodávání dokumentů, další služby typu document delivery service, přístup k elektronickým informačním zdrojům a informační zdroje dostupné prostřednictvím webových stránek knihovny. K dispozici je studovna a přístup k internetu.

Regulační poplatky lze v nemocnici hradit hotovostně na pokladně, poštovní složenkou, bezhotovostním převodem (variabilní symbol se uvádí číslo pojištěnce), sms a za ostatní služby fakturou [23].

4.2.7 Česká správa sociálního zabezpečení

Klientům ČSSZ nabízí elektronické služby v podobě ePortálu. ePortál je internetová aplikace, která poskytuje informace a rozšířené služby prostřednictvím elektronické samoobsluhy. Přihlašování do portálu probíhá pomocí přístupových hesel do datové schránky. Přihlásit se můžete, z kterékoliv části republiky [16].

4.2.8 Okresní soud

Okresní soud ve Zlíně přijímá datové zprávy a dokumenty v digitální podobě. Zprávy lze posílat emailem, přes datové schránky na ePodatelnu či vyplnění formuláře s využitím internetu. Zasílat se mohou po celý den, avšak jejich zpracování probíhá v úřední hodiny. Elektronické dokumenty musí být opatřeny uznávaným elektronickým podpisem. Do předmětu zprávy je vhodné např. uvést, zda se jedná o žalobu, odvolání, omluvu z jednání atd. [30]

4.2.9 Úřad práce

Písemnosti doručované na Úřad práce smí občané stejně jako na okresní soud posílat na elektronickou podatelnu. Podání musí být rovněž elektronicky podepsané kvalifikovaným certifikátem.

Nezaměstnaní mají možnost vkládání inzerátů do nabídky práce, které budou následně zveřejněny na internetu. Další elektronickou službou úřadu je zasílání volných pracovních míst nezaměstnaným na emaily [39].

4.2.10 Finanční úřad

Součástí webových stránek finančního úřadu je daňový portál, který umožňuje uživatelům elektronicky komunikovat s úřadem po celé České republice. Portál obsahuje krok po kroku návod, jak postupovat při elektronickém podání formulářů. Formuláře jsou rozděleny do dvou technologických verzí aplikace. Nová technologická aplikace je označena EPO2 a starší verze EPO1. Elektronicky lze podávat daň z přidané hodnoty, daň z příjmů fyzických osob, daň z příjmů právnických osob, silniční daň, daň z nemovitosti a další agendy uvedené na portále [20].

Tabulka 2: Přehled služeb ve Zlíně, zdroj: [35, 36, 22, 26, 33, 18, 23, 16, 30, 39,20]

Název subjektu	Elektronická služba
Radnice	Služby plynoucí ze zákona o eGovernmentu a o IZSR
Městské lázně	Elektronický vstupní systém
Knihovna Františka Bartoše	Čtenářské konto
Městské divadlo	Rezervační systém (On-line prodej, Mé rezervace)
Dopravní společnost Zlín-Otrokovice	MHD v mobilu
Krajská nemocnice T. Bati Zlín, a.s.	Lékařská knihovna (viz. výše v kapitole)

	Regulační poplatky-úhrada dvěma způsoby
ČSSZ	ePortál
Okresní soud	Zákonem stanovené služby č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, vyhláškou č. 212/2012 o ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu.
Úřad práce	Zákonem stanovené služby Inzerát na internetu Volné pracovní místa posílat emailem
Finanční úřad	Daňový portál
Celkem služeb	13

4.3 Město Ostrava

Ostrava je hlavní metropolí Moravskoslezského kraje, leží 10 km od polských hranic a 50 km od hranic se Slovenskem. Rozloha města je 214 km² a žije zde téměř 316 000 obyvatel, což Ostravu řadí mezi třetí největší město naší republiky. Její východní, severní a západní část leží ve Slezsku, centrum a jih se rozkládá na Moravě. Současnou Ostravu tvoří 34 historických měst a obcí rozdělených do 23 městských obvodů. Městem protékají čtyři řeky – Odra, Ostravice, Opava a Lučina. Ostrava patří mezi nejvýznamnější centra vzdělanosti, umění, vědy, průmyslu a obchodu České republiky. Na místních školách studuje téměř 40 tisíc posluchačů. Sídlí zde celá řada firem, institucí a organizací regionálního i celorepublikového významu [14].

4.3.1 Webové stránky města Ostravy

Podobně jako zlínské stránky jsou i ty ostravské rozděleny do pěti barevně rozlišených sekcí O Ostravě, Úřad, Podnikatel/Investor, Turista a Nejčastěji hledáte. Ostravští občané mají na rozdíl od zlínských pestřejší výběr služeb, více informací o dění ve městě a navíc nákupní portál města. Nákupní portál města je speciální e-shop, přes který organizace města mohou jednotně nakupovat za ceny vysoutěžené v e-Aukcích. Ostrava jako jediné město v České republice zveřejňuje organizace, které šetří a které nešetří. Ti co pomáhají městu šetřit jsou odměňováni. Dalším zajímavým odkazem na stránkách je Integrovaný portál města, který obsahuje stránky města Ostravy, dopravní informace a elektronické služby pro občany. Elektronické služby poskytují objednávkový systém, kde si uživatel na základě registrace vytvoří účet a tím získá přístup k elektronickým službám města [34].



Obrázek 5: Oficiální stránky města Ostravy, zdroj:[34]

4.3.2 Sareza

Sareza je sportovní a rekreační zařízení města Ostravy. Je to centrum, které zajišťuje vyžití volného času pro širokou veřejnost. Návštěvníkům centra nabízí zařízení službu v podobě elektronické čipové karty SAREZA. Karta slouží jako účet, ze kterého si zákazníci hradí veškeré služby a automaticky získává 10% slevu. Pořízení

karty stojí 99 Kč. Minimální vklad na kartu je 200 Kč. Kartu lze dobít hotově, bankovní platební kartou a poukázkami. V případě firemních nákupů lze kartu zakoupit na základě objednávky [34].

4.3.3 Knihovna města Ostrava

Registrovaným čtenářům sekce e-Knihovny, umožňuje zdarma zapůjčit si čtečky elektronických knih Kindle 3. Čtenáři si vybírají z více než 140 knižních titulů, jak klasické tak vědecké literatury. Čtečky si lze také zarezervovat přes elektronický katalog knihovny. V rubrice e-Knihovny jsou další související odkazy týkající se problematiky elektronické knihovny typu obchody s elektronickými knihami v ČR, čtečky Kindle, fóra o elektronických knihách a periodika pro čtečky.

V ústřední knihovně jsou návštěvníkům nabízeny další elektronické služby: systém ASPI - ucelený informační systém, jehož jádrem je elektronická sbírka zákonů a dalších obecně platných předpisů, databázi Anopress (v mediální databázi lze vyhledávat články z novin, časopisů, prepisů vybraných rozhlasových a televizních pořadů zpětně až do roku 1996), praktickou příručku Občan a úřad pro jednání mezi občany a úřady v knižní a elektronické podobě a elektronický časopis Párek [24].

4.3.4 Divadlo Antonína Dvořáka

Moravskoslezské národní divadlo nabízí svým zákazníkům stejně jako zlínské divadlo kompletní systém pro rezervaci, prodej a distribuci vstupenek. Rezervační web distribuuje vstupenky přes pokladny a přes internet [29].

4.3.5 Dopravní podnik Ostrava, a.s.

Zákaznický portál ODISka se nachází na stránkách dopravního podniku města. Jedná se v podstatě o internetový e-shop, který slouží k nákupu dlouhodobě časových jízdenek. Registrace je důležitá pro vstup na portál, uživatel má po přihlášení možnost nahrát fotografii. Výhodou registrace je využívání všech jeho vlastností a služeb. Registrovat se mohou jak právnické tak i fyzické osoby.

Zájemci elektronického kuponu mají několik možností pořízení, např. prostřednictvím e-shopu ODISky bez přihlášení do systému nebo prostřednictvím e-shopu ODISky s přihlášením do systému nebo v předprodejích dopravců zařazených do ODIS, případně

jejich smluvních partnerů, s možností úhrady v hotovosti, bezhotovostně (na vybraných prodejnách) a z elektronické peněženky nebo ve vozidlech vybraných dopravců.

SMS jízdenka je další službou, kterou má k dispozici dopravní podnik. Dá se používat ve spojích, které provozuje DPO. Cestující jízdenku zakoupí kdykoliv a kdekoliv. K nákupu stačí pouze mobilní telefon, avšak podmínkou je SIM karta operátorů T-Mobile, Vodafone, Telefónica O2 nebo U:fon. Existují dva způsoby nákupu jízdenky pomocí SMS a prozvoněním.

Novinky e-mailem - klienti DPO mohou odebírat na svůj e-mail informace týkající se novinek, plánovaných výluk v dopravě a změnách v jízdních řádech [17].

4.3.6 Fakultní nemocnice Ostrava

Od roku 2010 realizuje fakultní nemocnice v Ostravě projekt „FN - Ostrava Modernizace NIS z hlediska zvýšení kvality poskytované péče a snížení bezpečnostních rizik“. Primárním cílem projektu je zvýšit kvalitu ambulantní péče a rychlost ošetření. Pro dosažení cíle byl zaveden systém elektronického objednávání a vyvolávání pacientů do ambulancí. Webové stránky také obsahují tzv. pořadníky na operace, seznamy s pořadovými čísly čekacích dob plánovaných výkonů a výměn náhradních kloubů a kyčlí. Pořadníky jsou pravidelně aktualizovány, změnu smí provést pouze primář nebo jeho zástupce.

Lékařská knihovna je určena především pro zaměstnance a studenty. Knihovnické služby jsou plně automatizované. Eviduje publikační činnosti v elektronické podobě, zajišťuje překlady pro pracoviště FN Ostrava, rešeršní a další služby, které vyplývají ze zákona o knihovnách [19].

Přehled elektronických služeb města Ostravy je vypracovaný v tabulce.

Tabulka 3: Přehled služeb v Ostravě, [34, 33, 24, 29, 17 a 19]

Název subjektu	Elektronické služby
Radnice	Služby plynoucí ze zákona o eGovernmentu a o IZSR, Nákupní portál města Integrovaný portál města
Sareza	Elektronická čipová karta SAREZA
Knihovna města Ostrava	Čtečka elektronických knih Kindle 3 Systém ASPI Databáze ANOPRESS Elektronické časopisy
Divadlo Antonína Dvořáka	Rezervační systém (Vstupenky On-line)
Dopravní podnik Ostrava, a.s.	Zákaznický portál ODISka SMS jízdenka Novinky e-mailem
Fakultní nemocnice Ostrava	Systém elektronického objednávání Vyvolávání pacientů do ambulancí Pořadníky na operace Lékařská knihovna
Celkem služeb	17

4.3.7 Závěrečné shrnutí služeb měst

Poskytování elektronických služeb obou měst můžeme celkově zhodnotit tak, že nabízené služby se shodují. Úřady jsou povinny služby občanům umožnit, protože jim to za povinnost ukládají zákony. Kapitola legislativní přehled eGovernmentu v teoretické části práce jednotlivé zákony definuje.

Osobní doklady si občané vyřizují na magistrátech měst. Vyřizování dokumentů zatím nemohou řešit z pohodlí domova, protože jim to magistrát nenabízí.

Okresní soud a Úřad práce portály nemají, avšak klienti mají možnost posílat datové zprávy s elektronickým podpisem přes ePodatelny na úřady.

ČSSZ jak ve městě Zlín tak v Ostravě nabízí klientům ePortál online služeb. Finanční úřad má na svých stránkách daňový portál, který je dostupný pro všechny občany po celé České republice. Hlavním cílem portálů je zrychlení, zefektivnění a zjednodušení komunikace s úřady.

Město Ostrava nabízí svým občanům různorodější elektronické služby než město Zlín. Faktory, které ovlivňují nabídku služeb se dají rozdělit do několika oblastí. Oblast financí, lidských zdrojů, efektivita nebo kvalita a řízení. Celkově jsou služby města Zlína obsaženy v tabulce na straně 41 a 42, města Ostravy v tabulce na straně 45.

5 ON-LINE VÝZKUM

Na internetových stránkách firmy Survio jsem vytvořila dotazníkové šetření. Hlavním cílem průzkumu bylo zjistit, o jakou elektronickou službu města by měli respondenti největší zájem. Na základě registrace, která byla podmínkou vzniku ankety mi byl vytvořen účet. Přihlašování probíhalo stejnými údaji, kterými se hlásím na svůj email. Vytvořením dotazníku jsem získala internetovou adresu. Pomocí adresy jsem anketu rozeslala na emaily svých přátel, příbuzných, kamarádů a taky jsem ji uložila na sociální síť facebooku. Podařilo se mi získat 34 odpovědí. Dotazník tvořil celkem 20 uzavřených a otevřených otázek. Dotazník je v příloze č. 1 diplomové práce. Oblast otázek ankety můžeme rozdělit do třech částí. První třetina měla za cíl zjistit pohlaví, věk, způsob komunikace s veřejnou správou či druh služby, kterou si vyřizují nejčastěji. Druhá třetina otázek zjišťovala, jak jsou klienti a úředníci spokojeni s probíhající elektronizací veřejné správy, jak ji hodnotí a jakým směrem by se měl vývoj elektronizace ubírat. Třetí třetina otázek tvořily navržené služby, jejichž cílem bylo zjistit o jakou službu je největší zájem.

5.1 Analýza výsledků

Sběr dat do dotazníku narůstal s každou přibývajícím odpovědí. Anketa probíhala v době od 17. 3. 2014 do 4. 4. 2014, celkem 19 dnů. Dotazník navštívilo celkem 70 osob z toho 34 odpovědí bylo dokončených. První otázky byly směřované na pohlaví, věk a osobní statut respondentů. Výsledky jsou uvedené v následujících třech tabulkách. Název tabulky je zároveň názvem otázky v anketě.

Tabulka 4: Pohlaví, zdroj: dotazník

Pohlaví	Počet odpovědí	% podíl
Muž	14	41,18
Žena	20	58,82

Na dotazník odpovědělo celkem 20 žen a 14 mužů. Průměrný věk respondentů se pohyboval mezi 21 - 40 let. Největší zastoupení v dotazníku měli občané

z 55,88% a studenti z 32,35%, úředníků veřejné správy a podnikatelů se na průzkumu podílelo z 5,88%. Studenti jsou také zahrnuti mezi cílovou skupinu respondentů, protože patří ke skupině obyvatel, která využívá elektronických služeb měst. Přínosem do ankety od studentů měl být návrh služby, kterou postrádají během studia.

Tabulka 5: Věk, zdroj: dotazník

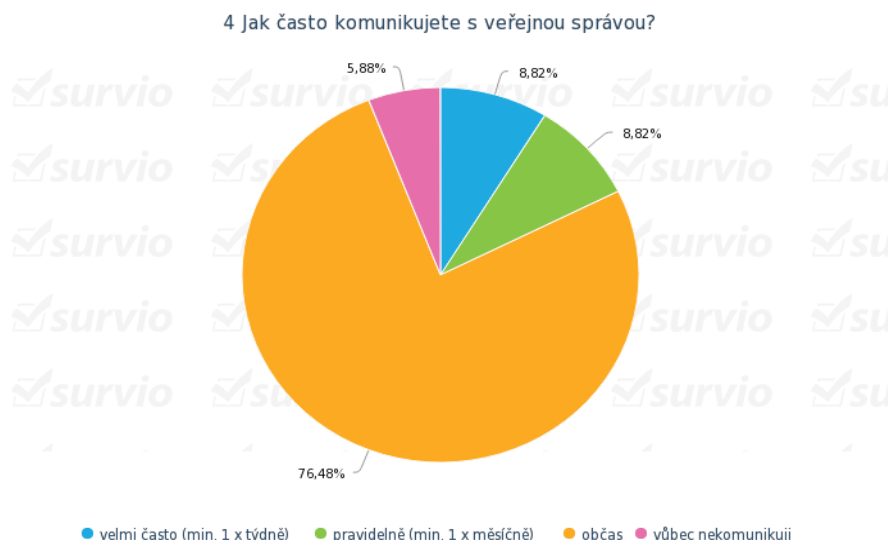
Věk	Počet odpovědí	% podíl
do 20 ti let	0	0
21 – 30 let	11	32,35
31 – 40 let	14	41,18
41 – 50 let	6	17,65
51 – 60 let	1	2,94
61 a více	2	5,88

Tabulka 6: Osobní statut dotazovaného, zdroj: dotazník

Osobní statut	Počet odpovědí	% podíl
Úředník veřejné správy	2	5,88
Student	11	32,35
Podnikatel	2	5,88
Občan	19	55,88

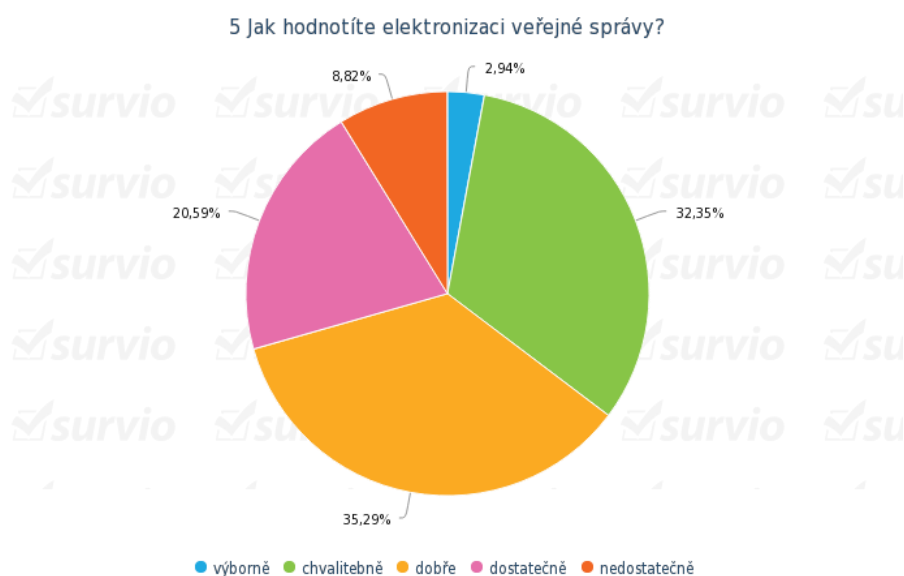
Otázky 4. – 7. byly zaměřeny na komunikaci respondentů s veřejnou správou, jak často s ní komunikují, jak hodnotí elektronizaci veřejné správy, jaký způsob komunikace používají a kterou elektronickou službu využívají nejčastěji.

Občas respondenti využívají služeb veřejné správy a to ze 76,48%. Překvapivě vysoké procento odpovědi 5,88% je, že občané vůbec nekomunikují s úřady.



Graf 1: Aktuální využívání komunikace s veřejnou správou, zdroj: dotazník

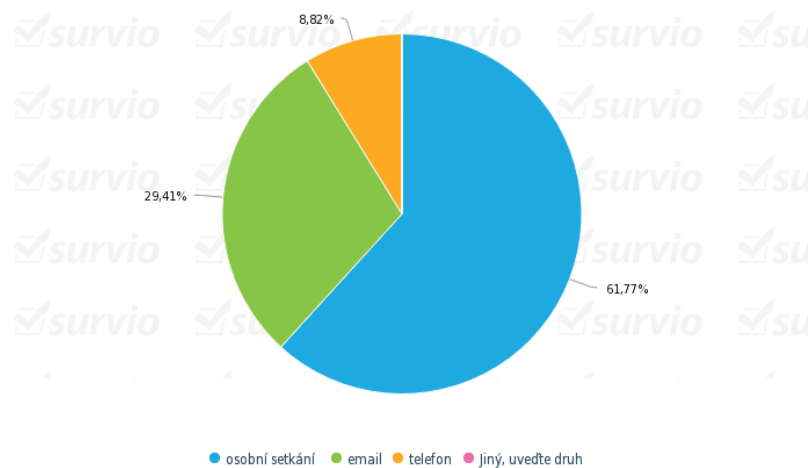
Dotazovaní zhodnotili probíhající elektronizaci veřejné správy průměrnou známkou trojkou 35,29%, ale taky z 20,59 % označilo elektronizaci za dostatečnou. Na tuto otázku navazuje otázka desátá, jakým směrem by podle vás měla směřovat elektronizace veřejné správy.



Graf 2: Hodnocení e-governmentu, zdroj: dotazník

Osobní setkání je na grafu znázorněné největším dílem 61,77% z celkového počtu odpovědí. Zde by bylo vhodné obyvatelům zřídít elektronickou službu úřadu tak, aby minimalizovali své návštěvy na úřadech. Způsob komunikace prostřednictvím emailu označilo 29,41% dotázaných a nejméně se komunikuje po telefonu 8,82%.

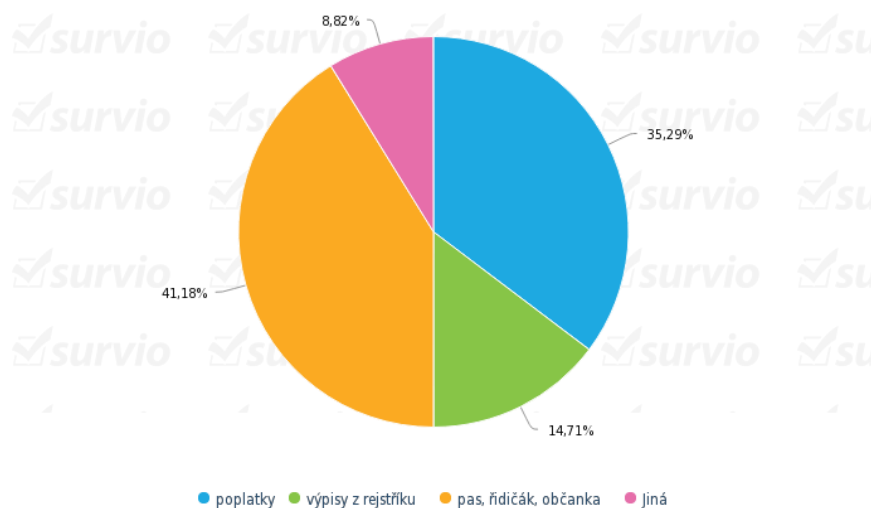
6 Jaký způsob komunikace používáte nejčastěji ve styku s veřejnou správou?



Graf 3: Způsob komunikace s veřejnou správou, zdroj: dotazník

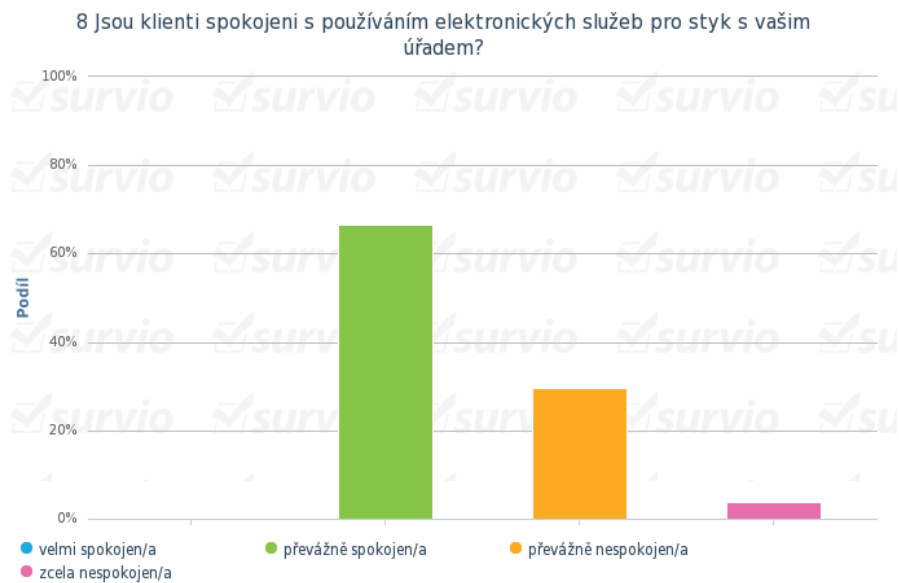
Nejvíce si lidé vyřizují na úřadech osobní dokumenty, platí poplatky, nechávají si posílat výpisy z rejstříků a podávají daňová přiznání. Využívají služeb základních registrů.

7 Kterou z uvedených elektronických služeb využíváte nejčastěji?

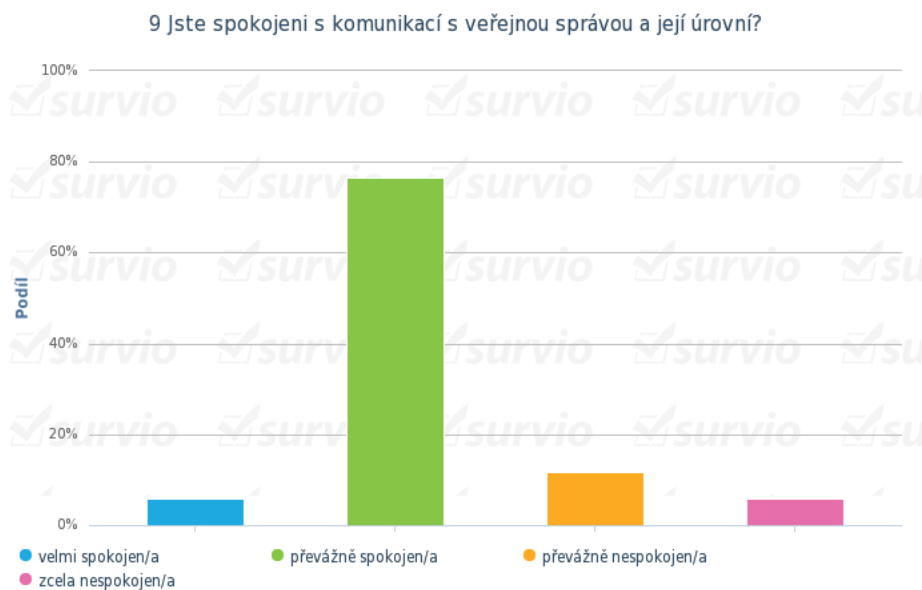


Graf 4: Druh elektronické služby, zdroj: dotazník

Další dvě otázky zjišťovaly spokojenost s používáním služeb s veřejnou správou a spokojenost s komunikací s veřejnou správou. Odpovědi u obou otázek byly jednoznačné, že obyvatelé jsou převážně spokojeni.

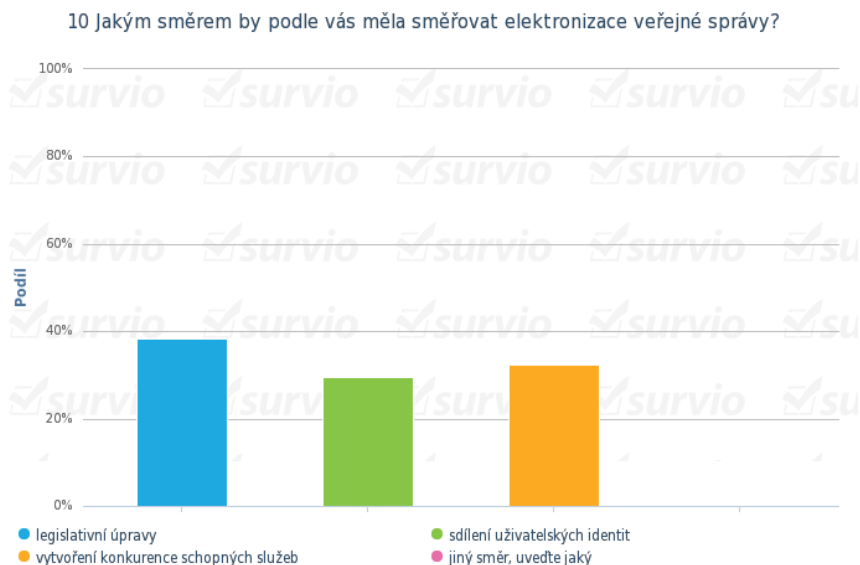


Graf 5: Spokojenost občanů s používáním služeb s veřejnou správou, zdroj: dotazník



Graf 6: Spokojenost s komunikací s veřejnou správou a její úrovní, zdroj: dotazník

Cílem otázky bylo zjistit, jakým směrem by se měla elektronizace veřejné správy ubírat. Celkem 13 respondentů označily úpravy v legislativě za možný směr dalšího vývoje e-governmentu, nepochybně k tomu patří vytváření konkurenčních služeb což si myslí 11 dotazovaných a o bezpečnější sdílení uživatelských identit má mínění 10 lidí.



Graf 7: Možný směr vývoje elektronizace veřejné správy, zdroj: dotazník

Výsledné pořadí elektronických služeb z ankety jsou zachyceny v tabulce a seřazeny podle celkových odpovědí a procentuálního podílu.

Tabulka 7: Celkové pořadí elektronických služeb, zdroj: dotazník

Pořadí	Název služby	Odpověď ano	% podíl	Odpověď ne	% podíl
1.	Informační terminály	33	97,06	1	2,94
2.	Mobilní turistický průvodce	28	82,35	6	17,65
3.	Mobilní peněženka	26	76,47	8	23,53
3.	El. přihlašování	26	76,47	8	23,53

	do škol				
4.	Portál	25	73,35	9	26,47
5.	Čisté město	23	67,65	11	32,35
6.	Mobilní průvodce úřadem	22	64,71	12	35,29
7.	Virtuální účast na úřadech	19	55,88	15	44,12
8.	Placení poplatků	15	44,12	19	55,88

5.1.1 Zhodnocení výsledků

Informační terminály, mobilní turistický průvodce, mobilní peněženka, elektronické přihlašování dětí do škol a portál se staly nejžádanějšími elektronickými službami.

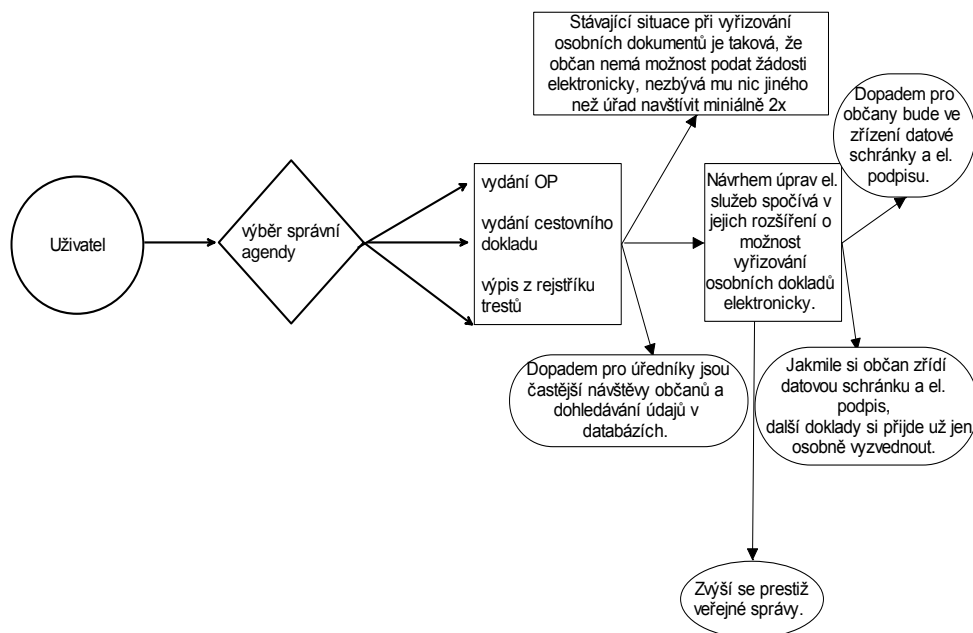
Služby čisté město, mobilní průvodce, virtuální účast na úřadech a placení poplatků se v celkovém pořadí umístily až ve druhé části tabulky, protože odpověď ne dostala větší % hlasů.

Výsledné pořadí elektronických služeb vyplývá z reakcí respondentů z otázek č. 11-19.

5.2 Návrh úprav nejžádanější služby

Na základě získaných informací se seznamováním se s e-městy a z výsledků z dotazníku vyplývá, že návrhem práce je rozšíření služeb v oblasti základních registrů. Podání žádosti by probíhalo v elektronické podobě, které dosud není možné si vyřídit. Rozšíření služeb by se mohl také využít i pro další vývoj systému městského e-governmetu. Průzkum z otázky č. 7 ukázal, že osobní setkání patří k nejčastějšímu způsobu komunikace s veřejnou správou. Nejžádanější službou klientů veřejné správy je vyřizování osobních dokladů (pas,

řidičský či občanský průkaz) a to vyplývá z otázky č. 6. Hlavním cílem návrhu je minimalizovat potřeby obyvatel fyzické návštěvy na úřadě. Žadatelé o vyřízení příslušných dokladů přiloží ověřený elektronický podpis a prostřednictvím datové schránky žádost odešlou na magistrát. Monitorovací systém jim umožní sledovat, v jaké fázi se žádost nachází, kdy je možné si doklad vyzvednout.



Obrázek 6: Blokové schéma návrhu úprav nejžádanější služby, vlastní zpracování

5.2.1 Přínosy a dopady pro občany

Z návrhu vyplývá, že přínosem pro občany je snížení počtu návštěv na úřadě, ušetří svůj čas strávený vyřizováním dokladů, nemusí úřadům sdělovat své údaje, které v minulosti dokladovali a ze zákona si mohou zjistit informace o tom, kdo nahlíží na jejich data vedené v základním registru.

Dopadem pro občany je zřízení elektronického podpisu a datové schránky. Získá další přihlašovací údaje, důležité je pro ně jejich bezpečné uložení.

5.2.2 Přínosy a dopady pro úředníky

Přínosem veřejné správy se na základě návrhu zvýší její prestiž a efektivita, urychlí se přenos informací, zmenší se počet návštěv klientů na úřadě, rozšíří služby a informační systémy.

Hrozbou pro úředníky může být snižování pracovních míst a navyšování administrativních agend spojených s novými informačními technologiemi.

5.3 Bezpečnostní otázky E-governmentu

Významným faktorem pro bezpečnostní otázky e-governmentu je vytvořit komplexní přehled oblastí, které by mohly být potenciálním rizikem bezpečnosti. Do bezpečnostních oblastí můžeme zahrnout personální oblast, legislativní otázky, sociální oblast a informační technologie. Bezpečnost informačních systémů spočívá také v podvědomí zaměstnanců, kteří by měli respektovat základní pravidla při práci s počítačovými systémy. Uživatelé by si navzájem neměli sdělovat přihlašovací údaje a nenechávat je volně na viditelných místech. Zvolit si vhodný systém při volbě hesel a kódů.

5.4 Personální oblast

Cílem bezpečnostních otázek v personální oblasti e-governmentu je snížení rizika chybovosti, krádeže, podvodu či zneužití prostředků organizace. Zaměstnanci by měli být seznámeni s bezpečnostní politikou organizace a dodržovat stanovené pravidla.

5.5 Legislativní otázky

Hrozbou přísných legislativních pokynů plynoucích z Evropské unie je zmírnit pravidla, tak aby se unie nestala nedobytnou pevností. Rizikem je omezení pohybu pracovních sil přes hranice a za důsledek by to mohlo vést k nárůstu sociálních potíží.

Změnit zákony tak, aby se zvětšila možnost čerpání prostředků z evropských fondů. Větší příjem dotací znamená nárůst konkurenceschopných služeb.

5.6 Informační technologie

S přibývajícimi novými technologiemi narůstají nové hrozby útoků. Manažeři a IT technici by měli být proškoleni, aby byli seznámeni s tím co se zhruba při útocích děje a jak asi probíhají. Proti kybernetickým útokům se úplně zabezpečit nelze,

avšak můžeme se na ně připravit. Důležité je nepodcenit přípravu proti útokům, vybudovat si záložní plán. Obsahem plánu by měl být jasný postup činností a sestavený tým, který je schopný zastavit útok a vrátit funkčnost systému. Hrozba útoků stále roste, ale naštěstí rostou znalostí lidí, kteří s útoky musí bojovat. Týmy nedokáží útokům zcela zabránit, ale jsou schopné přijímat opatření na základě, kterých nebudou dopady tak velké.

5.7 Sociální oblast

Dalším potencionálním rizikem jsou tzv. sociální útoky. Proniknout do našeho systému mohou útočníci díky naší chybě či případné znalosti naší osoby. Nedoporučují se uvádět hesla typu rodné číslo nebo jména rodinných příslušníků. Útočníci se s námi spojí telefonicky a představi se, jako správce sítě a požádají kohokoliv o sdělení přístupového jména a hesla.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala elektronickými službami města. Práce je rozdělena na dvě části na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je zpracována literární rešerše zaměřená na elektronizaci veřejné správy.

V souladu se zadáním práce praktická část porovnává služby města Zlína a Ostravy. Porovnávány byly divadla, knihovny, dopravní podniky, nemocnice, sportovní zařízení a úřady měst. Potřebná data ke srovnání služeb jsou získané především z internetu. V práci byla použita výzkumná metoda dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit nejžádanější elektronickou službu.

Na základě výsledků z průzkumu byl proveden návrh úprav služby, která občanům nejvíce chybí. Návrh se zaměřil na oblast základních registrů a minimalizuje tak fyzickou návštěvu na úřadě. Blokované schéma návrhu byl vytvořen pomocí programu Diagram Designer. Poslední kapitola práce diskutuje o bezpečnostních otázkách e-governmentu. Názvy kapitol charakterizují rizika, se kterými se setkáváme při elektronizaci veřejné správy. Důležité je uvědomit si naše chování k bezpečnému sdílení dat.

Úpravy služeb v základních registrech můžeme považovat i za další možný vývoj městského e-governmentu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEKKERS, Victor JJM and Stavors ZOURDIS. Electronic service delivery in public administration: Some trends and issues. *International Review of Administrative Sciences*, 1999, 65,2: 183-195
- [2] BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Praha: Anag 2008. ISBN 8072634658
- [3] JAŠEK, Roman a Martin LUKÁŠ. *Informatika veřejné správy*, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, FaMe, 1. vydání, Zlín, 2003, s. 215
- [4] LIDINSKÝ V., I. ŠVARCOVÁ, P. BUDIŠ, Z. LOEBL a B. PROCHÁZKOVÁ. *E-government bezpečně*. Grada Publishink a.s.: Praha. 2008. s. 160. ISBN 978-80-247-2462-1
- [5] MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v ČR*. 2. rozšířené vydání, Praha 2012. s. 112 ISBN 978-80-87576-36-6
- [6] MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v českém právu*. Praha 2006. s. 244 ISBN 80-7201-614-8
- [7] POMAHAČ, Richard a kolektiv. *Veřejná správa*. 1. vydání Praha. 2013. s. 315. ISBN 978-80-7400-447-6
- [8] Průvodce Zlínskem a Luhačovickem. Centrála cestovního ruchu Východní Moravy, o.p.s. Zlín
- [9] REKTOŘÍK, Jaroslav. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Ekopress: Praha, 2007, 2., aktualizované vydání, s. 309, ISBN: 9788086929293
- [10] Sborník konference. *Informační management ve veřejné správě*. ČR Karlovy Vary. 15. - 16. října 2002. s. 112. ISBN 80-7082-926-5
- [11] ŠAFRÁNEK, P. *Elektronizace veřejné správy*. Zlín, 2010. Diplomová práce. Fakulta managementu a ekonomiky, Ústav statistiky a kvantitativních metod. Vedoucí diplomové práce Ing. Miroslava Dolejšová, Ph.D.
- [12] ŠPAČEK, David. *E-government cíle a trendy k jeho hodnocení*. 1. vydání Praha. 2012. s. 258. ISBN 978-80-7400-261-8

- [13] ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. s. 172. ISBN 978-80-87041-25-3
- [14] ŠMEHLÍK, Vladimír. *Průvodce městem Ostrava*. 1. vydání Praha: Vydáno za podpory statutárního města Ostravy, 2009, s. 146. ISBN 978-80-7316-2597
- [15] TUŠEROVÁ, Lenka. *E-government a jeho projevy v českém právu*. Dny práva, 2008, 190-197

Elektronické informační zdroje

- [16] Česká správa sociálního zabezpečení. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/>
- [17] Dopravní podnik Ostrava. Dostupné z: <http://www.dpo.cz/>
- [18] Dopravní společnost Zlín-Otrokovice s.r.o. Dostupné z: [http://www.dszo.cz/Statutární měst Zlín](http://www.dszo.cz/Statutární_měst_Zlín). Dostupné z: <http://www.zlin.eu/>
- [19] Fakultní nemocnice Ostrava. Dostupné z: <http://www.fno.cz/>
- [20] Finanční úřad ve Zlíně. Dostupné z: <http://www.financnisprava.cz>
- [21] Institut pro veřejnou správu. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/>
- [22] Krajská knihovna Františka Bartoše Zlín. Dostupné z: <http://www.kfbz.cz/>
- [23] Krajská nemocnice T. Bati, a.s. Dostupné z: <http://www.kntb.cz/>
- [24] Knihovna města Ostravy. Dostupné z: <http://www.kmo.cz/>
- [25] Legislativa a právní předpisy. 2012. Dostupné z: <http://www.digitalni-podpis.cz/legislativa>
- [26] Městské divadlo Zlín. Dostupné z: <http://www.divadlozlin.cz/cs/>
- [27] Ministerstvo vnitra. *eGon News special k ISSS*. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>. [cit 2009-1009]
- [28] Ministerstvo vnitra. *Klaudie nový symbol e-governmentu*. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/>[cit 2011-0418]
- [29] Národní divadlo moravskoslezské. Dostupné z: <http://www.ndm.cz/>
- [30] Okresní soud ve Zlíně. Dostupné z: <http://portal.justice.cz/justice2/soud/>
- [31] Parlamentní listy. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/>

- [32] Použití elektronického podpisu v praxi. Technet.cz. [cit 2004-0508]. Dostupné z: <http://technet.idnes.cz/>
- [33] Sareza. Dostupné z: <http://www.sareza.cz/>
- [34] Statutární město Ostrava. Dostupné z: <http://www.ostrava.cz/cs>
- [35] Statutární město Zlín. Dostupné z: <http://www.zlin.eu/>
- [36] Steza Zlín, spol. s r.o. Dostupné z: <http://www.laznezlin.cz/>
- [37] TULÁČEK, Michal. *Teorie fikce v novém občanském zákoníku a datové schránky*. Dostupné z: <http://jinepravo.blogspot.cz/>[cit 2013-0926]
- [38] HERNARDY, Robert. *Zavedení hash algoritmů SHA-2 v prostředí OS Microsoft Windows*. [cit 2009-0608]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/>
- [39] Úřad práce ve Zlíně. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR Česká republika

ČSSZ Česká správa sociálního zabezpečení

EU Evropská unie

EP Elektronický podpis

ICT Informační a komunikační technologie

IČO Identifikační číslo organizace

IS Informační systém

ISVS Informační systém veřejné správy

ISZR Informační systém základních registrů

KIVS Komunikační infrastruktura veřejné správy

MHČR Ministerstvo hospodářství České republiky

MHD Městská hromadná doprava

MVČR Ministerstvo vnitra České republiky

OSN Organizace spojených národů

POINT Podací ověřovací informační národní terminál

ROB Registr obyvatel

ROS Registr osob

RPP Registr práv a povinností

RUIAN Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

SIS Systém informačních složek

ÚVIS Úřad pro veřejné informační systémy

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Vzájemné vazby mezi registry	27
Obrázek 2: Proces vytváření elektronického podpisu.....	31
Obrázek 3: Proces ověření elektronického podpisu.....	32
Obrázek 4: Oficiální stránky města Zlína	36
Obrázek 5: Oficiální stránky města Ostravy.....	42
Obrázek 6: Blokové schéma návrhu úprav nejžádanější služby.....	54

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Důležitost bariér e-governmentu	16
Tabulka 2: Přehled služeb ve Zlíně.....	40
Tabulka 3: Přehled služeb v Ostravě	45
Tabulka 4: Pohlaví	47
Tabulka 5: Věk.....	48
Tabulka 6: Osobní statut dotazovaného.....	48
Tabulka 7: Celkové pořadí elektronických služeb.....	52

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Aktuální využívání komunikace s veřejnou správou	49
Graf 2: Hodnocení e-governmentu	49
Graf 3: Způsob komunikace s veřejnou správou	50
Graf 4: Druh elektronické služby.....	50
Graf 5: Spokojenost občanů s používáním služeb s veřejnou správou.....	51
Graf 6: Spokojenost s komunikací s veřejnou správou a její úrovní	51
Graf 7: Možný směr vývoje elektronizace veřejné správy	52

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Elektronické služby města	66
---	----

PŘÍLOHA P I: ELEKTRONICKÉ SLUŽBY MĚSTA

Vážení přátelé, kamarádi a respondenti,

jako studentka FAI Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně si Vám dovoluji zaslat anketu prostřednictvím internetu, která je součástí praktické části diplomové práce. Zaměřena je na využívání elektronických služeb, které využívají občané a úředníci pro styk s veřejnou správou. Anketa je anonymní a výsledky výzkumu budou použity pouze k dokončení práce. Děkuji Vám za spolupráci a Váš čas.

1. Pohlaví

- muž
- žena

2. Věk

- do 20 let
- 21-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 51-60 let
- 61 a více

3. Osobní statut dotazovaného

- úředník veřejné správy
- student
- podnikatel
- občan

4. Jak často komunikujete s veřejnou správou?*

- velmi často (min. 1 x týdně)
- pravidelně (min. 1 x měsíčně)

- občas
- vůbec nekomunikuji

5. Jak hodnotíte elektronizaci veřejné správy?

- výborně
- chvalitebně
- dobře
- dostatečně
- nedostatečně

6. Jaký způsob komunikace používáte nejčastěji ve styku s veřejnou správou?

- osobní setkání
- email
- telefon
- Jiný, uveďte druh

7. Kterou z uvedených elektronických služeb využíváte nejčastěji?

- poplatky
- výpisy z rejstříku
- pas, řidičák, občanka
- Jiná

8. Jsou klienti spokojeni s používáním elektronických služeb pro styk s vaším úřadem?

- velmi spokojen/a
- převážně spokojen/a
- převážně nespokojen/a
- zcela nespokojen/a

9. Jste spokojeni s komunikací s veřejnou správou a její úrovní?

- velmi spokojen/a
- převážně spokojen/a
- převážně nespokojen/a
- zcela nespokojen/a

10. Jakým směrem by podle vás měla směřovat elektronizace veřejné správy?

- legislativní úpravy
- sdílení uživatelských identit
- vytvoření konkurence schopných služeb
- jiný směr, uveďte jaký

11. Uvítali byste placení správních poplatků a regulačních poplatků v nemocnici platební kartou přes web prostřednictvím datové schránky?

- ano
- ne

12. Mělo by podle vás význam vytvořit portál, kde by bylo možné požádat o vydání osobních dokumentů?

- ano
- ne

13. Líbily by se vám zřídit ve městě informační terminály s navigačním systémem, který by usnadnil občanům přístup k důležitým informacím, úřadům a institucím veřejné správy, vstup do portálu města Zlína, obecný přístup do internetu a další?

- ano
- ne

14. V rámci rozšíření elektronických služeb města měli byste zájem o službu Čisté město? Na základě vašeho upozornění prostřednictvím MMSky byste informovali o nepořádku ve městě.

- ano
- ne

15. Využili byste elektronického přihlašování dětí a žáků k zápisu do škol?

- ano
- ne

16. Měli byste zájem o virtuální účast na úřadech, která by probíhala prostřednictvím virtuální registrace?

- ano
- ne

17. Měli byste zájem o nový městský portál Mobilní peněženka Zlína, aplikaci byste si instalovali do telefonu. Při první registraci se automaticky zřídí elektronický účet dobije se penězi a můžete z něj platit parkování či jízdenky MHD?

- ano
- ne

18. Přivítali byste na stránkách města Zlína Mobilního průvodce úřadem, aplikaci byste si stáhli do svých chytrých telefonů měli byste hned k dispozici informace pro řešení životních situací nebo si objednat online návštěvu na úřadu?

- ano
- ne

19. Nová aplikace Mobilní turistický průvodce by obsahoval fotografie Zlína a okolí, které byste mohli posílat jako e-pohlednice na e-mail, Facebook atd. Turistického průvodce by mohli postupně doplňovat i občané vlastními fotografiemi. Zároveň by průvodce obsahoval informace o městě, zajímavých místech, turistických trasách, parkovacích zónách a počtu volných míst v parkovacích domech.

- ano
- ne

20. Informovanost občanů o elektronických službách města je podle vás?

- výborná
- chvalitebná
- dobrá
- dostatečná
- nedostatečná