

UNIVERZITA PARDUBICE  
FAKULTA EKONOMICKO – SPRÁVNÍ

**Služby e-Governmentu poskytované Magistrátem města Hradec Králové**

Bc. Šárka Pospíšilová

Diplomová práce

2008

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Ústav veřejné správy a práva  
Akademický rok: 2007/2008

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Šárka POSPÍŠILOVÁ**  
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**  
  
Název tématu: **Služby e-Governmentu poskytované MmHK**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Definice základních pojmů
2. Možnosti využití výpočetní techniky v soudobé veřejné správě v ČR
3. Analýza služeb obce poskytovaných občanům pomocí internetu
4. Principy a metodika dotazníkového šetření
5. Vypracování dotazníku: Specifikace požadavků na služby e-Governmentu poskytované Magistrátem města Hradce Králové občanům pomocí internetu
6. Vyhodnocení výsledků dotazníku
7. Strukturovaný návrh požadavků na poskytované služby na základě dotazníkového šetření

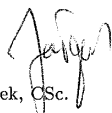
Rozsah grafických prací: -  
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

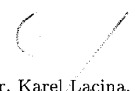
**ALTER, S. Information systems: Foundation of e-business. 4. vydání. New Jersey, USA: Pearson Education, 2002. 587 stran. ISBN 0-13-061773-3.**  
**DOUCEK, P. Řízení projektů informačních systémů. 1. vydání. Praha: Professional publishing, 2004. 172 stran. ISBN 80-86419-71-1.**  
**LUKÁŠ, M. Městský informační management. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2000. 320 stran. ISBN 80-7169-554-8.**

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Renata Máchová, Ph.D.**  
Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání diplomové práce: **16. října 2007**  
Termín odevzdání diplomové práce: **19. května 2008**

  
prof. Ing. Jan Capek, CSc.  
děkan

L.S.

  
prof. PhDr. Karel Lacina, DrSc.  
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. listopadu 2007

**Poděkování:**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu mé diplomové práce Ing. Renatě Máchové Ph.D. za poskytnutí cenných rad a připomínek, které mi pomohly při zpracování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat svým rodičům a přátelům za jejich podporu a trpělivost.

## **Souhrn**

Tato diplomová práce s názvem „Služby e-Governmentu poskytované Magistrátem města Hradec Králové“ se zaměřuje na služby veřejné správy, které může magistrát poskytovat svým občanům v elektronické podobě a to v rámci zkvalitňování těchto služeb a ve snaze vyjít občanům vstříc.

## **Klíčová slova**

e-Government, elektronická veřejná správa, Magistrát města Hradec Králové, elektronicky poskytované služby.

## **Title**

e-Government provided by Hradec Králové Municipality

## **Abstrakt**

This thesis with its title “e-Government services provided by the municipality of Hradec Kralove” focuses on that could be provided by the municipality to its citizens in the electronic form, namely within the improvement of their quality, in order to reach the satisfaction of the citizens.

## **Key Words**

e-Government, services of a public administration, Hradec Králové Municipality, electronic public services.

## Obsah:

1. Úvod.....	8
2. Veřejná správa .....	9
2.1. Definice veřejné správy .....	9
2.2. Členění veřejné správy.....	9
2.2.1. Státní správa.....	10
2.2.2. Samospráva.....	10
3. Internet .....	12
3.1. Vznik a vývoj.....	12
3.1.1. Počátky internetu .....	12
3.1.2. Rozvoj v 80. letech .....	12
3.1.3. Gopher.....	13
3.1.4. World-Wide Web.....	13
3.1.5. Komerční provoz internetu .....	13
3.2. Internet v ČR.....	14
4. Informační systémy.....	15
4.1. Informační systémy veřejné správy .....	15
4.2. Charakteristiky jakosti .....	15
5. Využití výpočetní techniky ve veřejné správě.....	19
5.1. e-Government .....	19
5.1.1. Kategorie e-Government.....	19
5.1.2. Stupně e-Governmentu a poskytované služby.....	20
5.1.3. Výhody zavedení e-Government .....	24
5.2. e-Government a EU .....	24
5.2.1. Charakteristika Akčního plánu i2010 e-Government .....	25
5.2.2. Hlavní cíle Akčního plánu .....	25
5.2.3. Služby e-Governmentu dle EU .....	26
5.3. e-Government v ČR .....	28
5.3.1. e-Government a legislativa .....	28
5.3.2. eGon.....	29
5.3.3. Hexagon veřejné správy.....	33
6. Analýza služeb Magistrátu města Hradec Králové poskytovaných pomocí internetu ...	35
6.1. Hradec Králové .....	35
6.1.1. Magistrát města Hradec Králové .....	36
6.1.2. Organizační struktura.....	37

6.2.	Poskytované služby e-Governmentu na MMHK.....	38
6.2.1.	On-line rezervace .....	39
6.2.2.	Czech point .....	42
6.3.	Elektronický úřad.....	43
6.3.1.	Chci si zařídit .....	43
6.3.2.	Usnesení rady města .....	44
6.3.3.	Usnesení zastupitelstva města.....	46
6.3.4.	Úřední deska .....	46
6.3.5.	Elektronická podatelna.....	47
6.3.6.	Formuláře.....	47
7.	Výzkum veřejného mínění v Hradci Králové .....	49
7.1.	Metodika výzkumu veřejného mínění .....	49
7.1.1.	Způsob zjišťování údajů .....	49
7.1.2.	Základní fáze.....	49
7.1.3.	Výzkumné metody .....	50
7.1.4.	Dotazník.....	50
7.2.	Dotazníkové šetření v Hradci Králové.....	51
7.2.1.	Hypotézy .....	51
7.2.2.	Dotazník.....	52
7.2.3.	Výsledky dotazníkového šetření .....	52
7.2.4.	Shrnutí vyhodnocení výsledků.....	65
7.3.	Návrh požadavků na poskytované služby e-Governmentu.....	66
8.	Závěr .....	70
	Seznam použité literatury .....	72
	Seznam použitých zkratk .....	76
	Seznam obrázků .....	77
	Seznam grafů .....	77
	Seznam tabulek .....	78
	Seznam diagramů.....	78
	Seznam příloh .....	78

# 1. Úvod

Tato diplomová práce se zabývá službami e-Governmentu poskytovanými na Magistrátu města Hradec Králové. Pojem e-Government je v současné době velmi často skloňovaným pojmem, který v podstatě znamená zkvalitnění služeb poskytovaných veřejnou správou občanům a s tím spojenou elektronizaci veřejné správy, tedy zapojení informačních a komunikačních technologií – především internetu.

Internet nabízí obrovské možnosti využití, mezi které patří především to, že se řadí mezi jeden z největších zdrojů různorodých informací ze všech možných okruhů a oblastí. Vzhledem k tomu, že obce poskytují občanům velké množství služeb, internet se tak v určitých oblastech může stát jejich zprostředkovatelem a tím šetří nejen čas, ale v určitých případech také šetří peníze. Stále ovšem přetrvává důležitý osobní kontakt ve spoustě jiných oblastech samosprávy. V neposlední řadě k výhodám internetu lze přiřadit e-mailovou komunikaci, která se stává stále upřednostňovanějším sdělovacím prostředkem.

Každá obec tuto elektronizaci služeb veřejné správy provádí v různé míře a nabízí svým občanům částečně odlišné služby.

**Cílem této práce je provést analýzu služeb poskytovaných Magistrátem města Hradec Králové svým občanům pomocí internetu a vymezit návrh požadavků na tyto služby.** Názory občanů budou zjišťovány pomocí dotazníkového šetření, které bude zaměřeno na služby e-Governmentu, které magistrát poskytuje svým občanům především pomocí webových stránek města.



## 2. Veřejná správa

### 2.1. Definice veřejné správy

Pod pojmem veřejná správa rozumíme buď určitý druh činností nebo institucí, které veřejnou správu vykonávají [32].

V prvním případě jde o správu v materiálním pojetí, kde jde zhruba o určení úkolů veřejné správy a okruhů jejich činnosti. Ve druhém případě jde o správu v pojetí formálním, kde se klade důraz na instituce, které mají působnost a pravomoc řešit veřejné úkoly. Základní orgány veřejné správy a obecné zásady její činnosti jsou zakotveny v ústavě a dále jsou konkretizovány navazujícími zákony.

Veřejná správa se dá charakterizovat také jako součást pojmu veřejná moc, což se dá vyjádřit jako schopnost rozhodovat o právech a povinnostech subjektů. Prvotním nositelem veřejné moci je vždy stát, který tuto moc uskutečňuje buď přímo pomocí orgánů moci zákonodárné, výkonné a soudní, a nebo ji přenáší na jiné subjekty [19].

### 2.2. Členění veřejné správy

Členění veřejné správy je prováděno podle různých kritérií například dle subjektů veřejné správy, rozlišujeme [32]:

- **orgány státní správy** – což jsou především orgány státní správy mající vlastní působnost a pravomoci ve státní sféře (např. ministerstva),
- **samosprávné organizace** – (organizace územní samosprávy a organizace zájmové samosprávy) sem patří například obce a komory a jejich orgány.

Dalším významným hlediskem členění je územní hledisko. Na jeho základě lze veřejnou správu členit na:

- **ústřední** (tou se rozumí jednotlivá rezortní ministerstva jako např. Ministerstvo vnitra nebo Ministerstvo obrany),
- **oblastní** (do této kategorie spadají orgány krajů),
- **místní** (poslední, nejnižší stupeň zahrnuje orgány měst a obcí).

Výkon veřejné správy se realizuje zpravidla ve dvou typech působností, kterými je samostatná působnost a přenesená působnost [32].

### **2.2.1. Státní správa**

Státní správa je nerozlučnou součástí veřejné správy a je odvozena od podstaty, poslání a postavení státu. Umožňuje realizovat státní moc ve všech jejích formách a je jedním z druhů výkonné státní moci.

Státní správa je ve svých základech ohraničena zákony, kterými se ovšem pouze neřídí, ale které také provádí [32].

### **2.2.2. Samospráva**

Samospráva je druhým subsystémem správy veřejné. Od státní správy se liší jednak postavením subjektů, prostředky, metodami a formou činnosti samosprávy, jež jsou založeny na nestátním charakteru. Subjekty samosprávy mají jak rozhodovací, tak výkonnou pravomoc, řídí se vlastními normami a v právních vztazích vystupují zcela samostatně.

Samosprávu je dále možné rozdělit na **územní** a **zájmovou**. Česká republika se dělí na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a dále na kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky.

Druhým subjektem samosprávy jsou zájmové samosprávné organizace, které se nazývají komorami. Jsou to například: Česká advokátní komora, Česká lékařská komora nebo Notářská komora České republiky atd. [32].

### **Obce**

Jak již bylo řečeno výše, obec je základem územní samosprávy, jejíž charakteristické znaky vyplývají ze zákona č. 128/2000 Sb. o obcích. Hlavní znaky obce tedy jsou [47]:

- vlastní území (které je vymezeno hranicí území obce a je označováno jako územní základ obce),
- obyvatelstvo obce (personální základ obce),
- vystupování v právních vztazích svým jménem - obec zároveň nese odpovědnost z těchto vztahů vyplívající (právní základ obce),
- vlastní majetek a hospodaření podle vlastního rozpočtu (ekonomický základ obce).

### **Samostatná působnost**

Do samostatné působnosti obce patří spravování záležitostí, které jsou v zájmu obce a jejich občanů, pokud nejsou svěřeny zákonem krajům. Při výkonu samostatné působnosti se obec řídí zákonem nebo jinými právními předpisy vydanými na základě zákona.

### **Přenesená působnost**

Obec vykonává na svém území státní správu ve věcech, které stanoví zákon. Působnosti v těchto věcech se říká přenesená působnost obce. Obec obdrží ze státního rozpočtu příspěvek na plnění úkolů, které jí byly svěřeny v rámci přenesené působnosti [47].

### **Kraje**

Kraj je územní společenství občanů, jemuž náleží právo na samosprávu, kterou vykonává v rozsahu stanoveném zákonem. Charakteristické znaky kraje jsou uvedeny v zákoně č. 129/2000 Sb. o krajích. K těmto znakům patří [48]:

- Území ( vymezeno hranicí kraje),
- Obyvatelstvo (občané žijící mající trvalé bydliště na území kraje),
- Soustava orgánů, jimiž jedná a uskutečňuje svou vůli (zastupitelstvo kraje, rada kraje, hejtman kraje a další),
- Právní subjektivita, což znamená, že vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů,
- Vlastní majetek s nímž hospodaří za podmínek stanovených zákonem.

### **Samostatná působnost**

Kraj má právo na samosprávu ve věcech, které mu stanoví zákon. Při výkonu samostatné působnosti kraj spolupracuje s obcemi, přitom však nesmí zasahovat do jejich samostatné působnosti. Při výkonu samostatné působnosti se kraj řídí zákonem nebo jinými právními předpisy vydanými na základě zákona.

### **Přenesená působnost**

Kraj na svém území vykonává státní správu ve věcech, které stanoví zákon. Této působnosti se říká přenesená působnost kraje. Orgány kraje (zastupitelstvo, rada, hejtman) jsou povinny zabezpečit úkoly v přenesené působnosti. Na plnění úkolů v rámci této působnosti kraj obdrží ze státního rozpočtu příspěvek [48].

## **3. Internet**

### **3.1. *Vznik a vývoj***

Síť internet je v současnosti jednou z nejrozsáhlejších dálkových komunikačních sítí na světě. Dokonce se dá i dost obtížně říci, jak velký je počet připojených počítačů. Odhady se mohou pohybovat v rozsahu mezi 100 - 200 miliony připojených počítačů [17].

#### **3.1.1. Počátky internetu**

Za předchůdce internetu se všeobecně pokládá síť ARPAnet (Advanced Research Projects Agency Network), která vznikla v srpnu 1969 v důsledku snahy spojit síť amerického Ministerstva obrany. ARPAnet byla experimentální síť navržená především pro podporu vojenského výzkumu zabývající se tím, jak stavět sítě, které budou fungovat i přes částečné výpadky (jako například bombový útok). Filosofii sítě pak byla možnost komunikace jednoho počítače s kterýmkoli jiným počítačem [17].

Postupně se k vzniklé síti připojovaly i další instituce a to především univerzity. V této době byl internet ještě čistě nekomerční záležitostí, na jehož vybudování přispívala americká armáda a různé další vládní agentury. Podnikatelé se o internet nezajímali, neboť pro něj v té době nenacházeli žádný způsob využití [17].

#### **3.1.2. Rozvoj v 80. letech**

Období mezi lety 1983-1992 je možné označit jako druhou etapu rozvoje internetu, která je charakterizována prudkým růstem internetu. Tento rozvoj nejlépe vystihují přibližná čísla připojených počítačů. V roce 1983 jich bylo asi tisíc a v roce 1992 to bylo již více než milion počítačů [3]. Důležitým krokem byla také velká expanze, která směřovala mimo americký kontinent.

Tato expanze byla z velké části způsobena pokrokem především v oblasti komunikační techniky. Určitý podíl na tom mělo i provozování internetových uzlů na finančně dostupnějších pracovních stanicích. Z toho důvodu se internet velice rychle stává sítí, která uživatelům slouží jako prostředek k získávání informací [17].

### **3.1.3. Gopher**

Koncem 80. let se objevuje Gopher, jehož myšlenka vznikla na vysoké škole v americké Minnesotě. Místo pouhého výpisu jmen v adresáři je uživateli nabídnuto menu, kde je slovně uvedeno, co přesně daný soubor obsahuje, nebo jaké je zaměření dalšího podadresáře. Uživatel získá daný soubor tak, že jen aktivuje odkaz, který je uveden na konci „výpisu“. Systém Gopher, byl posledním článkem pro přechod k systému WWW (World-Wide Web), a jakožto předchůdce systému World-Wide Web napomohl při určování současné podoby internetu [17, 3].

### **3.1.4. World-Wide Web**

Jak bylo řečeno výše, stejnou myšlenku jako Gopher, pak rozvinul World-Wide Web, který se objevil na počátku 90.let. Zde došlo ke sloučení menu a získávaných souborů do hypertextových souborů. V nich je potom obsažen celý text a zároveň se za zvýrazněnými slovy skrývá další odkaz na další hypertextový soubor, tak jak to bylo v Gopheru možné jen na úrovni menu. Velkou výhodou World-Wide Web je i možnost umístit v hypertextových souborech i obrázky. Možnost lepší grafické úpravy vedla k velkému rozšíření i oblibě této internetové služby.

Pojmenování World-Wide Web jako celosvětové pavučiny se časem ukázalo jako velmi výstižné, neboť někteří uživatelé dnes možnosti World-Wide Web zaměňují dokonce za celý internet. Přitom původním cílem byla pouze snaha po vytvoření efektivního prostředku, kterým by bylo možno zpřístupňovat publikace v elektronické podobě [17].

### **3.1.5. Komerční provoz internetu**

Existence World-Wide Web spolu s obrovským rozšířením osobních počítačů přilákala na internet miliony nových uživatelů. To mělo za následek velký zájem podnikatelů, kteří v internetu nacházeli obrovské možnosti. Od roku 1992 se na internetu datuje komerční provoz, kdy National Science Foundation, která do této doby spravovala hlavní síť internetu, umožnila internetové připojení právě komerčním subjektům [1].

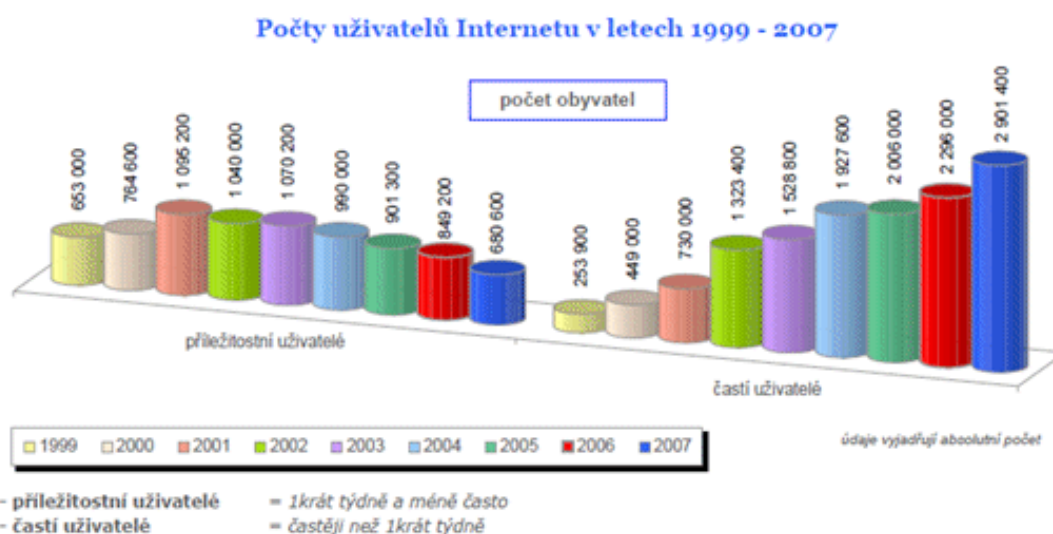
Od roku 1993 se na internetu začaly již ve velkém objevovat komerční organizace. Z počátku počítačové společnosti, ale později i firmy z dalších oborů lidské společnosti. V mnoha státech začíná být internet běžnou součástí každodenního života, tak jak je tomu dnes [3].

### 3.2. Internet v ČR

V roce 1991 ve Výzkumném Centru ČVUT proběhly první úspěšné pokusy s připojením na internet. Po připojení volaly i další vysoké školy z celé ČSFR a proto v prosinci 1991 schválilo české Ministerstvo školství projekt předložený akademickou obcí pro vybudování páteční sítě spojující univerzitní města. V listopadu 1992 již byly pevnou linkou propojeny Praha a Brno a koncem března 1993 to již bylo měst devět. V Roce 1995 byla komunikační infrastruktura CESNETu (Český internet) již dobudována a především se začalo se zvyšování přenosových rychlostí a zároveň se zlepšování spolehlivosti. I když CESNET byl vybudován pouze jako akademická síť, v reakci na velkou poptávku po připojení se brzy stal i komerčním poskytovatelem [1, 27].

V Roce 1994 byla komunikační infrastruktura CESNETu již dobudována a především se začalo se zvyšování přenosových rychlostí a zároveň se zlepšování spolehlivosti. ČR se proto zapojila do projektu TEN – 34 CZ, jehož cílem je vybudovat vysokorychlostní celoevropskou síť (v roce 1997 se z CESNETu přechází na mnohem výkonnější TEN – 34 CZ, v roce 1999 jej nahrazuje další projekt TEN 155-cz)

V roce 1995 byl ukončen monopol společnosti Eurotel na veřejné služby poskytování dat, a tím začíná obrovský rozmach internetu u nás. Začali vznikat nové firmy nabízející čistě komerční připojení k internetu (první z nich byla COnet) a každý rok byl meziroční procentuální nárůst počtu uzlů připojených k internetu více jak 100%. V roce 2000 již bylo v ČR více jak 350 poskytovatelů přístupu k internetu [27].



Graf č. 1 – Počty uživatelů internetu v letech 1999 – 2007 [14]

Jiný pohled na rozvoj internetu u nás nabízí předcházející graf č. 1, který zobrazuje počet uživatelů internetu za devítileté období, (graf vychází z průzkumu zpracovaného agenturou Market v roce 2007) [14].

## 4. Informační systémy

Informační systém (IS) je funkční celek, jež zabezpečuje informační činnost. Jinými slovy se jedná o systémy, které zahrnují sběr, udržování, zpracování a poskytování informací a dat, a to jak v elektronické podobě (počítačově orientované IS), tak i v podobě papírové.

### 4.1. Informační systémy veřejné správy

Hlavním úkolem veřejné správy je poskytovat občanům kvalitní a efektivní služby a právě informační systémy veřejné správy (ISVS) jsou nástrojem, který napomáhá tyto úkoly plnit. ISVS jsou vlastně jakýmsi souborem informačních systému, které slouží pro výkon veřejné správy [35]. I zde mohou být systémy v papírové podobě, nebo počítačově orientované. Členění počítačově orientovaných ISVS [6] :

- **SIS** – státní informační systém poskytuje údaje všem složkám veřejné správy,
- **RIS** – regionální informační systém je mezistupněm, jež zachycuje vztahy mezi regionem a státem a mezi regiony navzájem,
- **MIS** – městský informační systém je nejčastěji tvořen jako **internetové stránky města**, s jejich pomocí se snaží veřejná správa přiblížit co nejvíce informací a služeb svým občanům.

### 4.2. Charakteristiky jakosti

Pro vzájemné porovnávání a hodnocení toho, jak kvalitně a efektivně řídí ISVS jednotlivé orgány veřejné správy je nutné, aby všechny orgány veřejné správy řídily informační systémy jednotným způsobem. Pro tyto potřeby je možné použít mezinárodní normy ISO, konkrétně ISO 9126 – Softwarové inženýrství - jakost produktu. Tato norma se skládá z modelu jakosti (znázorněno na obrázku č.1), vnějších a vnitřních metrik a metriky při používání. Jednotlivé charakteristiky vnitřních a vnějších jakostí (metrik) systému, které jsou následně rozděleny na další podcharakteristiky, jsou popsány níže [16].

**Funkčnost** – schopnost IS poskytovat funkce, které vyhovují stanoveným potřebám uživatele při používání systému za určitých, předem daných podmínek. Jedná se především o to, co systém dělá, aby tyto uspokojil potřeby uživatele. Podcharakteristiky funkčnosti jsou [20]:

- *Vhodnost* – poskytování vhodné množiny funkcí pro uživatelské cíle,
- *Přesnost* – poskytování správných a odsouhlasených výsledků,
- *Interoperabilita* – schopnost spolupráce s jinými systémy,
- *Bezpečnost dat* – chránit informace a data uživatelů,
- *Soulad funkčnosti* – dodržování norem a pravidel.

**Bezporuchovost** – znamená způsobilost systému udržovat požadovanou úroveň výkonu při používání za daných podmínek a vykonávat požadovanou funkci. Subcharakteristikami bezporuchovosti jsou [20]:

- *Zralost* – schopnost systému vyhnout se poruchám a vadám,
- *Odolnost proti vadám* – udržovat danou úroveň výkonu i v případech poruchy,
- *Obnovitelnost* – schopnost v případech poruchy obnovit postižená data,
- *Soulad bezporuchovosti* – dodržování norem a pravidel.

**Použitelnost** – je definována jako schopnost IS být srozumitelný, zvládnutelný a atraktivní pro svého uživatele. Tato charakteristika se soustředí na všechny, kteří přijdou do kontaktu s IS a které může systém ovlivnit (jedná se o operátory, koncoví uživatele, ale i nepřímí uživatelé). Subcharakteristiky použitelnosti jsou pro další použití v této práci nejdůležitější, neboť se bezprostředně týkají uživatelů. Jsou jimi [20]:

- *Srozumitelnost* – umožnit uživateli porozumět systému a určit zda je vhodný pro použití v určitých úlohách,
- *Zvládnutelnost* – umožnit uživateli systému naučit se jej používat,
- *Atraktivnost* – je vlastnost vyjadřující přitažlivost IS pro uživatele (grafická přirozenost, používání barev),
- *Provozovatelnost* – odpovídá říditelnosti, odolnosti proti chybám a je ovlivněna vhodností, adaptabilitou, změnitelností,
- *Soulad použitelnosti* – dodržování norem a pravidel.



**Účinnost** – vyjadřuje schopnost systému dávat vhodný výkon vzhledem k množství použitých zdrojů. Představuje vztah mezi výkonem IS a rozsahem zdrojů potřebných k jeho činnosti. Účinnost zahrnuje tyto další podcharakteristiky [20]:

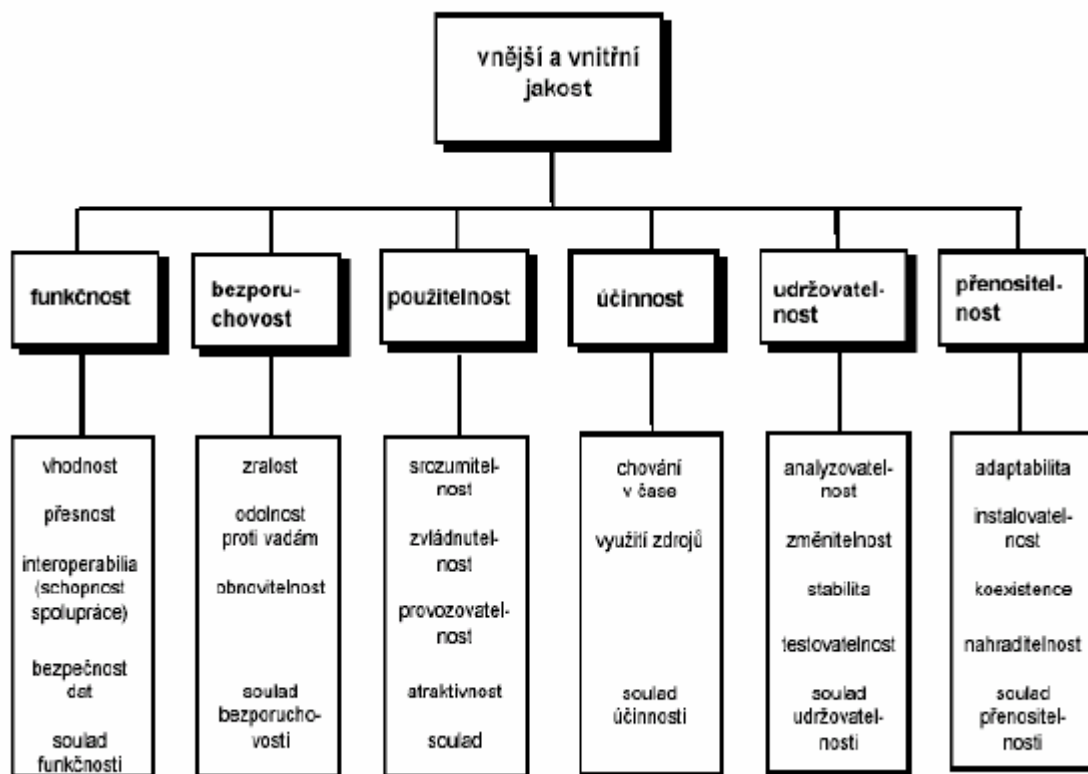
- *Chování v čase* – poskytovat vhodné časy odezvy a časy zpracování,
- *Využití zdrojů* – používání vhodného typu a množství zdrojů,
- *Soulad účinnosti* – dodržování norem a pravidel.

**Udržitelnost** – lze chápat jako vlastnost IS být modifikován, což znamená být zlepšován, upravován, adaptován dle nových požadavků či přizpůsobení novému prostředí. Podcharakteristikami udržitelnosti jsou [20]:

- *Analyzovatelnost* – umožnění určení nedostatků a příčin poruch,
- *Změnitelnost* – umožnění zavedení směn systému,
- *Stabilita* – vyhnutí se neočekávaným účinkům změn systému,
- *Testovatelnost* – umožnění modifikovaného systému jeho testování,
- *Soulad udržitelnosti* – dodržování norem a pravidel.

**Přenositelnost** – vlastnost systému, umožňující být přenesen z jednoho prostředí do druhého. Podcharakteristiky přenositelnosti jsou [20]:

- *Adaptabilita* – přizpůsobení systému různým prostředím,
- *Instalovatelnost* – možnost systému být instalován v různých prostředích,
- *Koexistence* – schopnost systému koexistovat s jiným a sdílet s ním zdroje,
- *Nahraditelnost* – způsobilost systému být používán jiným systémem, ve stejném prostředí,
- *Soulad přenositelnosti* – dodržování norem a pravidel.



Obrázek 1 – Model pro vnější a vnitřní jakost IS [16]

## 5. Využití výpočetní techniky ve veřejné správě

Zapojení výpočetní techniky do veřejné správy by se taktéž dalo charakterizovat jako její elektronizace. Pro veřejnost je elektronizace spjata spíše jen s elektronickým podpisem, případně s vyřízením záležitostí se státní správou e-mailem. Představa elektronizace veřejné správy je však trochu jiná. Vyjadřuje snahu zpřístupnit informace orgánů státní správy a samosprávy občanům, ale i sobě navzájem, a to především pomocí internetu [28].

Sloučením těchto dvou pojmů, internet a veřejná správa, dojde k vytvoření zcela nového pojmu e-Government, jehož podstata je ve zjednodušení komunikace mezi občany (a podnikateli) a státem.

### 5.1. *e-Government*

e-Government představuje přeměnu vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií. Snahou e-Governmentu je poskytovat rychlejší, spolehlivější a hlavně levnější služby veřejné správy nejširší veřejnosti a zároveň zajistit větší otevřenost veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům [23].

e-Government by měl přispět ke zvýšení výkonnosti státní správy a tím pomoci ke zjednodušení činností občanů ve styku s veřejnou správou. Zjednodušeně řečeno má být pomocí e-Governmentu zajištěn online přístup k veřejným službám občanům i podnikům a tím se zároveň zajistí obrovská časová úspora u obou stran – tedy jak u uživatelů služeb veřejné správy, tak u veřejné správy samotné.

Pro správnou funkci e-Governmentu je rozhodující vhodná elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě, neboť jedině taková elektronizace umožní veřejnosti volbu lokality a hlavně způsobu komunikace s veřejnou správou. V současném e-Governmentu je právě elektronizace vnitřních agend veřejné správy tím nejsložitějším úkolem a je stále předmětem hledání efektivního řešení v České republice, ale i v zahraničí. Rozvoj e-Governmentu se ve všech členských zemích EU řídí iniciativou eEurope, resp. iniciativu 2010 [23].

#### 5.1.1. Kategorie e-Government

Elektronickou veřejnou správu a její služby je možné rozdělit do třech základních kategorií [21]:

## **1. Elektronická státní správa zajišťující informace a služby pro styk s občany a s komerčními subjekty**

Jde o zprostředkování informací a služeb co nejjednodušším způsobem – tedy pomocí internetu a v co nejširším časovém úseku. Nejčastěji se jedná o webové portály, které představují bránu pro snadno použitelné, přístupné, vysoce efektivní a časově dostupné služby. Díky webovým portálům se naskýtají nové příležitosti pro řešení problémů a získávání požadovaných informací o příslušných službách (např. vyřizování stavebních povolení, řidičských průkazů, pasů, atd.)

## **2. E-procurement, neboli elektronické zadávání veřejných zakázek**

E-procurement zahrnuje jak nákup a prodej, tak i vše ostatní co se toho týká (výběrová řízení, fakturace, množstevní rabaty, zajištění logistiky atd.).

## **3. Interní komunikace ve státní správě**

V této kategorii je zahrnuta vnitřní komunikace uvnitř státní a veřejné správy (horizontální i vertikální). Jedná se například o komunikaci uvnitř jednoho ministerstva, ale i komunikaci mezi místním úřadem a dopravní policií. Lze tedy říci, že tato komunikace má mnoho různých variant, směrů, úrovní naléhavosti i stupňů utajení.

### **5.1.2. Stupně e-Governmentu a poskytované služby**

e-Government se dá rozdělit do několika stádií, které se liší podle studie, jež je popisuje. Rozlišujeme studie dle UN/ASPAs, která zachycuje fáze e-Governmentu do 5 bodů, výzkum Gartner Group uvádí fáze 4 a dle Světové banky jsou to fáze 3.

#### **Rozdělení dle UN/ASPAs**

Podle UN/ASPAs lze tedy e-Government rozdělit do následujících 5 vývojových fází, jak je vidět i z tabulky č.1 [29].

**Emerging (objevující se)** - V rámci tohoto stupně se veřejná správa začíná zapojovat do elektronického světa. Vznikají oficiální webové prezentace, které poskytují uživateli pouze statické základní informace. Stránky obsahují organizační a zákonné informace, kontakty a telefonní čísla. (Fáze 1).

**Enhanced (rozšiřující se)** - Stránky veřejné správy se zlepšují, informace se stávají více dynamické a specializované a jsou často aktualizovány. Na stránkách je možné nalézt

další odkazy na jiné oficiální stránky, různé publikace, zákony nebo informační věstník. V této fázi je také přístupná funkce vyhledat. (Fáze 2).

**Interactive (konverzační)** - Internetová prezentace se dramaticky rozšiřuje o přístupy k velkému množství institucí a služeb. Informace jsou pravidelně aktualizovány. Zároveň je využíván důmyslnější stupeň formálního kontaktu mezi občanem a poskytovatelem služeb pomocí e-mailu. Objevuje se možnost vyhledávání ve specializovaných databázích a stahování formulářů a žádostí, které je možné odeslat on-line. (Fáze 3).

**Transactional (transakční)** - K dispozici jsou kompletní a bezpečné transakce jako získávání víz, pasů, rodných listů nebo různých povolení. Za všechny služby může uživatel platit on-line, stejně tak může platit i pokuty, všechny poplatky, ale i daně. K těmto účelům je plně funkční elektronický podpis a také bezpečné stránky s přístupem pouze na heslo. (Fáze 4).

**Fully integrated nebo seamless (plně integrovaný)** – Plně zapojení elektronické správy přes administrativní hranice. Všechny dostupné služby, které veřejná správa nabízí jsou poskytovány on-line. (Fáze 5).

Tabulka 1 – Přehled jednotlivých fází e-Government a jejich charakteristik [37]

Fáze	Popis fáze dle UN/ASPA	Charakteristika služeb
<i>Fáze 1</i>	- <b>Emerging web presence</b> (objevující se)	- běžné informace - telefonní čísla - poštovní a e-mailové adresy - organizační struktura
<i>Fáze 2</i>	- <b>Enhanced web presence</b> (rozšiřující se)	- aktualizace min. za 1,5 měsíce - k dispozici formuláře - funkce Vyhledat - informační věstníky, publikace, zákony
<i>Fáze 3</i>	- <b>Interactive web presence</b> (konverzační)	- stahovatelné formuláře - specializované databáze - odeslání formuláře on-line - diskusní fóra, - možnost přihlášení (hesla)
<i>Fáze 4</i>	- <b>Transactional web presence</b> (transakční)	- bezpečnost - on-line platby - potvrzení žádostí
<i>Fáze 5</i>	- <b>Fully integrated web presence</b> (plně integrovaný)	- všechny informace a služby dostupné z internetu - vyhledávání i v přidružených stránkách

## Rozdělení dle Gartner's Group

Rozdělení e-Government dle Gartner Group prezentuje model o následujících čtyřech vývojových fázích. Je důležité poznamenat, že vývoj e-Governmentu nemusí nezbytně začít na prvním stupni a propracovat se ke stupni nejvyššímu, ale je možné fáze přeskočit [31]:

**Presence (prezentační)** – představuje nejjednodušší a nejlevnější formu e-Governmentu, která nabízí nejméně možností pro občana. Typickým příkladem jsou webové stránky, které obsahují pouze základní informace v podobě úředních hodin, e-mailové adresy nebo telefonních čísel, nemá však žádné interaktivní schopnosti. Je to pasivní prezentace, jež má v podstatě podobu elektronické brožury.

**Interaction (interakční)** – V této fázi jsou webové stránky již interaktivní, nabízejí více možností využití, přesto jsou zde stále určité limity. Interakce je relativně jednoduchá a točí se převážně kolem poskytování informací. V této fázi jde především o to, aby občané nemuseli na úřad chodit (nebo telefonovat), ale měli veškeré dostupné informace a formuláře k dispozici na webových stránkách. Patří sem tedy veškeré informace nutné pro zajištění služby, stahovatelné formuláře (jež lze vytisknout a pomocí mailu také odeslat). Samozřejmostí je také použití e-mailu jako rovnocenného komunikačního prostředku.

**Transaction (transakční)**- výhodou jsou již mnohem komplexnější a umožňují klientovi dokončit celý úkon elektronickou cestou a to kdykoliv během dne (nebo noci). Výhodou je možnost „samoobslužně“ vyřídit například obnovení licence, platby poplatků a daní, atd. I přesto, že jsou v této fázi již mnohem větší možnosti, stále zde jde o tok informací pouze jednou cestou (tedy pouze veřejné správě, nebo klientovi – dle úkonu).

**Transformation (přeměna)** – nejvyšší forma vývoje e-Governmentu. V této fázi se využívají všechny technologické možnosti k přeměně veřejné správy tak, aby funkce byly koncipované, organizované a proveditelné. Existence managementu pro potřeby vztahů s klienty, jež zvládá všechny možné otázky, problémy a potřeby. Ve fázi přeměny je snaha o odstranění organizačních bariér, které prosazují řešení ve prospěch správy nikoliv ve prospěch občana.

## Rozdělení dle Světové banky

Podle příručky Světové banky je možné rozdělit proces zavedení e-Government do 3 fází, jimiž jsou Publish, Interact a Transact [22].

**Publish (zveřejnit)** – použití ICT k rozšíření přístupu k informacím veřejné správy. Veřejná správa vytváří velké množství informací, které jsou užitečné jak pro občany, tak pro podniky. Internet může tyto informace přinést přímo tam, kde je jich za potřebí. Proces tvorby elektronické veřejné správy může začít právě zveřejňováním těchto informací on-line, např. pravidla a omezení, dokumenty a formuláře. Webové stránky se snaží rozšiřovat veškeré informace o veřejné správě, stejně jako informace vytvořené veřejnou správou co nejširší veřejnosti.

Možnost občanů a podniků rychle a snadno získat informace ve veřejné správě bez nutnosti se na úřad dostavit fyzicky nebo bez stání v dlouhých frontách je převratný pokrok oproti správě plné byrokracie a korupce.

**Interact (komunikace)** – rozšiřování občanské součinnosti. Zavedení webových stránek, ať jsou sebeobsáhlejší je pouze prvním krokem. e-Government má možnosti v zapojení občana do procesů v rámci politického cyklu a do všech stupňů veřejné správy. Zesilování občanské zainteresovanosti přispívá k vybudování důvěry mezi veřejností a veřejnou správou. Interaktivní správa zahrnuje dvoustranou komunikaci, jejíž základem je e-mail, ale patří sem také poskytování formulářů s možností on-line odeslání. Je možné také zavedení komunikačního fóra, kde lze on-line komunikovat jak s zaměstnanci úřadu, tak s ostatními občany.

**Transact (jednat)** – vytváření on-line služeb veřejné správy. Veřejná správa může jít dále vytvořením webových stránek, které zprostředkují uživateli některé transakce přímo on-line. Transakční webové stránky nabízejí přímý přístup k službám veřejné správy, jež jsou kdykoliv k dispozici. Pravděpodobně největší podnět pro využití a poskytování služeb ICT veřejnou správou je usměrnit současnou byrokracii a časově náročné úkony, což z dlouhodobého pohledu šetří peníze a zvyšuje produktivitu.

Transakční stránky mohou zvýšit produktivitu jak v soukromém, tak ve veřejném sektoru díky tomu, že procesy v rámci veřejné správy se stanou jednodušší, rychlejší a levnější. Nicméně je nutné mít na vědomí, že jejich zavedení je obtížné a také drahé, neboť je nezbytné zavést změny v právním rámci země.

### 5.1.3. Výhody zavedení e-Government

Z již zmíněných informací je zřejmé, že e-Government nabízí obrovské možnosti využití, jejichž výhody jsou nesporné. Následující přehled uvádí hlavní klady, které zavedení e-Governmentu přináší [21].

#### **Přínosy e-Governmentu pro občana nebo podnik:**

- snadnější jednání s úřady (vyřizování všech záležitostí z jednoho místa),
- přístup k informacím přes webový portál a call-centra umožňuje větší efektivitu od státní správy směrem k občanovi a komerční sféře,
- vyřizování úředních záležitostí odkudkoliv kdykoliv pomocí internetu, mobilního telefonu nebo jiného interaktivního zařízení,
- větší transparentnost, mimo jiné i díky e-procurementu, jež umožní státní správě zaručit průhlednost operací při objednávkách a zároveň přináší i velkou úsporu peněz.

#### **Přínos e-Government pro činnost státní správy:**

- zvýšení účinnosti a výkonnosti státní správy,
- usnadnění a zlepšení rozhodovacích procesů,
- snadnější a rychlejší komunikace přináší větší schopnost spolupráce mezi jednotlivými částmi státní správy (jak na centrální, tak na regionální a lokální úrovni),
- lepší využití lidských, finančních a ostatních zdrojů,
- úspora z využití informačních technologií.

## 5.2. *e-Government a EU*

Tak, jak se Evropská unie rozšiřuje vznikají nové potřeby a požadavky jako např. poskytování veřejných služeb přes hranice, což je nezbytné pro zvýšení příležitostí občanů a jejich mobility a také pro podnikání v Evropě [2].

e-Government může pomoci státní správě tyto požadavky vyřešit a proto se stal jedním ze zásadních cílů Evropské unie, který je zanesen do Iniciativy i2010 a do Akčního plánu i2010, jenž představuje strategii pro podporu růstu informačních technologií a pro rozšíření informačních technologií do všech částí ekonomiky [5].



Jeho hlavním cílem je zjednodušit kontakt občanů a firem s úřady. V době e-Governmentu by všichni občané měli být schopni prostřednictvím internetu vyřídit například žádost o sociální dávky, důchodové pojištění, apod. Stejně tak firmám má elektronizace přinést možnost snadno a rychle zjistit např. oznámení o veřejných zakázkách, možnostech financování, atd.

### 5.2.1. Charakteristika Akčního plánu i2010 e-Government

V červnu 2005 byla Evropskou komisí zveřejněna iniciativa i2010 – evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost, která je komplexní strategií pro oblast informační společnosti a médií. Je založena na třech hlavních prioritách, jimiž jsou inovace a investice do výzkumu v oblasti informačních a komunikačních technologií (ICT) a jejich integrace do každodenního života. Spolu s těmito prioritami je spojena nutnost dobudovat jednotný evropský informační prostor [18].

Na iniciativu i2010 navazuje Akční plán i2010 e-Government: Pro urychlení zavádění e-Governmentu v Evropě ve prospěch všech, který byl zveřejněn v dubnu 2006. Komise se tímto plánem snaží dosáhnout [2]:

- zrychlení poskytování výhod pro občany a podnikatele,
- zajistit, aby e-Government na národní úrovni nevedl k novým překážkám na jednotném trhu, které by mohly vzniknout fragmentací a nedostatkem interoperability,
- zvýšit výhody e-Governmentu na úrovni EU, využitím úspor z rozsahu v členských státech a spolupráci na Evropských úkolech,
- zajištění spolupráce všech zúčastněných stran v EU při vytváření a poskytování e-Governmentu.

### 5.2.2. Hlavní cíle Akčního plánu

Pro zajištění dosažení výše uvedených obecných cílů se Akční plán zaměřuje na 5 hlavních oblastí e-Governmentu a zároveň stanovuje specifické cíle pro rok 2010 [2]:

- **Žádný občan nezůstane v pozadí:** rozšiřování e-Governmentu tak, aby do roku 2010 všichni občané prosperovali z důvěryhodných, novátorských služeb, a aby k nim měl každý snadný přístup.
- **Výkonnost a efektivnost v praxi:** významně přispět k spokojenosti uživatelů, průhlednosti a odpovědnosti, ale také méně administrativy a vyšší účinnosti.

- **Zavedení klíčových služeb pro občany a firmy (do 2010):** 100% z veřejných zakázek bude dostupných elektronicky, přičemž míra využívání dosáhne 50%, se souhlasem ke spolupráci na dalších online službách se zásadním dopadem pro občany.
- **Zlepšení přístupových míst** - umožnění občanům a firmám benefitovat (do 2010) z pohodlného, bezpečného, interoperabilního a autentizovaného přístupu k veřejným službám v celé Evropě.
- **Posilování spoluúčasti a demokratického rozhodování** – do roku 2010 představení nástrojů pro efektivní veřejné debaty a spoluúčast v demokratickém rozhodování.

### 5.2.3. Služby e-Governmentu dle EU

Evropské komise, v rámci své činnosti pro měření pokroku v zavádění e-Governmentu v jednotlivých členských státech EU sestavila seznam základních elektronicky poskytovaných veřejných služeb. Měření, dle tohoto seznamu se provádějí od roku 2001 a ČR je spolu s ostatními novými členy EU zařazena do měření od roku 2004 [30].

Měření jsou založena na porovnání dvaceti elektronicky poskytovaných služeb veřejné správy pro občany i komerční sféru. Vyhodnocení probíhá na několika stupních, jednak jde o samotnou existenci služby a jednak o její vyspělost (na nejnižším stupni je pouhá dostupnost informací na webové stránce o tom, kde a jak je možné příslušné věci vyřídit, na nejvyšším stupni je možnost vyřídit vše od začátku do konce elektronicky). Ke sledovaným službám patří [30]:

#### Služby pro občany

1. Daňové přiznání a platba daně z příjmů
2. Hledání zaměstnání
3. Vyřizování sociálních dávek
4. Žádost o vystavení osobních dokladů
5. Registrace auta
6. Žádost o stavební povolení
7. Hlášení na policii
8. Dostupné katalogy veřejných knihoven

9. Žádost a vystavení rodného listu, potvrzení o sňatku
10. Přihlašování na střední a vysoké školy
11. Oznámení změny adresy
12. Služby související s veřejným zdravotnictvím

### **Služby pro podniky**

13. Vyřizování a platba sociálního a zdravotního zabezpečení zaměstnanců
14. Daňové přiznání a platba daně z příjmů
15. Daňové přiznání a platba DPH
16. Registrace podnikatelských subjektů
17. Vyplňování statistických výkazů
18. Celní deklarace
19. Veřejné zakázky
20. Žádosti a povolení související s životním prostředím

Dle průzkumů EU byla ČR v roce 2004 na 19. místě z 25 států a na 5. místě z deseti nově přistupujících zemí a v roce 2006 se propadla na 21. místo v rámci celé EU. Hlavním důvodem toho propadu je, že ostatní země modernizují svoji veřejnou správu rychleji než Česká republika. Dle výše uvedeného přehledu byly v ČR hodnoceny jako dobré služby e-Governmentu pouze: 1, 3, 14, 15, 17, 18, 19 (dle pořadových čísel) a za nedostatečné byly označeny služby pod čísly 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12 a 20. Z výzkumu tedy vyplývá, že největší počet nevyhovujících elektronických služeb je ve službách pro občany [30].

## **5.3. e-Government v ČR**

### **5.3.1. e-Government a legislativa**

Za tvorbu právních norem v oblasti informačních a komunikačních technologií, telekomunikací a poštovních služeb bylo odpovědné Ministerstvo informatiky, jehož kompetence nyní přebírá Ministerstvo vnitra (MVCR). K legislativní činnosti ministerstva patří také prosazování elektronických nástrojů komunikace do stávajících a připravovaných právních předpisů [24].

Rozvoj e-Governmentu do určité míry podléhá také rozvoji legislativy, protože bez odpovídajících zákonů nelze očekávat pokrok. V České republice upravuje problematiku informačních systémů veřejné správy (ISVS) několik platných zákonů a vyhlášek:

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

Zákon se týká povinnosti poskytovat informace státním orgánům, územním samosprávným celkům, jejich orgánům a veřejným institucím a zároveň upravuje poskytování informací elektronickou cestou [46].

#### **2) Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů**

Zde jsou stanoveny práva a povinnosti správců ISVS a ostatních subjektů podílejících se na jejich budování a provozu. Zákon je určen k zefektivnění fungování státní správy, k čemuž mají sloužit informační technologie. Upravuje také provoz Portálu veřejné správy a výstupy z ISVS [49].

#### **3) Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu**

Tento zákon vymezuje pojem elektronického podpisu a jeho druhy, dále jsou zde upraveny podmínky pro vydávání jednotlivých druhů elektronického podpisu a v souvislosti s tím postavení poskytovatelů certifikačních služeb [49].

#### **4) Vyhláška č. 442/2006 Sb.**

Stanovuje strukturu informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup. Vyhláška doplňuje zákon svobodném přístupu k informacím [41].

### **5) Vyhláška č. 469/2006 Sb.**

V této vyhlášce jsou upraveny technické náležitosti předávání údajů do informačního systému [42].

### **6) Vyhláška č. 528/2006 Sb.**

Vyhláška popisuje postup předávání údajů o ISVS do informačního systému a udává povinnost správci ISVS podávat údaje o provozovaných ISVS do tohoto informačního systému. Dále obsahuje informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy [43].

### **7) Vyhláška č. 529/2006 Sb.**

Zde jsou obsaženy požadavky na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace ISVS [44].

### **8) Vyhláška č. 53/2007 Sb.**

Tato vyhláška popisuje technické a funkční náležitosti uskutečňování komunikačních vazeb mezi informačními systémy veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní ISVS [45].

### **9) E-government Act – nový zákon o e-Governmentu**

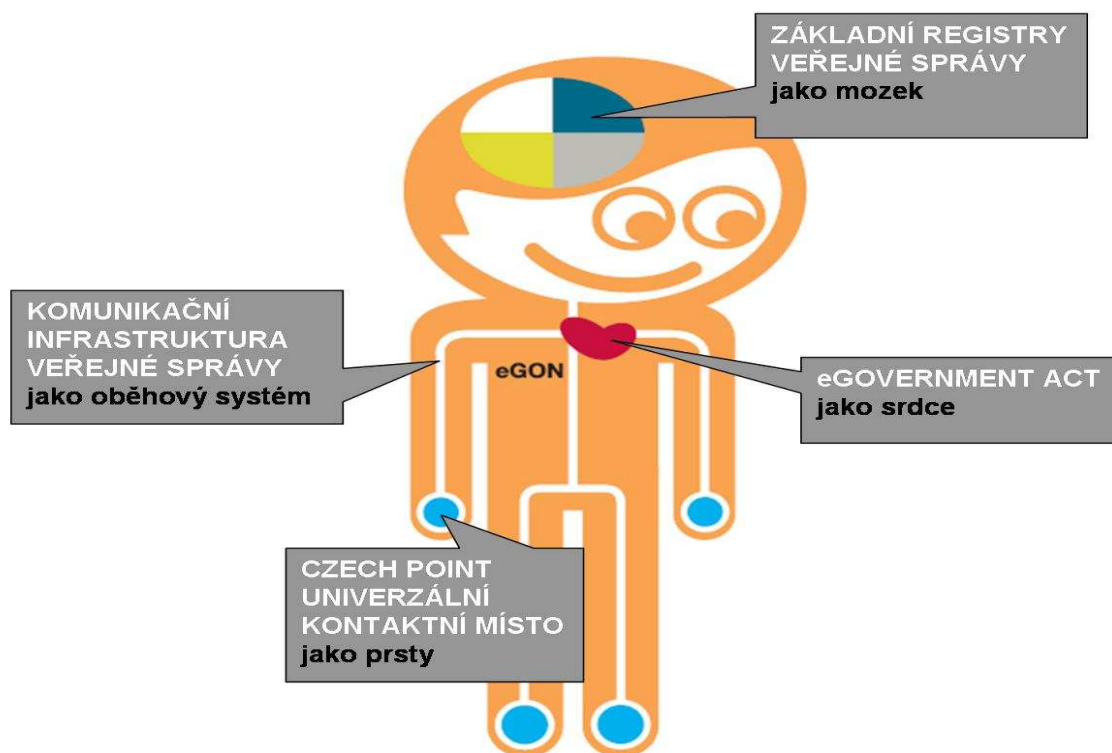
Návrh zákona, jež byl představen v únoru roku 2008, si klade za hlavní cíl zrovnoprávnění elektronické formy dokumentů s listinou, zefektivnění komunikace mezi občany a úřadem, ale i zlepšení nakládání s úředními dokumenty [4].

#### **5.3.2. eGon**

Na konferenci ISSS 2007 v Hradci Králové byl panem ministrem Ivanem Langerem představen eGON – unikátní projekt ministerstva vnitra, který má propagovat a ztělesňovat myšlenku e-Governmentu na veřejnosti a stát se tak symbolem českého e-Governmentu. eGON je chápán jako živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje. Existenci a životní funkce eGONa zajišťují čtyři základní části (obrázek 2) [26]:

- **Prsty:** Czech POINT,
- **Oběhová soustava:** KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy,
- **Srdce:** Zákon o e-Governmentu,
- **Mozek:** Základní registry veřejné správy.

eGon představuje změnu, s níž končí zbytečné obcházení úřadů, a konec nadvlády státní byrokracie. Hlavní prostředkem, jak tohoto dosáhnout, je zrovnoprávnění elektronických dokumentů s papírovými a vytvoření husté sítě univerzálních kontaktních míst, ze kterých každý může jednoduše elektronicky komunikovat se všemi úřady a institucemi.



Obrázek 2 – eGon [26]

### **Czech POINT**

Czech POINT – tedy Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál - je projektem, který má za cíl redukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. V minulosti musel občan navštívit několik úřadů k vyřízení jedné záležitosti. Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, které umožňuje komunikaci občana se státem prostřednictvím jediného místa tak, aby „obíhala data a nikoliv občan“ [26].

Do projektu Czech POINT zapojilo již téměř 400 obcí, které budou zařazeny do připravované vyhlášky (kterou se stanoví seznam obecních úřadů a seznam zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy) a budou moci od 1.9.2008 poskytovat služby občanům. Czech POINT v současné době poskytuje čtyři druhy výstupů, což

znamená, že každý, kdo zaplatí příslušný poplatek na místě Czech POINT, může požádat o následující služby [25]:

- výpisy z katastru nemovitostí,
- výpisy z obchodního rejstříku,
- výpisy z živnostenského rejstříku,
- výpisy z rejstříku trestů (od ledna 2008).

Do budoucna bude z pomoci Czech POINTu možné vydávat více dalších výpisů, více využívat Czech POINT jako univerzální podatelnu. S novelou živnostenského zákona (1.7.2008) Czech POINTy začnou postupně zprostředkovávat žádosti o živnost a třetím čtvrtletí roku 2008 budou umožněny výpisy z registru bodů řidiče a hlášení matričních událostí do evidence obyvatel [25].

Přístupovými místy Czech POINT jsou převážně obecní úřady, a Česká pošta, ale tuto službu poskytují také někteří notáři, Hospodářská komora a zahraniční zastupitelství. Vývoj počtu vydaných výstupů zachycuje tabulka č. 2.

**Tabulka 2 – Vývoj počtu vydaných výstupů v ČR od zavedení Czech POINTu [25].**

<b>K 30. 6. 2008</b>	<b>Katastr nemovitostí</b>	<b>Obchodní rejstřík</b>	<b>Živnostenský rejstřík</b>	<b>Rejstřík trestů</b>	<b>Celkový součet</b>
Březen 2007	46	92	45	0	183
Duben	673	395	142	0	1 210
Květen	1 745	922	98	0	2 765
Červen	1 748	1 306	49	0	3 103
Červenec	1 507	1 342	81	0	2 930
Srpen	3 851	3 032	66	0	6 949
Září	3 501	3 161	56	0	6 718
Říjen	4 942	4 424	82	0	9 448
Listopad	5 765	5 090	367	0	11 222
Prosinec	4 601	4 380	352	0	9 335
Leden 2008	14 634	8 767	642	34 460	58 503
Únor	19 556	9 420	413	46 318	75 707
Březen	19 273	10 647	354	47 451	77 725
Duben	19 569	12 809	402	41 694	74 474
Květen	16 916	12 363	334	37 489	67 102
Červen	16 948	12 063	426	45 832	75 269
<b>Celkem</b>	<b>135 275</b>	<b>90 213</b>	<b>3 909</b>	<b>253 244</b>	<b>482 641</b>

## Komunikační infrastruktura veřejné správy

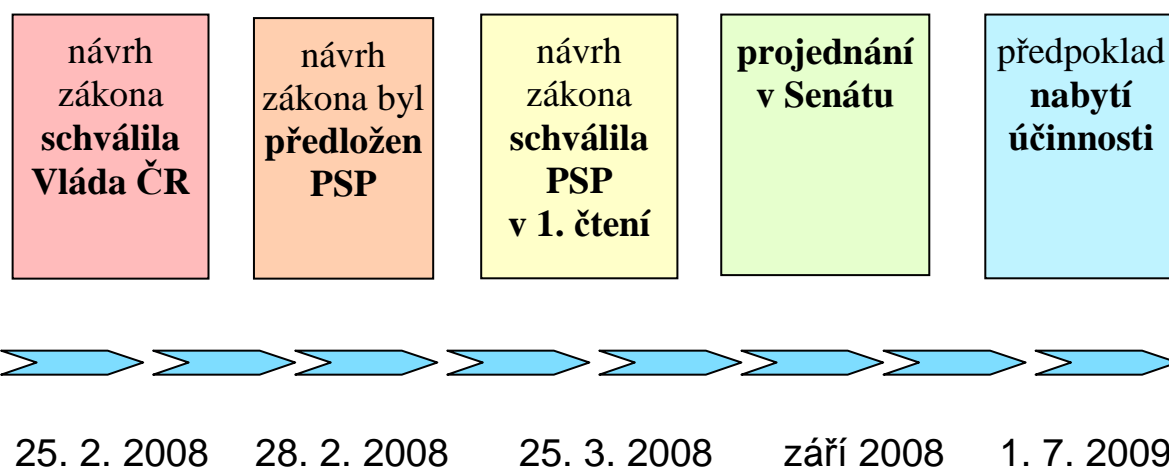
Základ budované infrastruktury je Centrální místo služeb (CMS), které zajišťuje vzájemné řízené a bezpečné propojování subjektů veřejné a státní správy, ale také obstarává komunikaci subjektů veřejné a státní správy s jinými subjekty, jakými jsou internet nebo komunikační infrastruktura EU. Současně tvoří jediné logické místo propojení jednotlivých operátorů telekomunikačních infrastruktur, poskytujících služby pro komunikační infrastrukturu Informačních systémů veřejné správy - KIVS [26].

Podstatné je zjednodušení služeb veřejné správy pro občana. Toho lze dosáhnout jednak přenesením povinnosti shromažďovat a předkládat informace (dostupné v různých informačních zdrojích státu) z občana na orgány veřejné správy a jednak možností vyřídit různé agendy z jednoho místa.

### Zákon o e-Governmentu

Cílem zákona o e-Governmentu (o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů) je především vytvořit optimální podmínky pro elektronickou komunikaci jak mezi občany a úřady, tak mezi úřady navzájem [26]. Zákon je zatím ve fázi projednávání (jak znázorňuje následující obrázek č. 3) a týká se především úpravy:

- datových schránek pro komunikaci s orgány veřejné moci, zasílání, podání a doručování dokumentů prostřednictvím informačního systému datových schránek,
- jednoznačné identifikace subjektů při elektronické komunikaci,
- autorizované konverze dokumentů – tedy převod dokumentu z listinné podoby do podoby elektronické a naopak.



Obrázek 3 – Vývoj schvalování zákona o e-Governmentu [26]



## Základní registry veřejné správy

Současná roztržitost a nejednotnost ve vedení klíčových databází neumožňuje z těchto databází sdílet data do příslušných informačních systémů, což nutí správce těchto systémů pořizovat si tato data individuálně pro své potřeby. Prostředek pro zlepšení tohoto nevyhovujícího stavu je legislativní úprava. Tím budou zajištěny legislativní podmínky pro možnost vybudování, průběžnou aktualizaci a využívání uvedených čtyř základních referenčních centrálních registrů veřejné správy jimiž jsou [26]:

- **Registr obyvatel,**
- **Registr osob,**
- **Registr územní identifikace, adres a nemovitostí,**
- **Registr práv a povinností.**

Podstatou je skutečnost, že tyto registry, ve své cílové podobě, musí tvořit jednotný, vzájemně provázaný a ucelený systém, který umožní čerpat a sdílet data v dané oblasti z jediného datového zdroje. Veškerá data tedy budou, na rozdíl od současnosti, pořizována pouze jednou [26].

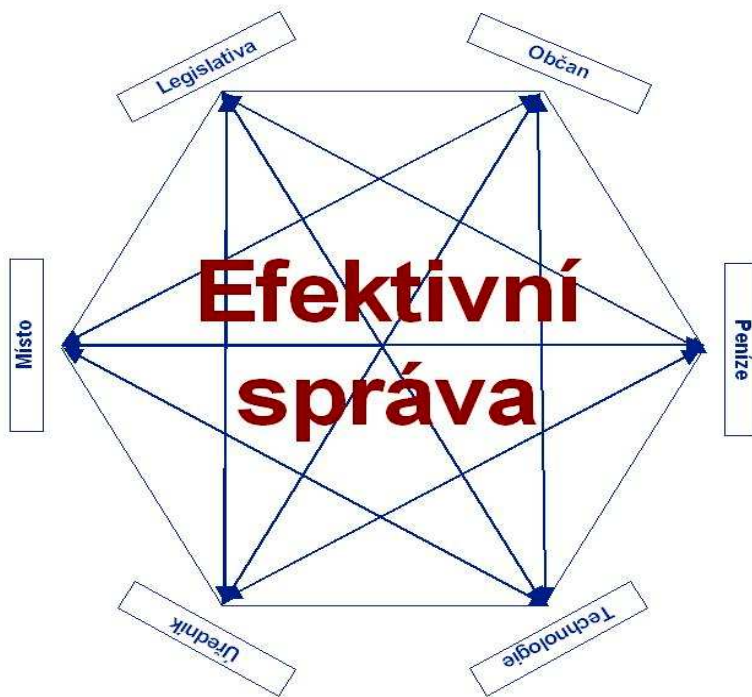
### 5.3.3. Hexagon veřejné správy

Ztělesňuje nový pohled na veřejnou správu. Jde o komplexní a koordinovaný přístup k organizaci a řízení veřejné správy, kterou je potřeba chápat jako ucelený systém, jež obsahuje řadu prvků, a jehož jednotlivé funkce jsou důležité samy o sobě, ale zároveň se vzájemně ovlivňují. Tento nový pohled na veřejnou správu zobrazuje ministerstvo vnitra jako šestiúhelník - hexagon (znázorněn na obrázku č. 4), jehož jednotlivé vrcholy jsou navzájem provázány [36]

Nejdůležitějším prvkem hexagonu je **Občan**, jakožto klient veřejné správy, proto je důležité mu co nejvíce usnadnit styk s úřady, zprůhlednit veřejnou správu a umožnit tak občanům podílet se na jejích rozhodnutích. Opakem občana je **Úředník**, představující základní stavební kámen veřejné správy. Na úředníky by mělo být nahlíženo všude stejně, musí být vyžadováno kvalitní a průběžné vzdělání a vysoká výkonnost [36].

Základem kvalitní veřejné správy je bezpochyby kvalitní **Legislativa**, která by měla být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější, jelikož je to hlavní nástroj používaný k ochraně základních společenských hodnot a k ovlivňování chování občanů či právnických osob.

**Místo (Organizace)**, tedy způsob a umístění výkonu veřejné správy. Zde platí nejdůležitější zásada fungování veřejné správy "obíhají informace, nikoliv občan". S tím bezprostředně souvisí využití moderních informačních a komunikačních **Technologií** ve veřejné správě. Dalším hlediskem jsou **Peníze**, bez kterých nelze ani v oblasti veřejné správy dosáhnout uspokojivých výsledků [36].



Obrázek 4 – Hexagon veřejné správy [36]

## 6. Analýza služeb Magistrátu města Hradec Králové poskytovaných pomocí internetu

### 6.1. Hradec Králové

Je statutárním městem a zároveň sídelním městem Královéhradeckého kraje, který je součástí NUTS2 Severovýchod. Hradec Králové patří svou velikostí i významem mezi nejdůležitější centra osídlení v České republice (pozice města Hradec Králové je znázorněna na obrázku č. 5) [34].



Obrázek 5 – Pozice města Hradec Králové [34]

Správní území města má rozlohu 105,6 km<sup>2</sup> a je rozdělené na 21 katastrálních území (obr. č. 6). K 1. 1. 2004 zde trvale žilo 95 195 obyvatel. Je přitažlivou lokalitou pro bydlení, nákupní příležitosti, kulturní a společenské vyžití. Hradec Králové je centrem administrativy a správy, sídlem řady bank, finančních institucí, střediskem kultury, školství, vědy a duchovního života. Hradec Králové je významným regionálním dopravním uzlem a přirozeným spádovým střediskem severovýchodních Čech.

Královéhradecko lze charakterizovat jako průmyslové území s intenzivní zemědělskou výrobou a se značným rozvojem terciární a kvartérní sféry [34].



Obrázek 6 – Katastrální území Hradce Králové [34]

V otázkách struktury osídlení je Hradec Králové spolu s Pardubicemi jedním z hlavních měst sídelní aglomerace jak regionálního, tak i nadregionálního významu. Blízkost obou center může být příznivým faktorem územního rozvoje aglomerace [34]).

### 6.1.1. Magistrát města Hradec Králové

Z obecného pohledu je magistrát instituce poskytující služby veřejné správy. Jednak zajišťuje agendy svěřené mu státem v rámci přenesené působnosti (vydávání osobních dokladů, vyplácení sociálních dávek, atd.), ale také zajišťuje samosprávné agendy (péče o město, sociální služby, kultura, apod). Vše provádí pouze v rozsahu, který mu uloží zastupitelstvo města nebo rada města. Dozor nad výkonem samostatné působnosti magistrátu je vykonáván Krajským úřadem Královéhradeckého kraje a výkon přenesené působnosti je kontrolován ministerstvem vnitra [33]

Magistrát má přibližně 400 zaměstnanců a je členěn na odbory, ty jsou dále členěny na oddělení (viz organizační schéma). V jeho čele stojí primátor města spolu se svými náměstkyněmi a za chod magistrátu zodpovídá vedoucí úřadu, jímž je tajemník magistrátu.

## 6.1.2. Organizační struktura

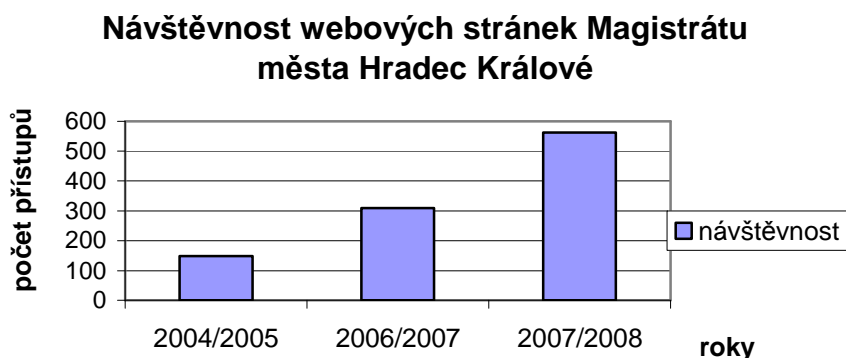
Magistrát města Hradec Králové je rozdělen do 6 úseků, které se následně dělí na celkem 24 oddělení (popř. kanceláří) [33]. Grafické zobrazení organizační struktury magistrátu je v příloze č. 1.

- Úsek primátora
  - Kancelář primátora
  - Městská policie
  - Oddělení interního auditu a kontroly
- Tajemník magistrátu
- Úsek tajemníka magistrátu
  - Oddělení organizační
  - Oddělení informatiky
  - Odbor správní
  - Odbor vnitřní správy
  - Odbor Živnostenský úřad
  - Kancelář tajemníka
  - Odbor dopravy
  - Odbor obrany a krizového řízení
  - Odbor stavební
- Úsek náměstka primátora pro věci ekonomické
  - Odbor ekonomický
- Úsek náměstka primátora pro správu majetku, městské organizace a životní prostředí
  - Odbor bytový
  - Odbor majetkový
  - Odbor městských organizací a komunálních služeb
  - Odbor životního prostředí
- Úsek náměstka primátora pro oblast kultury, školství, zdravotnictví a sociální věci
  - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
  - Odbor kultury a cestovního ruchu
  - Odbor školství, mládeže a sportu
- Úsek náměstka primátora pro strategický rozvoj města a péči o památky
  - Odbor městských investic
  - Odbor památkové péče
  - Odbor hlavního architekta
  - Odbor strategického rozvoje města

## 6.2. Poskytované služby e-Governmentu na MMHK

Služby e-Governmentu jsou poskytovány pomocí webových stránek města (Městský informační systém Města Hradec Králové). Tyto stránky nabízejí velké množství informací z různých oblastí, ať jde o informace o městě, aktuálních akcích, z oblasti kultury nebo třeba dopravy, útulku města, ale také informace z oblasti veřejné správy. Obsahují téměř 8 tisíc stránek, přičemž na každém odboru magistrátu je jmenován alespoň jeden pracovník, který má na starosti uveřejňování článků na webové stránky. U každého dokumentu je pak uveřejněno jméno osoby, jež zodpovídá za správnost dokumentu, jméno osoby, která jej uveřejnila (mohou být shodná) a datum uveřejnění.

Návštěvnost těchto stránek zachycuje graf č. 2 (údaje jsou uvedeny vždy od pololetí prvního roku do pololetí druhého roku). Jak je z grafu vidět, návštěvnost roste velmi rychle, neboť za poslední 3 roky více než ztrojnásobila. Další údaje o návštěvnosti jsou uvedeny v příloze č. 2.



Graf č. 2 – Návštěvnost webových stránek MMHK za jednotlivé roky (Zdroj: [Stanislav Kupa, systémová podpora na MMHK]).

Pro snadnější a rychlejší orientaci na webových stránkách je hlavní strana rozdělena na několik částí. Hlavní lišta nabízí položky týkající se především veřejné správy, magistrátu, elektronických služeb aj. Další rozdělení je dle osoby navštěvující tyto stránky (podnikatel, turista, senior, rodina). Dále je hlavní strana věnována nejdůležitějším a nejvíce využívaným službám, které magistrát nabízí tak, aby byli ihned na dosah a nemusel je návštěvník dlouze vyhledávat. Jedná se především o službu on-line rezervací, Chci si zařídit, stahování formulářů, e-podatelná nebo úřední deska.

Právě tyto nejdůležitější služby z pohledu e-Governmentu jsou jednotlivě představeny v následujících kapitolách.

### **6.2.1. On-line rezervace**

Pro rychlejší a pohodlnější odbavování klientů Magistrátu města byl nainstalován tak zvaný vyvolávací (objednávkový) systém, který je přístupný přes internet. Tento systém Q-matic od společnosti Europeum byl zaveden v roce 2003 jako unikátní systém v celé Střední Evropě. Asi po 1 roce zkušebního provozu, kdy se odstraňovaly chyby a doladřovaly se detaily, byl plně uveden do chodu v září 2004, kdy byl jediným systémem svého druhu v celé České republice.

Vyvolávací systém se skládá ze dvou různých služeb – Fronta čekajících klientů a Kalendář pro rezervaci termínu. Právě Kalendář byl v této podobě speciálně navrhnout dle požadavků Magistrátu města Hradec Králové, neboť společnost Europeum žádný takový produkt nenabízela. Ke standardní službě Fronta (vysvětlení obou služeb je uvedeno níže) byla na zakázku zavedena i služba Kalendář, která umožnila občanům ještě více usnadnit kontakt s úřadem.

Systém Q-matic byl společností Europeum vyvinut tak, aby napomohl zlepšování zákaznického servisu, efektivnímu využívání lidských zdrojů a v neposlední řadě také k zabezpečení plynulosti provozu při optimálních nákladech. Systém je snadno srozumitelný a dosažitelný pro všechny občany s přístupem na internet.

On-line rezervace je možné sjednat na úkony týkající se matriky, občanských průkazů, trvalého pobytu, cestovních pasů, řidičských průkazů a registru vozidel.

#### **Služba Fronta**

Tato služba slouží pro občany, kteří se fyzicky dostaví na úřad. Zde si mohou u speciálního zařízení vyzvednout lístek s pořadovým číslem a dále mohou využít internet ke sledování stavu fronty. Pokud občan například ráno obdrží na požadovaný výkon vysoké pořadové číslo, nemusí trávit celý čas čekáním na úřadě, ale může si odkudkoliv přes internet zjistit předpokládaný čas jeho vyřízení a také průběžně sledovat stav fronty, což mu umožní přijít až v ten pravý okamžik [9].

Časy jsou nastaveny dle předpokládané doby odbavení klientů. Celkový přehled i každá kategorie se ale automaticky v pravidelném intervalu obnovují dle aktuální situace. Tato služba je zavedena především pro úsporu času občanů.

**Tabulka 3 – Ukázka celkového přehledu aktuálního stavu vyřizování klientů [9]**

Kategorie	ČL	KLČ	OPS	KI/PS	SČD	CuS	Max v Pob.
<b>Registr - krátký interval</b>	036	18	3	6	3:36:46	36	3:36:46
<b>Registr - dlouhý interval</b>	245	10	2	5	3:22:48	46	3:22:48
<b>Technici - krátký interval</b>	526	1	1	1	22:40	16	22:40
<b>Technici - dlouhý interval</b>	000	0	0	0	0:00	0	0:00
<b>RP, MRP</b>	394	1	3	0	1:04	95	1:04
<b>Profesní průkazy</b>	731	0	0	0	0:00	32	0:00
<b>Výpis z EKR</b>	914	0	0	0	0:00	15	0:00

**Legenda:**

**ČL** – číslo lístku právě obsluhovaného klienta

**KLČ** - počet čekajících klientů

**OPS** – otevřené přepážky (počet)

**KI/PS** – počet čekajících klientů na jednu přepážku

**SČD** - skutečná doba čekání

**CuS** – počet obslužených klientů celkem

**Max v Pob** – maximální čekací doba klienta

**Tabulka 4 – Ukázka přehledu odbavovaných lístků a čekací doby jedné kategorie [9]**

Pořadí	Číslo lístku	Čas vydání lístku	Čas čekání	Předpokládaný čas volání
1	37	11:08	3:38	14:55
2	38	11:26	3:20	14:55
3	39	11:45	3:01	15:10
4	40	12:34	2:12	15:25
5	41	12:56	1:51	15:25
6	42	12:57	1:49	15:40
7	43	13:09	1:38	15:40
8	44	13:23	1:24	15:55
9	45	13:25	1:21	15:55
10	46	13:31	1:15	15:55
11	47	13:56	0:51	16:10
12	48	13:58	0:49	16:10
13	49	14:02	0:44	16:25
14	50	14:07	0:39	16:25
15	51	14:15	0:31	16:40
16	52	14:15	0:31	16:40
17	53	14:39	0:07	16:40
18	54	14:39	0:07	16:40



Pokud zvolíte kliknutím libovolnou kategorii v tabulce č. 3, zobrazí se celkový seznam vydaných lístků za daný den s příslušnými časy čekání a také s předpokládaným časem volání daného lístku (zobrazeno v tabulce č. 4). Občan tedy předem ví, jak dlouho bude na vyřízení čekat.

## Služba Kalendář

Tato služba umožní občanům předem naplánovat svoji návštěvu na úřad a domluvit si schůzku ohledně určitého úkonu na jím stanovený den a hodinu (jak je vidět z obr. č. 7) V Kalendáři je možné vybrat z termínů na 3 týdny dopředu (delší časový horizont není možný z důvodů nečekaných okolností – např. dlouhodobé nemoci atd. a hrozí riziko nedodržení sjednaných termínů) Na každý den je k dispozici limitované množství možných pořadí dle uvedených časů. Toto se odvíjí dle množství určených přepážek – např. na odboru dopravy jsou stanoveny 2 přepážky, které vyřizují pouze klienty s předem sjednanou rezervací, čímž je zaručena předem stanovená doba vyřízení [9].

Po provedení všech registračních kroků a vyplnění registračních údajů obdrží občan potvrzení rezervace a provozní pokyny, které je nutné přinést s sebou na přepážku, neboť rezervovaným pořadím může disponovat pouze osoba uvedená na potvrzovacím protokolu.

### Registr vozidel

23. Duben 2008	
7:30	OBSAZENO
8:00	OBSAZENO
8:30	OBSAZENO
9:00	OBSAZENO
9:30	OBSAZENO
10:00	OBSAZENO
10:30	OBSAZENO
11:00	OBSAZENO
11:30	OBSAZENO
12:00	OBSAZENO
12:30	OBSAZENO
13:00	OBSAZENO
13:30	OBSAZENO
14:00	OBSAZENO
14:30	OBSAZENO
15:00	VOLNO (1)
15:30	OBSAZENO
16:00	OBSAZENO
16:30	OBSAZENO

<< Duben 2008 >>						
Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				
Dnes						

**Vysvětlivky:**

- 1 Dnešní den
- 6 Den s volnými termíny
- 5 Den bez volných termínů
- 2 Den bez možnosti registrace po internetu

Obrázek 7 – Ukázka objednání klienta pomocí on-line kalendáře na vybraný den [9]

## 6.2.2. Czech point

Projekt Czech POINT vznikl s cílem vytvořit určitou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho jediného místa, kde zároveň může každý občan získat informace o údajích, které o něm vede stát v centrálních registrech a kde může také učinit jakékoliv podání ke státu.

Počátkem roku 2008 bylo v rámci Magistrátu města Hradec Králové zřízeno pracoviště Czech POINT na oddělení matrik a pro zkvalitnění služeb občanům se 1.4.2008 stal kontaktní místem Czech POINT i odbor Živnostenský úřad. Na magistrátu jsou tak 2 kontaktní místa Czech POINTu a občan si může zvolit libovolné z nich. V obou případech mu budou poskytnuty stejné služby.

Občané tak mají možnost získat prostřednictvím Czech POINTu ověřené výpisy z dosud zpřístupněných centrálních evidencí a rejstříků na jednom místě a na počkání. V současné době se jedná o tyto ověřené výstupy z centrálních registrů:

- výpis z Katastru nemovitostí,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis ze Živnostenského rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů ČR.

Zavedení služeb Czech POINTu na Magistrátu města Hradec Králové občané hojně využívají již od jejího počátku a obliba tohoto nového pracoviště stále roste. Celkem bylo vydáno již více než 4000 výstupů v podobě výpisů z rejstříků nebo katastru. Nejčastěji občané využívají možnost vydání výpisu z rejstříku trestů. V následující tabulce č. 5 je možné vidět konkrétní počet vydaných výstupů v jednotlivých měsících roku 2008.

Tabulka 5 – Počet vydaných výstupů Czech POINTu v měsících roku 2008 [8]

	leden	únor	březen	duben	květen	červen	Celkem
<b>Výpis z rejstříku trestů</b>	395	650	720	643	549	652	<b>3609</b>
<b>Výpis z katastru nemovitostí</b>	57	59	54	44	47	37	<b>298</b>
<b>Výpis z obchodního rejstříku</b>	14	16	19	38	14	24	<b>125</b>
<b>Výpis ze živnostenského rejstříku</b>	1	3	3	5	1	1	<b>14</b>
<b>Celkem</b>	<b>467</b>	<b>728</b>	<b>796</b>	<b>730</b>	<b>611</b>	<b>714</b>	<b>4046</b>

## 6.3. Elektronický úřad

Pod tímto názvem jsou zahrnuty hlavní elektronické informace a služby, které Magistrát města Hradec Králové. Následující kapitoly popisují tyto elektronické služby v pořadí, v jakém jsou prezentovány na webových stránkách magistrátu.

### 6.3.1. Chci si zařídit

V této sekci je možné nalézt kompletní informace a vše co občan potřebuje vědět, než vyrazí na úřad. K dispozici je zde téměř 80 jednotlivých úkonů, které je možné na úřadě vyřídit dle abecedního řazení s možností vyhledávání ve stránce pro rychlejší orientaci [12].

Pokud si občan zvolí vybraný úkon, zobrazí se základní nabídka rychlé navigace (ukázka na obrázku č. 8). Veškeré potřebné informace k danému úkonu jsou tak přehledně uspořádány.

Díky rychlé navigaci může občan z jednoho místa okamžitě získat všechny potřebné informace k vyřízení požadované záležitosti, popis poskytované služby, ale také přesný postup, který je při vyřizování úkonu dodržován. Zároveň se dozví, jaké doklady bude potřebovat a jaké formuláře – ty si samozřejmě nalezne v nabídce rychlé navigace a může si je předem stáhnout a připravit. Jsou zde uvedeny také správní poplatky a jejich výše, aby se každý občan mohl předem informovat, zda je tato služba zpoplatněna. Ze stejného místa si může on-line sjednat schůzku (pokud je to možné, neboť tato možnost existuje zatím pouze u několika oddělení).

#### Cestovní doklady

##### RYCHLÁ NAVIGACE

Základní informace	Poplatky	Potřebné doklady
Aktuality	On-line rezervace	Související služby
Popis služby	Kontakty	Ostatní informace
Postupy	Formuláře	

Obrázek 8 – Ukázka nabídky rychlé navigace u cestovních dokladů [12]

Tato služba byla zavedena především pro usnadnění orientace občana v obrovském množství poskytovaných služeb a pro urychlení vyřizování správních úkonů. Občan se může před návštěvou úřadů řádně připravit, zjistit si veškeré informace, nachystat si vše potřebné, vyplnit formuláře a tím urychlit vyřizování záležitostí.

### 6.3.2. Usnesení rady města

Usnesení rady města jsou zpracovávány pomocí aplikace "e-usnesení a úkoly volených orgánů", což je nástroj pro správu zejména usnesení, programů jednání či zápisů z porad s možností kontroly plnění úkolů [38].

Tato aplikace řeší správu usnesení a spojitě agendy od vedení plánů rad a bodů jednání přes uchovávání konečných usnesení a jejich důvodových zpráv. Samozřejmostí je uvedení plného znění všech usnesení buď dle role (výpis všech usnesení z daného zasedání řazené dle čísel usnesení) nebo slovesně (výpis všech usnesení týkajících se daného zasedání řazené dle klíčových sloves).

Pro rychlejší a snadnější orientaci disponuje tato aplikace obrovskými vyhledávacími možnostmi, kterými jsou uvedeny v hlavní nabídce [38].

**Přehledy zasedání:** Při zvolení této možnosti v hlavní nabídce se zobrazí přehledy všech zasedání v daném roce (jak je vidět na obrázku č. 9) s možností změny roku (lze zde najít usnesení rady od roku 1991 až po rok 2008).

Číslo zasedání	Datum konání	Body jednání (počet)	Interval usnesení/návrhů (výpis s nadpisy)	Plné znění všech usnesení		Soubory zasedání		
				role	slovesně	pozvánka	zápis	různě
1/2008	15 ledna	70	1-94	( 95)				
2/2008	5 února	59	95-171	( 78)				
3/2008	19 února	32	172-211	( 43)				
4/2008	11 března	94	212-340	(132)				
5/2008	1 dubna	44	341-406	( 68)				
6/2008	15 dubna	59	407-489	( 85)				
7/2008	6 května	79	490-600	(115)				
8/2008	20 května	48	601-670	( 72)				
9/2008	10 června	101	671-793	(126)				

Obrázek 9 – Přehled zasedání rady [38]

**Prohledávání dle osob:** s pomocí této funkce je uživateli umožněno vyhledávání usnesení dle osob uvedených v daném usnesení (tedy zda se jedná o zaměstnance MMHK, externistu, organizační jednotku, nebo firmu) a zároveň dle činnosti této osoby (to znamená podle položek Předložil, Schválil, Zpracoval, Napsal, Přizvaní). Ukázka vyhledávání dle osob na obrázku č. 10.

Prohledávání usnesení Rady města Hradce Králové dle osob

Vyberte kdo/co je předmětem vašeho hledání

- zaměstnanec MMHK
- externista
- organizační jednotka
- firma / organizace

Hledáte jméno (konkrétního člověka) nebo funkční místo (rolí)

- konkrétní člověk
- funkční místo (role)

Předložil |  Schválil |  Zpracoval |  Napsal |  Přizvaní

rok  zasedání  klíčové sloveso

**zaměstnanec MMHK**

- Avramov Valentýn Ing./vedoucí odboru městských investic (OI)
- Bachtiková Sabina/asistentka ředitele městské policie
- Bajerová Olga/oddělení sociálních služeb a prevence
- Bartoň Pavel Ing./vedoucí oddělení vnitřní správy
- Bartošová Michaela/sekretářka náměstka primátora
- Bartošová Věra
- Bednář Josef Ing.

plnění odstavce  
 plnění usnesení  
 číslvat výskyt  
 číslo zasedání  
 bez formuláře

pododstavec nalezeného  
 celý odstavec římská  
 celé usnesení  
 bez formuláře

plnění usn.

Obrázek 10 – Vyhledávání usnesení rady dle osob [38]

**Fulltextové hledání:** umožňuje prohledávat fulltextově texty usnesení s celou řadou možností (Obrázek 11) Tento dotaz hledá i části slov tzv. podřetězce. Checkboxy (zaškrtnutými možnostmi) je možné zvolit jak velká část usnesení se bude zobrazovat, zda požadujeme zobrazit plnění celého usnesení nebo jen jednotlivých odstavců, nebo zda chceme rozlišit plnění usnesení (všechna, nesplněná/započatá, splněná/informativní). Fulltextový dotaz také zde umožňuje klást logické spojky mezi hledaná slova a také lze nasměrovat konečný výstup do pravého či levého panelu, dle zvolené šipky u hledání.

**Výpis vpravo** - poskytuje ihned detailní informace v souvislém textu,

**Výpis v levém sloupci** - poskytuje pouze stručný přehled vyhledaných usnesení zobrazený jen číslem usnesení - je vhodný pro procházení většího počtu usnesení.

Fulltextové prohledávání usnesení Rady města Hradce Králové

hledaný text  spojka  hledaný text 2

rok  zasedání  klíčové sloveso

plnění odstavce  
 plnění usnesení  
 číslvat výskyt  
 číslo zasedání

pododstavec nalezeného  
 celý odstavec římská  
 celé usnesení  
 bez formuláře

plnění usn.

Obrázek 11 – Fulltextové hledání usnesení rady [38].

### 6.3.3. Usnesení zastupitelstva města

Usnesení zastupitelstva města je zpracováváno stejnou aplikací „e-usnesení a úkoly volených orgánů“, která funguje i zde na stejném principu, jako je uvedeno v předchozí kapitole. Jsou zde k dispozici stejné vyhledávací funkce a možnosti zobrazování [39].

### 6.3.4. Úřední deska

Každá obec musí mít dle správního řádu (§26) úřední desku, kterou zpravidla spravuje obecní úřad a umísťuje jí ve svém sídle. Úřední deska by měla být zveřejňována, mimo jiné i způsobem umožňující dálkový přístup. Měla by být dostupná veřejnosti v místě úřadu, ale také přes internet. Obsah úřední desky zveřejňované v elektronické podobě by měl být stejný jako v obsah v podobě fyzické a měl by zahrnovat veškeré dokumenty, které stanovuje zákon [51].

Elektronická úřední deska Magistrátu Hradec Králové obsahuje veškeré dokumenty, které stanovuje zákon (obr. č. 12). Tyto dokumenty jsou seříděné podle data vyvěšení a webové stránky nabízejí možnost toto řazení provádět sestupně nebo vzestupně (tedy nové dokumenty dole, a nebo nahoře). Důležitá je funkce **vyhledávání**, která umožňuje rychlou orientaci v množství dokumentů. Stačí do pole vyhledat zadat klíčové slovo (nebo slova) a vyhledavač nalezne všechny dokumenty, které toto slovo obsahují. Pro občana je tak mnohem snazší nalézt v množství dokumentů a vyhlášek to, co potřebuje [13].

Další možností pro snadnou orientaci je několik způsobů **třídění** dokumentů na elektronické úřední desce [13]

- **Podle datumu** – zde jsou dokumenty tříděny podle toho, jak byli na úřední desku vyvěšovány, bez ohledu na druh dokumentu nebo instituci, které dokument vyvěšila.
- **Podle původce** – pokud zvolíme třídění podle původce, dokumenty se seřídí podle instituce, která dokument vydala, odboru a nebo referátu. Tato možnost je vhodná pokud občan neví přesný název dokumentu, ale ví, že jej vydal např. Odbor dopravy, zvolí kliknutím tento odbor a zobrazí se pouze dokumenty, které jím byli na úřední desku vyvěšeny.
- **Podle kategorie** – tato možnost nabízí třídít dokumenty, podle druhu, tedy zda se jedná o veřejnou vyhlášku, veřejnou zakázku, oznámení, výběrové řízení aj.

# Úřední deska magistrátu města Hradec Králové

## Třídění dokumentů podle:

- Datumu
- Původce
- Kategorie

## Kategorie:

- Oznámení (8)
- Poptávkové řízení (11)
- Veřejná vyhláška (67)
- Veřejná zakázka (1)
- Veřejné vyhlášky (28)
- Výběrové řízení (4)
- Záměry města (8)

Kategorie: "Veřejná vyhláška"

**Informace o vydání Územního plánu Vysoká nad Labem** / 07.03.2008  
Odbor hlavního architekta, číslo jednací 031924/2008/HA/Hu, vyřizuje Hušek Rudolf

**Oznámení o uložení písemnosti - Pavel Rydrych** / 07.03.2008  
Odbor správní, číslo jednací TP/2008/8/OS3/Jir, vyřizuje Jiroušková Eva

**Oznámení zahájení územního řízení a pozvání k veřejnému ústnímu jednání** / 07.03.2008  
Odbor hlavního architekta, číslo jednací 029726/2008/HA/BI, vyřizuje Bláhová Ladislava  
*novostavba 5 garáží, zpevněné plochy, přeložka kabelů NN a veřejného osvětlení včetně stožáru VO v ul. V Jezírkách v Hradci Králové, k. ú. Třebeš*

**Oznámení zahájení územního řízení a pozvání k veřejnému ústnímu jednání** / 07.03.2008  
Odbor hlavního architekta, číslo jednací 016123/2008/ST2/Pel, vyřizuje Pelant Pavel  
*M. Stehlík - oplocení pozemku, skleník, zahradní domek a sklad nářadí v obci Roudnice - k. ú. Roudnice*

**Oznámení o uložení písemnosti - Nikola Slezáková** / 07.03.2008  
Odbor správní, číslo jednací TP/2008/8/OS3/Jir, vyřizuje Jiroušková Eva

**Rozhodnutí č. 33 o umístění stavby** / 06.03.2008  
Odbor hlavního architekta, číslo jednací 30201/07/HA/Ma, vyřizuje Marek Jiří  
*L. Šrajger a M. Šrajgerová - přístavba rodinného domu čp. 392 v k. p. Nový Hradec Králové*

Obrázek 12 – Elektronická úřední deska [13]

Samozřejmostí je také **nápověda**, která všechny výše uvedené možnosti popisuje a vysvětluje všechny možnosti třídění a řazení.

### 6.3.5. Elektronická podatelna

Elektronickou podatelnu magistrátu je možné použít pouze u elektronických podání podepsaných pomocí zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb (§ 11 zákona č. 227/2000 Sb.) [10].

#### Možnosti elektronického podání:

- Prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu epodatelna@mmhk.cz
- Na technických nosičích dat (disketa, CD) - nosiče dat lze předávat přímo v podatelně magistrátu v úředních hodinách

### 6.3.6. Formuláře

Tato sekce nabízí ke stažení veškeré dostupné formuláře, které občan může potřebovat při vyřizování různých záležitostí s Magistrátem Hradec Králové. Pro usnadnění vyhledávání jsou formuláře seskupeny dle odborů, které tyto formuláře poskytují a zároveň i vyřizují. K dispozici je zde více než 150 různých druhů formulářů, tiskopisů, žádostí, pokynů a jiných předtisků [11].

Některé formuláře jsou k dispozici pouze v papírové podobě a není možné je poskytovat v elektronické formě z důvodů ze zákona potřebných originálů formulářů opatřených čárovými kódy nebo očíslováním. K těmto formulářům patří např. žádost o přihlášení vozidla, žádost o vydání občanského průkazu, nebo cestovního dokladu, aj. Tyto formuláře jsou k vyzvednutí pouze na příslušném odboru nebo na informacích.



## 7. Výzkum veřejného mínění v Hradci Králové

### 7.1. Metodika výzkumu veřejného mínění

#### 7.1.1. Způsob zjišťování údajů

Zdrojem informací pro potřebu výzkumu veřejného mínění jsou nejčastěji lidé, z čehož vyplývá, že proces získávání údajů má obvykle charakter mezilidské komunikace. Na jedné straně je osoba sdělující informace o druhu údajů, které má druhá osoba poskytnout a na straně druhé je osoba poskytující tyto požadované informace. Existují dva druhy postupů, kterými lze zjišťovat informace [7].

**Standardizované postupy** – pro ně je charakteristické vypracování určitého formuláře, s jehož pomocí lze získat požadované informace a údaje od výběrových jednotek. Jedná se především o vyplňování písemných (nebo v dnešní době i on-line) dotazníků, ale patří sem také osobní dotazování (respondentovi jsou otázky předčítány a on na ně odpovídá)

**Nestandardizované postupy** – v této metodě je dotazník nahrazen volný rozhovorem, který má podobu běžného interview 2 osob, nebo i skupinového pohovoru. Výhodou je, že lze přizpůsobovat otázky vývoji a průběhu rozhovoru a možnost okamžitých reakcí. Velkou nevýhodou je však náročnost jak časová, tak i organizační [7].

#### 7.1.2. Základní fáze

**Přípravná fáze** – v rámci této fáze je především podstatné definování cíle výzkumu, specifikovat zkoumaný problém a s tímto problémem se blíže seznámit. K další činnosti patří formulování hypotéz, stanovení ukazatelů, určení technik a škál [40].

**Realizační fáze** – tato etapa zahrnuje již získávání konkrétních dat pomocí výzkumných technik a jejich zaznamenávání, uchovávání a průběžná kontrola.

**Vyhodnocovací fáze** – etapa, v níž dochází k zpracovávání získaných dat pomocí statistické nebo kvalitativní analýzy. Interpretace zjištěných výsledků a závěrečná zpráva o výsledcích výzkumu, použitých metodách, ale také navrhovaná doporučení a opatření.

### 7.1.3. Výzkumné metody

**Studium písemných pramenů** – k výzkumu se používají písemné prameny prvotní (pocházející přímo od svědků události) nebo druhotné (opírající se o šetření autora a jsou v něm zpracovávány prvotní údaje) [40].

**Pozorování** – tato metoda se nejčastěji používá při zjišťování chování lidí (zaměstnanců na pracovišti, zákazníků v obchodě aj.) Její výhodou je, že nezáleží na schopnostech pozorovaného poskytnout informace. Nevýhodou je časová náročnost.

**Rozhovor** – je přirozený prostředek lidské komunikace a data získaná touto metodou jsou přímým odrazem objektivních jevů v lidském vědomí. Informace získané touto metodou mají velkou vypovídací schopnost, avšak jsou často rozsáhlé a tedy náročné na zpracování.

**Dotazník** – často se používá v kombinaci s rozhovorem. Jeho největší výhodou je jednoznačnost formulace otázek, což může být zároveň i nevýhodou, neboť při neporozumění již nelze otázku upravit, doplnit nebo zpřesnit [40].

### 7.1.4. Dotazník

Dotazník je definován jako soubor písemných otázek, které sledují poznání zcela určitých jevů v určitém souboru osob nebo určité osoby [40].

Pro upoutání pozornosti respondenta a zlepšení jeho soustředění a zajištění co nejpřesnějšího a nejobektivnějšího výsledku při vyplňování dotazníku by měl být následující postup řazení otázek v dotazníku [40]:

**Úvodní otázky** – slouží k navázání kontaktu s respondentem, proto by měla být zajímavá a upoutat respondentovu pozornost.

**Filtrační otázky** – napomáhají k filtraci respondentů, který se pro daný výzkum nehodí, resp. nemohou poskytnout požadované informace.

**Zahřívací otázky** – jsou obvykle obecnějšího charakteru a připravují respondenta na konkrétní dotazy zachycující zkoumanou oblast.

**Specifické otázky** – jsou zaměřené na zjišťování konkrétních informací, jež jsou nezbytné k objasnění zkoumaného problému.

**Identifikační otázky** – slouží k identifikaci respondenta.

## **7.2. Dotazníkové šetření v Hradci Králové**

Magistrát města poskytuje svým občanům obrovské množství služeb a informací, k vyřízení úředních záležitostí je často potřeba spousta formulářů a dokumentů. Vše je obvykle časově i jinak náročné a občan mnohdy neví, jak má záležitost vyřídit, kdy nebo kde. Díky e-Governmentu by měl mít občan usnadněnu cestu k těmto službám a měl by sledovat kontakt s veřejnou správou mnohem snadnější a pohodlnější. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno právě na tyto služby e-Governmentu.

Cílem výzkumu bylo získání dat z oblasti služeb e-Governmentu, jejich poskytování Magistrátem města Hradec Králové svým občanům a specifikace požadavků občanů na tyto služby. Pro tento výzkum byl zvolen standardizovaný postup, a metodou zkoumání bylo zvoleno dotazníkové šetření.

Dotazníkové šetření probíhalo v červenci 2008, kdy všechny dotazníky byly v jednom týdnu rozdány a v druhém týdnu byly posbírány. Výzkum se zaměřil na občany města Hradec Králové (popř. Královéhradeckého kraje) starší 18let. Celkem bylo rozdáno 120 dotazníků z nich se jich navrátilo řádně vyplněných 100, přičemž zkoumaná skupina je náhodný vzorek.

### **7.2.1. Hypotézy**

Následující hypotézy byly stanoveny na základě předchozích teoretických východisek a ze znalostí zkoumané problematiky. Vycházejí z obecných předpokladů, které stanovují přínosy e-Governmentu pro společnost, z předpokládaného využívání služeb e-Governmentu. Tyto hypotézy napomáhají při vyhodnocování samotného dotazníkovém šetření a jejich pravdivost je šetřením dokazována.

- Nejdůležitějším požadavkem na služby e-Governmentu je zvýšení kvality poskytovaných služeb.
- Jako nejdůležitější přínos e-Governmentu vidí občan rychlejší vyřizování úředních záležitostí.
- Za nejdůležitější vlastnost u poskytovaných služeb e-Governmentu považuje občan přehlednost.
- Nejvíce využívanou službou e-Governmentu jsou on-line rezervace.
- Většina občanů preferuje elektronickou formu kontaktu s úřady, protože je pohodlnější.

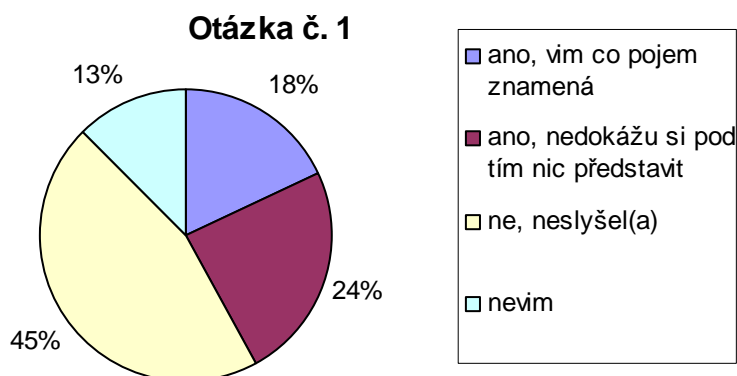
## 7.2.2. Dotazník

Dotazník se skládá z 15 otázek rozdělených do třech částí (kompletní dotazník je uveden v příloze č. 2. První část dotazníku je především zaměřena na uvedení respondenta do problematiky a na jeho preference v kontaktu s úřadem, druhá část se soustřeďuje na četnost využívání jednotlivých služeb elektronického úřadu, a na požadavky občanů na tyto služby. Ve třetí části jsou uvedeny identifikační údaje o respondentovi.

## 7.2.3. Výsledky dotazníkového šetření

### OTÁZKA Č. 1 – Setkal(a) jste se již někdy s pojmem e-Government?

Tato otevírací otázka, měla za cíl přivést respondenta na zkoumanou problematiku a získat tak jeho pozornost. Bylo zjištěno, že 42 % dotazovaných již někdy pojem e-Government zaznamenalo a 18 % z nich zároveň přesně ví, co znamená. Stále ale více jak polovina (tedy 58 %) dotazovaných se s výrazem e-Government nikdy nesešla, nebo si není jistá. Graf č. 3 zobrazuje procentuální rozložení všech odpovědí.



**Graf č. 3 – Odpovědi na otázku č. 1 (zdroj: [vlastní])**

S růstem vzdělání roste i povědomí o tom, co je to e-Government. Stále však zůstává poměrně mnoho osob, které pojem nikdy neslyšeli – a to ve všech vzdělanostních kategoriích, což ukazuje diagram č. 1.

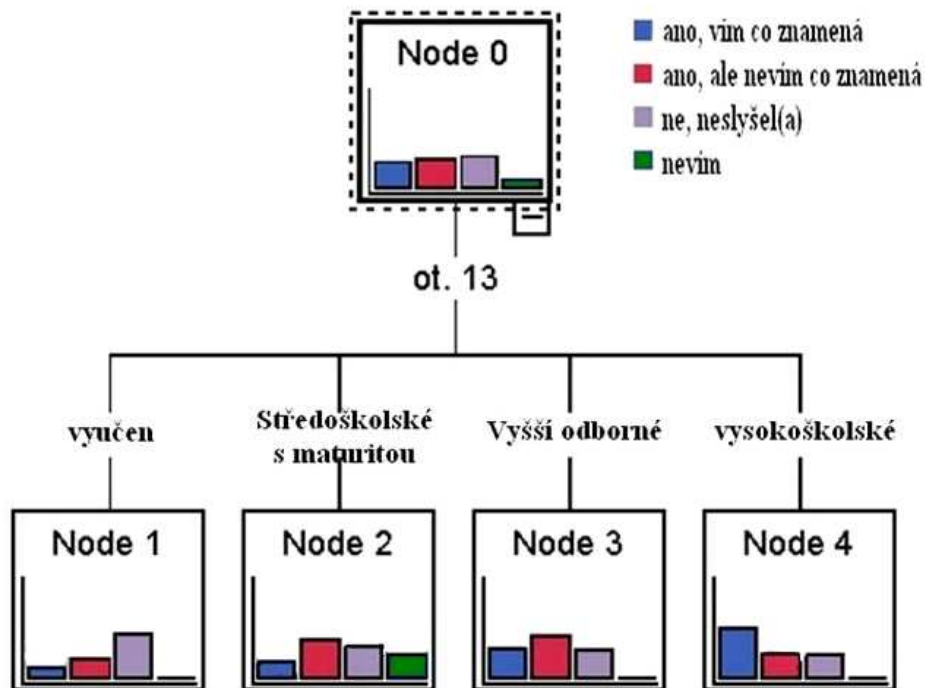
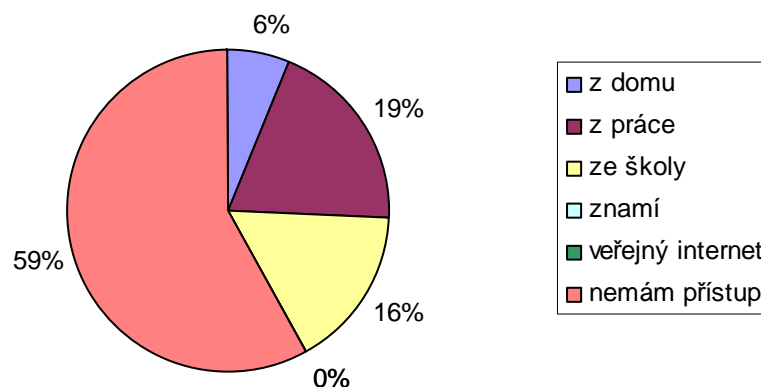


Diagram č. 1 – Povědomí o pojmu e-Government dle vzdělání (zdroj: [vlastní])

OTÁZKA Č. 2 – Veškeré služby elektronického úřadu (e-Government) jsou dostupné přes webové stránky magistrátu města Hradec Králové ([www.hradeckralove.org](http://www.hradeckralove.org)). Navštívil(a) jste již někdy tyto webové stránky ?

Návštěvnost těchto webových stránek napomůže osvětlit, kolik dotazovaných mělo možnost se seznámit se službami e-Governmentu, které magistrát nabízí. Pokud respondent odpověděl na otázku „NE“ pak již dále pokračoval pouze vyplněním poslední části dotazníku – tedy údajů o respondentovi. Z odpovědí je zřejmé, že 66 % dotazovaných již někdy tyto stránky navštívila a pouze třetina dotazovaných je nikdy nevyužila.

### Možnosti přístupu na internet



Graf č. 4 – Možnosti přístupu na internet těch, kteří nikdy nenavštívili webové stránky (zdroj: [vlastní])

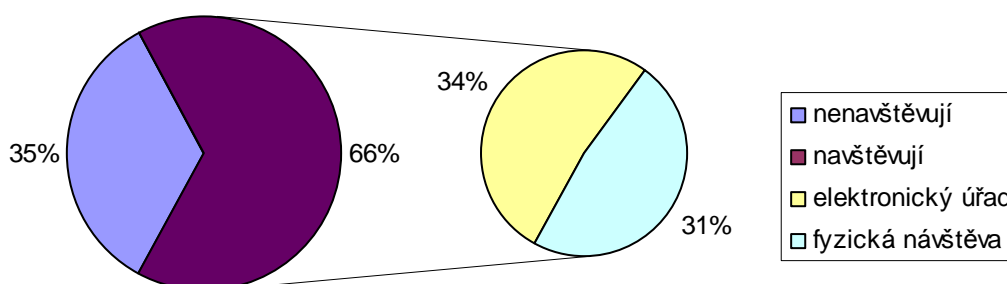
Pokud se podíváme na propojení s otázkou č. 15 – odkud máte přístup na internet tak se dozvíme, že 59 % těch respondentů, kteří odpověděli, že stránky nikdy nenavštívili nemá žádný přístup na internet (graf č. 4). Neznamená to tedy, že by jejich služeb neměli zájem využít. Pouze 6 % má pravidelný přístup z domu (a 19 % z práce), ale přesto ještě stránky nikdy nenavštívili. Zajímavé je, že nikdo nevyužil nebo nevyužívá veřejného internetu.

### OTÁZKA Č. 3 – Jakou formu kontaktu s magistrátem využíváte raději?

Jedna z hypotéz říká, že většina občanů města Hradec Králové preferuje návštěvu elektronického úřadu, protože je pohodlnější. Tato hypotéza se částečně touto otázkou potvrdila, neboť tuto možnost raději volí 52 % všech dotazovaných. Nicméně toto číslo je pouze nepatrně převažující nad druhou možností (fyzickou návštěvu raději volí 48 %), a proto se dá říci, že obě možnosti jsou preferovány téměř stejně.

Zajímavé je, že webové stránky navštívilo alespoň jednou 66 % dotazovaných, ale pouze 34 % (tedy pouhá třetina všech dotazovaných) by raději využívala nebo využívá služeb elektronického úřadu (jak vypovídá graf č. 5). To znamená, že 31 % dotazovaných, raději chodí osobně na úřad, a záležitosti preferují zařizovat bez využití elektronických služeb a to i přesto, že se se stránkami města již minimálně jednou seznámili. Příčina tohoto jednání může být v tom, že občan o službách neví a není s jejich používáním dostatečně seznámen, přestože že stránky navštěvuje nebo navštívil.

### **Využití elektronických služeb návštěvníky webových stránek**



Graf č. 5 – Využití služeb elektronického úřadu návštěvníky webových stránek (zdroj: [vlastní])

Následující diagram č. 2 zobrazuje preference elektronického úřadu dle možnosti přístupu na internet. Je zřejmé, že ti co mají přístup na internet z domu, z práce nebo ze školy preferují elektronické služby, naopak ti co mají přístup pouze od známých, z veřejného internetu nebo žádný upřednostňují fyzickou návštěvu úřadu.

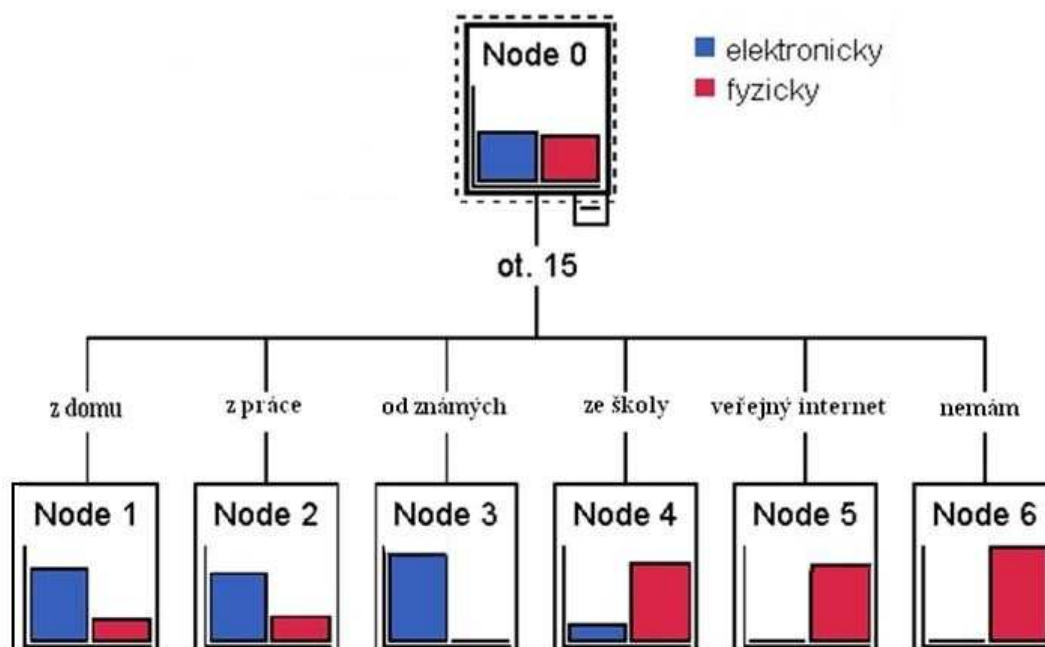


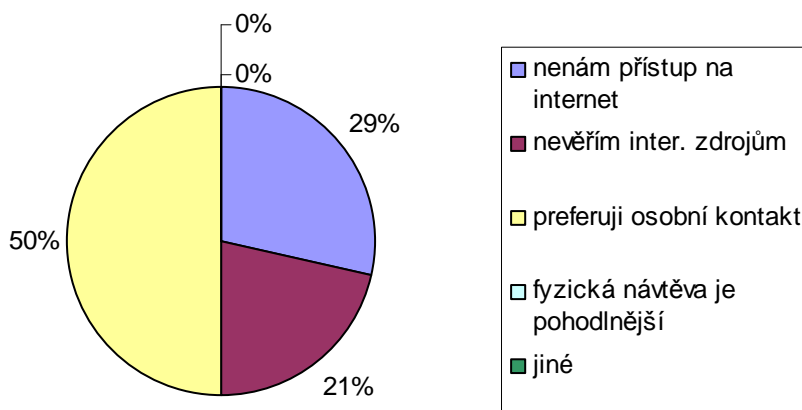
Diagram č. 2 – Preference formy kontaktu s úřadem dle možnosti přístupu na internet (zdroj: [vlastní])

Díky e-Governmentu by mělo dojít z výraznému zjednodušení činností občanů ve styku s veřejnou správou, tedy by mělo být pomocí internetu zajištěn online přístup k veřejným službám občanům i podnikům (jak bylo popsáno v kapitole 4.1). To že většina dotazovaných tyto služby upřednostňuje dokazuje, že občan je nepovažuje za zbytečné a je ochoten tyto služby používat i přesto, že jejich využívání není ještě natolik běžné.

#### OTÁZKA Č. 4 – Proč preferujete fyzickou návštěvu?

Fyzická návštěva je preferována z největší části právě proto, že dotazovaný upřednostňuje osobní kontakt. Přesně 50 % dotazovaných raději zajde osobně na úřad a vše vyřídí v přímém kontaktu s úředníkem. Přesně 29 % dotazovaných nemá přístup na internet, proto těchto služeb využít nemůže a 21 % osob považuje internet za nespolehlivý zdroj, a proto službám poskytovaným přes internet nevěří. Nikdo z dotazovaných nepovažuje fyzickou návštěvu za pohodlnější, ani neměl žádné další připomínky. Výsledky jsou znázorněny v grafu č. 6.

#### Otázka č. 4



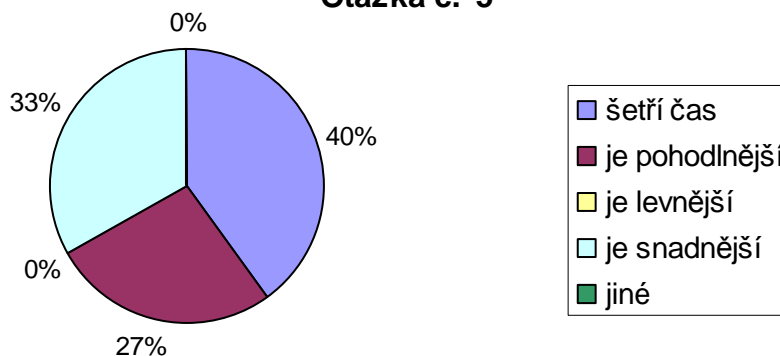
Graf č. 6 – Odpovědi na otázku č. 4 (zdroj: [vlastní])

To, že občan upřednostňuje fyzickou návštěvu úřadu bez využití jakýchkoliv elektronických služeb je v rozporu s pojetím e-Governmentu, neboť ten se právě snaží o to, aby občan na úřad musel osobně zajít co nejméně. S pomocí e-Governmentu se usiluje se o to, aby občan mohl v pohodlí domova vyřídit úřední záležitosti, s minimem „papírování“ a vše s maximální úsporou času.

#### OTÁZKA Č. 5 – Proč upřednostňujete využití elektronického úřadu?

I v této otázce jsou preference respondentů poměrně jasné, jak je vidět na grafu č. 7. Elektronický úřad využívá 40 % dotazovaných právě proto, že šetří čas a 33 % tyto služby považuje za snadnější. E-Government služby jsou zaváděny právě z důvodů časové úspory pro občana a také proto, aby se poskytované služby zjednodušily a usnadnily tak občanům styk s úřadem. Toto tvrzení současně vyvrací druhou část předchozí hypotézy, že občané upřednostňují elektronické služby, protože je to pohodlnější. Z důvodu pohodlí volí raději elektronické služby pouze 27 % dotazovaných.

#### Otázka č. 5



Graf č. 7 – Odpovědi na otázku č. 5 (zdroj: [vlastní])

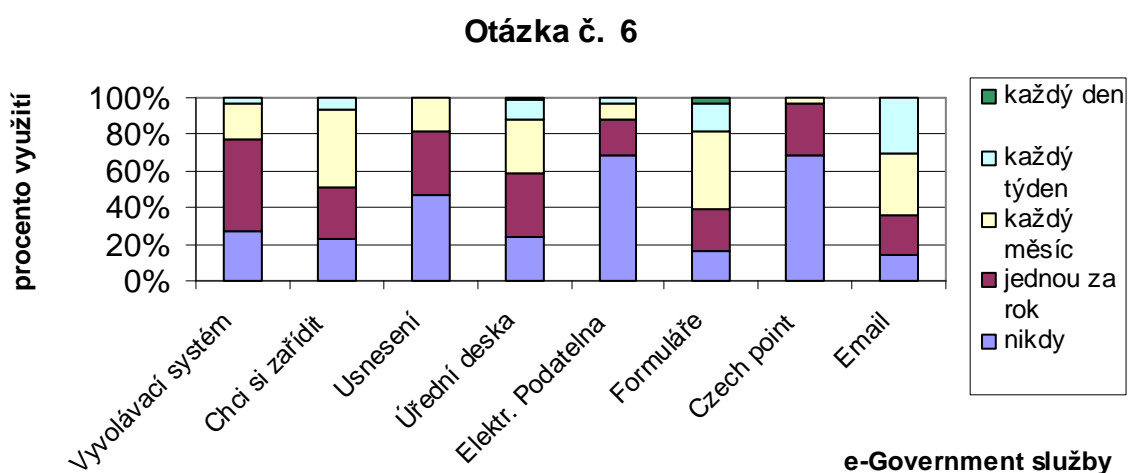


Jednotlivé možnosti vycházejí právě z pojetí e-Governmentu, jehož cílem je vyjít občanům vstříc a poskytovat jim rychlejší, spolehlivější a hlavně levnější služby veřejné správy (jak popisuje kapitola 4.1). To se prokázalo jako účinné v praxi, neboť i občan v těchto službách spatřuje stejné výhody, oproti službám poskytovaných „běžným“ způsobem. Nevidí v nich však žádnou finanční úsporu. Služby jsou bezpochyby levnější i pro občana, ať již z pohledu rčení „čas jsou peníze“, ale i možnost zaslat dokumenty, dopisy aj. elektronicky místo poštou, nebo např. úspora peněz za dopravu, neboť se občan nemusí na úřad dostavit fyzicky.

Zároveň jsou služby levnější i pro veřejnou správu a tím šetří peníze ze státního rozpočtu – tedy z daní vybíraných od občana. Elektronizace znamená méně úředníků na úřadech, větší efektivitu a produktivitu práce.

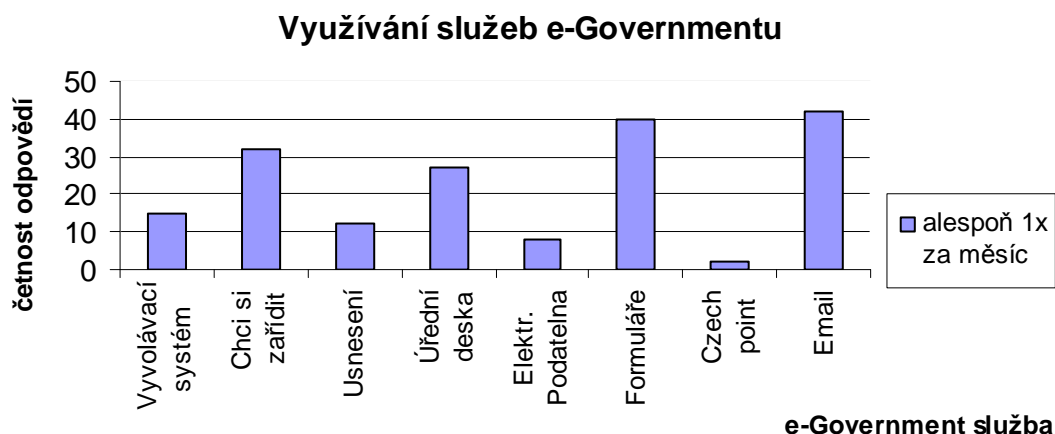
#### OTÁZKA Č. 6 – Jak často využíváte následující služby elektronického úřadu?

Tato otázka vypovídá o tom, které z uvedených služeb jsou využívány nejčastěji a jak často je respondent používá. Z grafu č. 8 se dá nejlépe vyčíst, že nejméně využívaný je Czech POINT a elektronická podatelna, neboť je ještě nikdy nevyužilo 68 % dotazovaných. Tato hodnota je natolik vysoká především proto, že Czech POINT je relativně nová služba a není ještě tolik známá a navíc zde lze zatím požádat pouze o výpisy z různých rejstříků, což není služba, kterou by občan potřeboval velmi často. Stejně tak na nízké procento využití elektronické podatelny má jistě vliv to, že ji může využít pouze vlastník elektronického podpisu, což obvykle běžný občan nemá. Naproti tomu, e-mail (čili elektronická korespondence) je nejvíce využívanou službou.



**Graf č. 8 – Odpovědi na otázku č. 6 (zdroj: [vlastní])**

Pořadí nejvíce užívaných služeb e-Governmentu lépe zachycuje graf č. 9, který zobrazuje počet občanů, kteří využívají danou službu alespoň jednou za měsíc a nebo častěji. Zde je vidět, že *hypotéza* stanovující vyvolávací systém, za nejvíce využívanou službu e-Governmentu je *neplatná*. První místo zaujímá emailová komunikace, druhé a třetí připadlo stahování formulářů a sekci Chci si zařídit, které na sebe nepřímo navazují, neboť služba rychlé navigace ze sekce chci si zařídit, vede občana jednotlivými úkony, které je možné na úřadě vyřídit a zároveň k tomu nabízí i odkaz na stahovatelné formuláře.



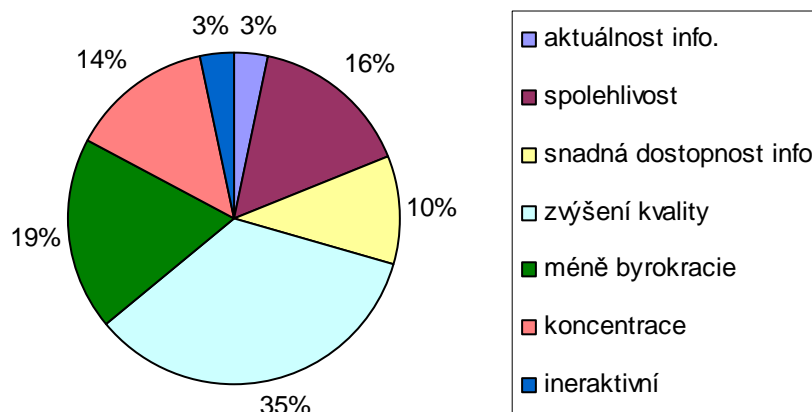
Graf č. 9 – Využívání služeb e-Governmentu alespoň jednou za měsíc (zdroj: [vlastní])

#### OTÁZKA Č. 7 – Jaké jsou vaše požadavky na tyto služby?

Z grafu č. 10 je zřejmé, že nejvýznamnější požadavek na služby e-Governmentu je, aby zvyšovaly celkovou kvalitu poskytovaných služeb. Přesně 35 % dotazovaných se domnívá, že díky e-Governmentu by tyto služby měly být rychlejší, pohodlnější a jednodušší. Dalším důležitým požadavkem je méně byrokracie s 19 %, tedy odstranění zbytečného papírování a běhání z místa na místo. V neposlední řadě je pro občana podstatné, aby tyto služby byly spolehlivé a díky nim se dosáhlo větší koncentrace, neboli možnosti vyřídit vše z jednoho místa. Překvapivé je, že aktuálnost není pro občana téměř vůbec důležitá.

I zde se *potvrzuje hypotéza*, že občané považují za nejdůležitější požadavek na služby e-Governmentu zvýšení kvality poskytovaných služeb.

### Otázka č. 7



Graf č. 10 – Odpovědi na otázku č. 7 (zdroj: [vlastní])

Diagram č. 3 zobrazuje požadavky na e-Government služby dle věkové skladby respondentů. Nejmladší skupina považuje za nejdůležitější koncentraci, skupina 30 – 39 let má za nejpodstatnější zvýšení kvality, stejně tak jako následující skupina (40 – 49 let). Poslední věková kategorie klade důraz hlavně na spolehlivost.

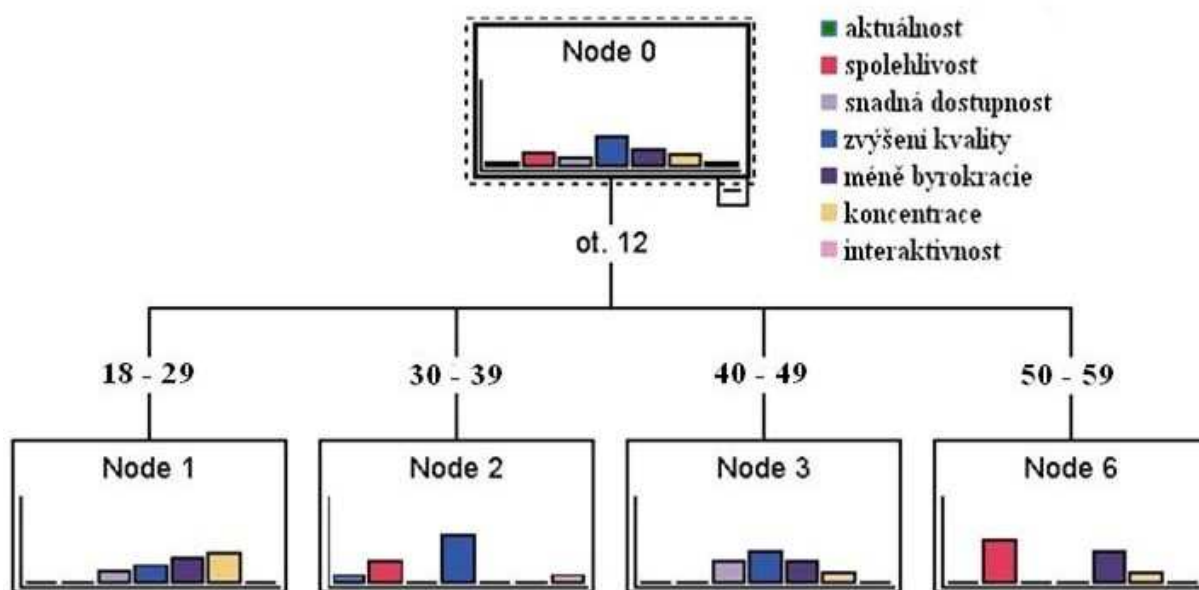


Diagram č. 3 – Požadavky na e-Government služby dle věkové skladby (zdroj: [vlastní])

Požadavky, které vyplynuly z odpovědí na otázku č. 7, plní zavedení služby Czech POINT, neboť zde se koncentruje možnost vyřízení několika záležitostí najednou, přičemž do budoucna by měl tvořit službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho universálního místa. Bude zde možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty, získat informace o průběhu správních řízení

ve vztahu k občanovi nebo předkládat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Novým zákonem o e-Governmentu dojde k zrovnoprávnění elektronické dokumentace, a proto zde bude také možné převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak (jak je uvedeno v kapitole 4.4

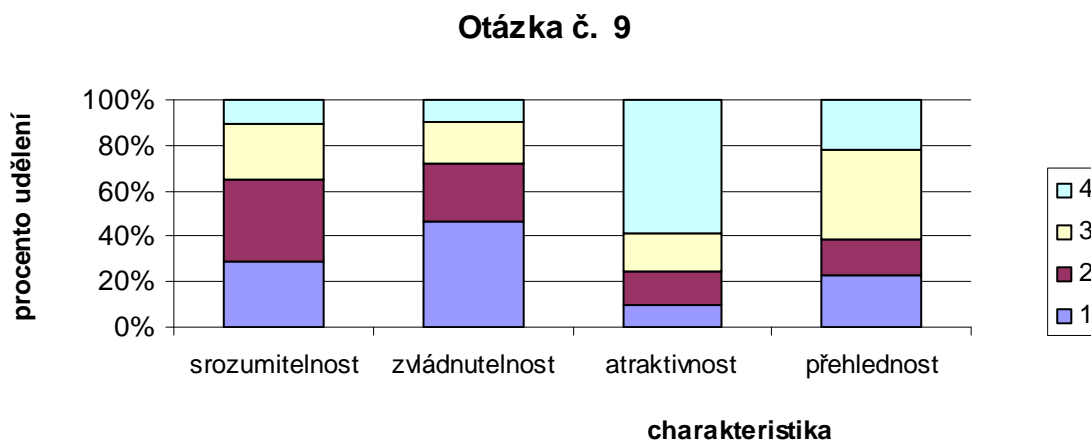
#### OTÁZKA Č. 8 – Jaké další služby byste uvítali v nabídce úřadu?

V rámci této otázky měli občané doplnit dle svého uvážení libovolné elektronické služby, které by si přáli zavést do nabídky úřadu. Většina dotazovaných nechala tuto možnost bez odpovědi, nebo zde uvedli „NEVÍM“ či „ŽÁDNÉ“. Objevily se zde také jednotlivé možnosti jako aktuální zprávy o počasí z města Hradec Králové, on-line chat s úředníky, nebo virtuální procházka úřadem.

Z výsledků vyplývá, že občan je s nabídkou služeb úřadu spokojen, a zatím nemá potřebu tyto služby rozšiřovat.

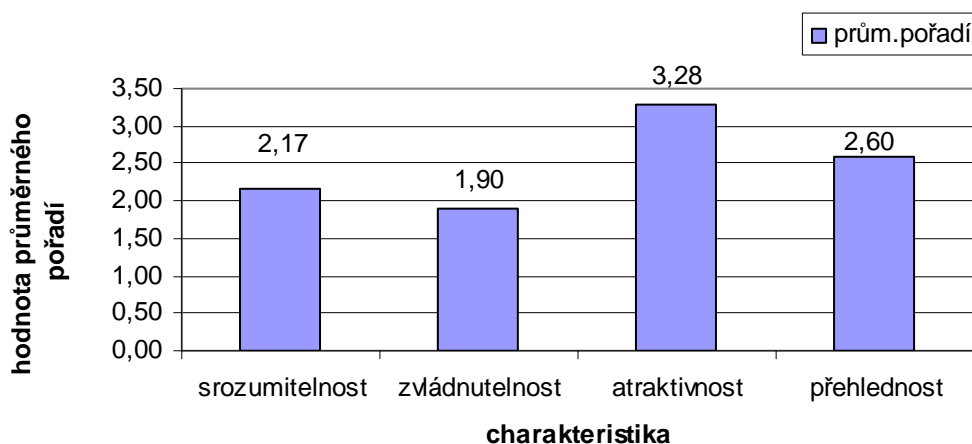
#### OTÁZKA Č. 9 – Jak jsou pro Vás následující charakteristiky u elektronických služeb úřadu důležité?

Graf č. 11 zachycuje udělení pořadí důležitosti jednotlivým charakteristikám služeb e-Governmentu, tak jak to vidí občan – uživatel služeb. Za nejdůležitější charakteristiku elektronických služeb poskytovaných úřadem považují občané zvládnutelnost – této vlastnosti bylo uděleno více jak 46 % pořadí první. Druhou nejdůležitější vlastností byla ohodnocena srozumitelnost elektronických služeb, druhé místo v pořadí udělilo 35 % dotázaných. Pořadí třetí bylo nejčastěji přiděleno přehlednosti elektronických služeb – udělilo 40 % osob. Za nejméně důležité je považována atraktivnost, neboť téměř 60 % dotázaných ji umístila až na čtvrté místo v pořadí.



Graf č. 11 – Odpovědi na otázku č. 9 (zdroj: [vlastní])

Toto pořadí důležitosti elektronických služeb potvrzuje i graf č. 12 zobrazující průměrné udělené pořadí jednotlivých charakteristik. To zároveň *vyvrací hypotézu*, že občan požaduje u elektronických služeb především přehlednost.



Graf č. 12 – Průměrné udělené pořadí otázky č. 9 (zdroj: [vlastní])

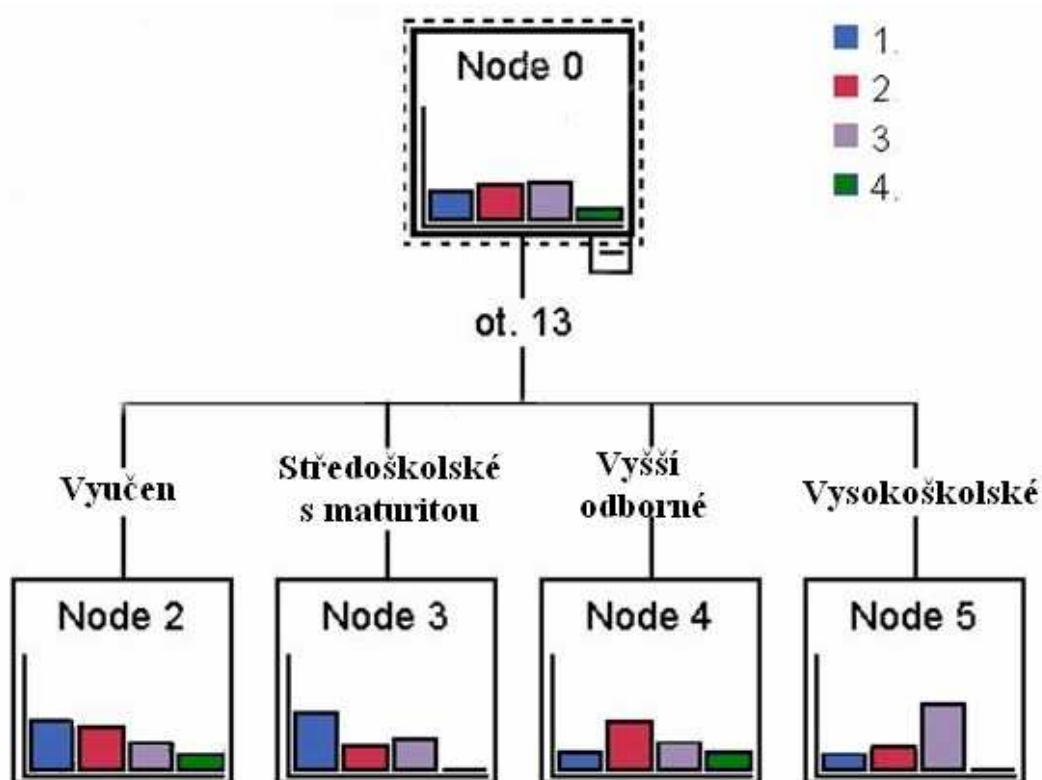


Diagram č. 4 – Zvládnutelnost dle vzdělanostní skladby (zdroj: [vlastní])

Diagram č. 4 znázorňuje, jak vidí respondenti důležitost „zvládnutelnosti“ elektronických služeb dle jejich vzdělání. Dotazovaní, kteří mají nejvyšší dosažené vzdělání vyučen, nebo středoškolské s maturitou nejčastěji přidělili „zvládnutelnosti“ pořadí 1. – tedy

největší důležitost. Naopak respondenti s vyšší odborným vzděláním, nebo vysokoškolským považují „zvládnutelnost za méně důležitou a přiřadili zde nejčastěji pořadí 2 a 3. Z toho se dá usoudit, že čím vzdělanější občan, tím menší je jeho požadavek na zvládnutelnost elektronických služeb. To znamená, že občan s vyšším vzděláním již pravděpodobně s těmito službami přišel do styku, a umí s nimi pracovat. Bezpochyby se zde také odráží počítačová gramotnost a schopnost práce s internetem.

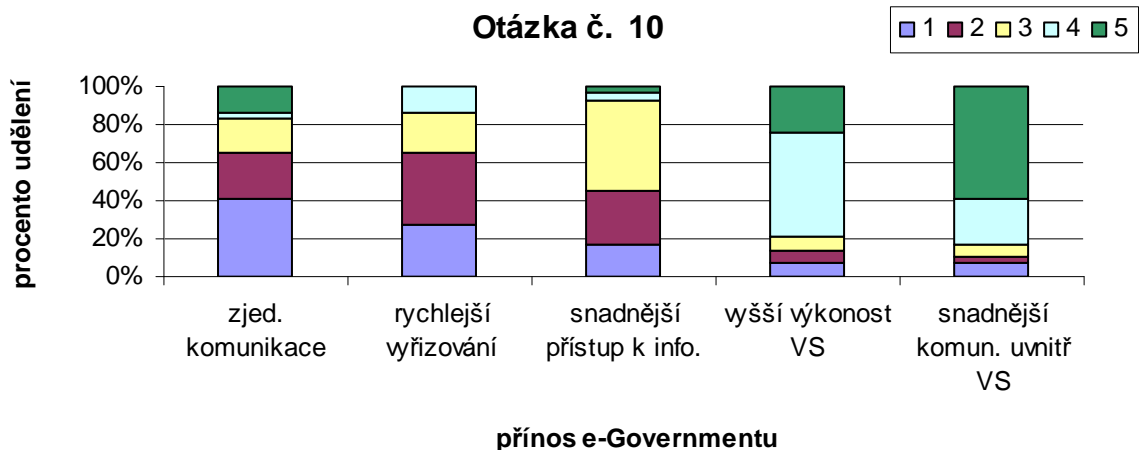
Definice zvládnutelnosti říká, že představuje způsobilost produktu umožnit uživateli naučit se jej používat (jak je uvedeno v kapitole 4). Tyto služby jsou poskytované relativně krátkou dobu, a proto s nimi nejsou občané natolik seznámeni a ztotožněni s jejich používáním. Proto je tato charakteristika pro něj nejpodstatnější

Srozumitelnost je definována jako schopnost daného produktu umožnit svému uživateli porozumět, zda je produkt pro něj vhodný a jak může být použit pro konkrétní požadované úlohy (kapitola 4). To znamená, tyto služby musí být pro občana natolik pochopitelné, jasné a zřejmé, že je bude moci bez problémů používat, což vyžaduje dostatečné seznámení občana s těmito službami.

Ostatní charakteristiky se již přímo neváží na použitelnost elektronických služeb, respektive služby může občan používat bez toho, aby pro něj byli atraktivní, což dokazuje i výsledek šetření, nebo byli přehledné. I přesto je na ně nutné dbát, protože jsou v jistém smyslu také důležité, nicméně ne nezbytné.

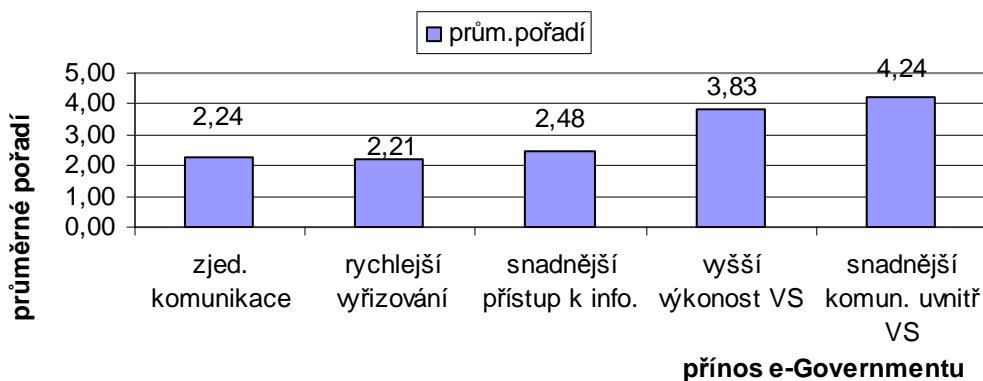
#### OTÁZKA Č. 10 – V čem vidíte přínos e-Governmentu?

Graf č. 13 zobrazuje, v čem občan spatřuje přínos e-Governmentu. Jednotlivé charakteristiky jsou bodovány známkou od 1 do 5. Za nejvýznamnější přínos je považováno zjednodušení komunikace s úřady, jelikož získalo 41 % „jedniček“. Na druhém místě se umístilo rychlejší vyřizování úředních záležitostí se 38 % udělených „dvojek“. Celkem 55 % známky 3 bylo přiděleno přínosu, odrážejícího snadnější a pohodlnější přístup k informacím. Na čtvrtém místě vidí občané jako přínos e-Governmentu vyšší výkonnost veřejné správy se 55 % „čtyřek“. Poslední místo patří snadnější a rychlejší komunikaci uvnitř správy, jíž byla „pětka“ přiřazena 58 % všech dotázaných.



Graf č. 13 – Odpovědi na otázku č. 10 (zdroj: [vlastní])

Podíváme-li se na pořadí dle průměrné udělené pořadí u jednotlivých přínosů e-Governmentu, které je zaznamenáno v grafu č. 14, vidíme, že se preference trochu liší. Za největší klad je považováno rychlejší vyřizování úředních záležitostí. Tento výsledek je zároveň *potvrzením hypotézy* o přínosu e-Governmentu. Další pořadí zůstává stejné.



Graf č. 14 – Průměrné pořadí u otázky č. 10 (zdroj: [vlastní])

Zajímavé je, že tak jak rostou věkové kategorie, tak klesá důležitost přínosu v rychlejším vyřizování záležitostí (znázorněno v diagramu č. 5). Tedy věková skupina 18 – 29 let přiřadila tomuto přínosu největší počet pořadí 1. Naopak respondenti 50 – 59 let zde nejčastěji přiřadili pořadí 4.

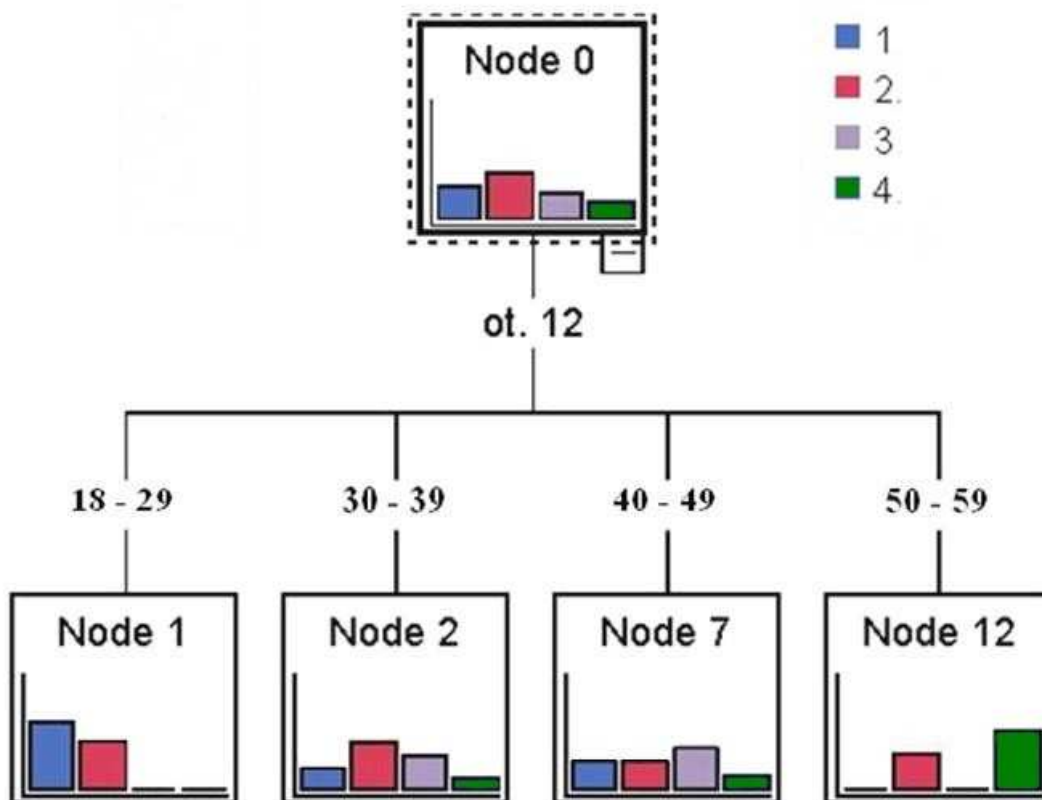


Diagram č. 5 – Rychlejší vyřizování záležitostí dle věkové skladby (zdroj: [vlastní])

Je zřejmé, že jednotlivé charakteristiky patří do základních výhod zavedení e-Governmentu a jsou všechny vlastně jejím hlavním cílem (tak, jak je uvedeno v kapitole 4.1). Jejich pořadí zvolili respondenti podle svého pohledu na tyto služby, proto nevidí velký přínos e-Government služeb ve vyšší výkonnosti veřejné správy ani ve snadnější komunikaci uvnitř správy. Tyto možnosti se občana bezprostředně netýkají, i když svůj význam jistě mají. Největší přínos je pro občana v rychlejším vyřizování záležitostí, což potvrzuje i výsledek z otázky č. 5 – tedy služby elektronického úřadu jsou nejčastěji preferovány z důvodu úspory času. Stejně tak vazba těchto otázek platí i u možností, které byly procentuálně na druhém místě. Tedy zjednodušení komunikace s úřady a upřednostnění e-Government služeb, protože jsou snadnější.

#### OTÁZKA Č. 11 – 15 – údaje o respondentovi

Kompletní grafické znázornění odpovědí 11 – 15, tedy otázek týkajících se identifikačních údajů o respondentovi jsou uvedeny v příloze č. 4



#### 7.2.4. Shrnutí vyhodnocení výsledků

Pouze třetina všech dotazovaných preferuje využití *služeb e-Governmentu* při vyřizování záležitostí na Magistrátu města Hradec Králové oproti dvou třetinám, které preferují osobní návštěvu. Jejich upřednostnění je založeno hlavně na *úspoře času* a *usnadnění práce* při styku s úřadem. Tento výsledek dotazníkového šetření je **vyvrácením hypotézy**, že většina občanů preferuje elektronickou formu kontaktu s úřady, protože je pohodlnější.

Nejčastěji občan využívá *emailovou komunikaci* a stahování *formulářů* spolu s *informacemi* nutnými k vyřízení úředních záležitostí, které jsou nazvány Chci si zařídit. Nejmenší zájem byl zatím projevem o *Czech POINT* a *elektronickou podatelnu*. Tímto tvrzením se **vyvrací hypotéza**, která říká, že nejvíce využívanou službou e-Governmentu jsou on-line rezervace. O *rozšíření nabídky* elektronických služeb není zatím zájem, nebo spíše nemají občané představu, kam by se rozšíření služeb mohlo ubírat.

Za nejdůležitější u e-Government služeb je považován požadavek na *zvýšení kvality poskytovaných služeb*, tedy na to, aby se díky elektronických službám daly úřední záležitosti vyřizovat rychleji, snadněji a pohodlněji. Zde se **potvrzuje hypotéza**, jež říká, že nejdůležitějším požadavkem na služby e-Governmentu je zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Zároveň by tyto služby měly být snadno *zvládnutelné* a srozumitelné tak, aby se s nimi naučil občan pracovat a mohl je běžně využívat ve styku s magistrátem. Upřednostněním této charakteristiky se **vyvrací další hypotéza**: za nejdůležitější vlastnost u poskytovaných služeb e-Governmentu považuje občan přehlednost.

Od využití elektronických služeb si občan slibuje zejména *rychlejší vyřizování úředních záležitostí* a zjednodušení komunikace s úřady. Naopak ho příliš nezajímají přínosy na straně veřejné správy. **Hypotéza** znějící, že jako nejdůležitější přínos e-Governmentu vidí občan rychlejší vyřizování úředních záležitostí se tímto výsledkem **potvrzuje**.

### **7.3. Návrh požadavků na poskytované služby e-Governmentu**

Služby e-Governmentu jsou vlastně elektronicky poskytované služby, kterých občan může využít z pomoci internetu a jsou ekvivalentem pro „běžně“ poskytované služby – resp. stejnou službu může občan využít klasickou cestou nebo s využitím internetu. S vyhlídkou do budoucnosti by se poměr poskytování těchto služeb měl měnit ve prospěch e-Governmentu.

Požadavky na tyto služby se tedy odrážejí v tom, co od elektronických služeb občané očekávají, co by mu měly přinášet, aby zvolil tuto cestu styku s úřadem. Do dotazníkového šetření byly zahrnuty takové možnosti, které z určité části vycházejí z pojetí e-Governmentu (resp. z jeho přínosů), a části z hodnocení jakosti IS. Na tyto požadavky je totiž možné se podívat z dvou různých pohledů. Jednak jsou to požadavky na to, co by měly služby poskytovat vzhledem k běžným službám, a jednak požadavky na to jaké by tyto služby měly být.

Z prvního pohledu je pořadí požadavků občanů na služby e-Governmentu, tak jak bylo vyhodnoceno z dotazníkového šetření následující:

1. **zvýšení kvality poskytovaných služeb,**
2. **méně byrokracie,**
3. **spolehlivost,**
4. **koncentrace,**
5. **snadná dostupnost,**
6. **aktuálnost,**
6. **interaktivnost.**

Nejdůležitějším požadavkem je **zvýšení kvality** poskytovaných služeb, což vlastně znamená, že občan požaduje, aby služby e-Governmentu mu nabízely něco navíc. Dle dalších preferencí je jasné, že je tím myšleno především to, aby služby byly díky elektronickým službám rychlejší, pohodlnější a jednodušší. Magistrát poskytoval jako jeden z prvních on-line rezervace, díky nimž se může občan vyhnout frontám při vyřizování úředních záležitostí. Také poskytuje stahovatelné formuláře, informace a podklady k různým úředním výkonům, elektronickou úřední desku, či elektronický přístup k usnesením rady a zastupitelstva. Tímto se snaží občanům vyjít vstříc, aby měli co nejvíce informací a služeb dostupných pomocí internetu a mohli si před návštěvou úřadu předem připravit nutné

podklady. Přesto však se ve spoustě případů musí nakonec na úřad dostavit fyzicky, neboť úplná elektronizace není zatím legislativně přípustná.

Druhým požadavkem je **méně byrokracie**, v čemž občan bezesporu spatřuje neustále nesmyslné běhání po úřadech, z jednoho oddělení na druhé, vyplňování stejných údajů znovu a znovu. V tomto směru však magistrát sám o sobě příliš občanům vyjít vstříc nemůže, neboť se musí řídit odpovídající legislativou a pokud zákon požaduje vyplnění toho a toho formuláře či dokumentu, musí je po občanech požadovat. Nová vládní koncepce e-Governmentu má však v programu přímo heslo „obíhat bude dokument, nikoliv občan“, kdy se právě předpokládá zrovnoprávnění elektronické dokumentace s listinou a jejich autorizovaná konverze, ale také sdílení čtyř hlavních registrů, díky čemuž by bylo možné, aby si potřebné údaje zjišťoval úřad sám (mezi jednotlivými odbory pomocí elektronické komunikace). Tím by se mělo občanů zásadně ulehčit ve zbytečném „papírování“.

Dalším požadavkem je **spolehlivost**. Občan očekává, že při využití elektronické služby je zajištěno to, že bude mít stejnou váhu jako služba „běžná“. Tedy, že mezi nimi nejsou rozdíly v důležitosti. Zde se odráží preference občanů ve fyzické návštěvě, protože právě nevěří internetovým zdrojům. Bylo by dobré nabídnout občanům více informací a ujistit je o spolehlivosti těchto služeb.

**Koncentrace** byla zvolena jako čtvrtý nejdůležitější požadavek a pod tímto pojmem je možné si představit možnost vyřídit všechny (a nebo co nejvíce) záležitosti z jednoho místa. Jak již bylo řečeno výše, tento bod je opět zahrnut v nové e-Government koncepci, která je zhmotněna v podobě Czech POINTU. V tomto směru tedy magistrát poskytuje maximum služeb. Zároveň jsou všechny služby zprostředkovány pomocí webových stránek, kde jsou přehledně dostupné přímo z hlavní stránky v odkazu „elektronický úřad“.

Požadavek na **snadnou dostupnost** služeb e-Governmentu nepřímo navazuje na koncentraci, neboť odráží potřebu více kontaktních míst. I zde tento požadavek částečně řeší Czech POINT, neboť by v rámci něj by měly stejné služby poskytovat i pošty nebo někteří notáři.

Téměř u konce se umístil požadavek na **aktuálnost**, přestože bez něj by některé poskytované služby nebyly příliš funkční. Pravidelná aktualizace informací, dat a údajů a samozřejmě i jejich kontrola jsou nutností pro správnou činnost e-Government služeb.

Na posledním místě v žebříčku požadavků na služby e-Governmentu se umístila **interaktivnost**. Ta je zde chápána především jak urychlení komunikace. Jde tedy o přímý

kontakt s úředníky prostřednictvím emailu. Občan může využít elektronické pošty na místo běžného doručení, čímž se vše velmi zrychlí. Odpadne doba, za kterou pošta doručí dopis na podatelnu, tam se musí dopisy roztrždit, předat na odpovídající odbor, pak pověřenému pracovníkovi, ten má pak zpravidla 14 dní na odpověď. Díky elektronické komunikaci může občan přes emailový kontakt na daného pracovníka směřovat komunikaci rovnou k němu. Magistrát má všechny emailové kontakty na své pracovníky uvedeny přímo na webových stránkách, stejně tak jako adresu oficiální elektronické podatelny, pro podání s elektronickým podpisem, či neoficiální podatelny pro běžnou komunikaci bez uvedení konkrétního adresáta. Problémem zde ale zůstává to, že emailová komunikace je často brána jako neoficiální a neformální a někdy se stává, že je email přehlížen a není na něj odpovězeno.

Druhý pohled na požadavky elektronických služeb je z pohledu hodnocení jakosti IS. Z tohoto hlediska bylo občany stanoveno následující pořadí důležitosti:

- 1. zvládnutelnost**
- 2. srozumitelnost**
- 3. přehlednost**
- 4. atraktivnost**

**Zvládnutelnost**, tedy umět tyto služby používat, je pro občana nejdůležitější, což je samozřejmé, protože pokud je má upřednostnit oproti „běžným“ službám, musí vědět, jak s nimi pracovat. Zde se odráží jednak znalosti práce s počítačem, ale také umět pracovat s internetem – tedy počítačová gramotnost. V tomto směru je pouze malý prostor pro úřad, aby zajistil zvládnutelnost služeb. Společně s tím je problém v tom, že pokud je zákonem stanovený postup určitých služeb, musí je magistrát dodržovat. Jde tedy spíše o dostatečné a srozumitelné pokyny, jednoduché návody, na což magistrát velmi dbá (jedním z nich je třeba právě služba Chci si zařídit). Dále jsou to i proškolení pracovníci, kteří mohou při vyřizování záležitostí pomoci (zde se odráží opět Czech POINT).

Zároveň jsou pod záštitou magistrátu organizovány počítačové kurzy – Internet pro seniory, které pomáhají s výukou ovládání internetu. To pokrývá pouze jednu skupinu obyvatel a na ostatní se zapomíná.

Další důležitou charakteristikou je **srozumitelnost**, která navazuje na předchozí (jak již bylo zmíněno). Jde o snahu co nejvíce občanům vysvětlit dané služby, poukázat na jejich výhody, naučit je s nimi pracovat.

**Přehlednost** je dobré chápat i ve smyslu snadné orientace (především na webových stránkách, neboť stránky tyto služby zprostředkovávají). Často se stává, že při snaze o zdokonalování stránek se mění umístění jednotlivých služeb a občan pak musí dlouze tápat kde se jeho služba nachází. Naopak velmi dobře zde má magistrát zvládnuté vyhledávací funkce u jednotlivých služeb, což velmi usnadňuje orientaci a šetří čas při nalezení požadovaného výkonu.

**Atraktivnost** není pro občana nikterak podstatná, nicméně utváří jeho pocit při využívání těchto služeb a je tedy na ní potřeba také dbát. I zde jde spíše o atraktivnost webových stránek, jakožto zprostředkovatele, a ty by měly být pro své uživatele příjemné, aby je navštívili znovu a rádi se k nim vraceli a zároveň si tak přivykli jejich služby častěji využívat.

Preference vyžití elektronického úřadu jsou poměrně malé, proto by bylo dobré, aby se o nich občané dozvěděli, byli s nimi více seznámeni a i když není atraktivnost u těchto služeb příliš potřebná, může právě občana k jejich využívání přesvědčit.

## 8. Závěr

Tato diplomová práce je zaměřena na požadavky občanů na poskytované služby e-Governmentu Magistrátem města Hradec Králové. Cílem této práce bylo vymezit elektronické služby, které poskytuje magistrát a stanovit, jaké by tyto služby měli podle požadavků občanů být. Tento cíl byl splněn pomocí dotazníkového šetření, které se zabývalo elektronickými službami, které jsou poskytovány občanům pomocí webových stránek. Zároveň byli tímto, ale také i teoretickou částí, splněny všechny zásady pro vypracování diplomové práce.

V úvodu této práce byly vymezeny základní teoretické pojmy, definice a členění z oblasti veřejné správy. V další části bylo nutné osvětlit pojmy z oblasti internetu, tedy především jeho stručný vývoj ve světě a v ČR, neboť právě internet je zprostředkovatel elektronických služeb veřejné správy. Stejně tak bylo nezbytné zmínit pojmy z oblasti informačních systému, protože tyto elektronické služby jsou poskytovány zpravidla pomocí webových stránek města, které jsou vlastně městským informačním systémem.

Nejdůležitějším pojmem však zůstává e-Government. e-Government vyjadřuje elektronizaci veřejné správy za účelem zjednodušení všech činností občanů ve styku s veřejnou správou, jež by mělo přispět k rychlejšímu vyřizování úředních záležitostí. Důraz je kladen také na usnadnění komunikace občanů s veřejnou správou, ale i na komunikaci uvnitř správy samotné. Díky e-Governmentu by měla být práce úředníků efektivnější, a tím by mělo být dosaženo vyšší výkonnosti veřejné správy.

Magistrát města je institucí poskytující služby veřejné správy jednak v rámci přenesené působnosti (tedy kompetence svěřené státem) a jednak v rámci samosprávné činnosti. Což znamená, že poskytuje velké množství služeb a zároveň je zde možné vyřídit spousty záležitostí. Zároveň existují dvě možnosti využití těchto služeb, jednak běžnou cestou (tedy fyzicky se dostavit na úřad) a nebo s využitím elektronických služeb (služeb e-Governmentu).

Tyto elektronické služby jsou poskytovány v různé míře (dle instituce, konkrétní obce, či odboru) a jejich využívání není zatím tolik běžné, nicméně do budoucnosti velmi žádoucí. Proto, aby byli uživatelé spokojeni s využíváním těchto služeb e-Governmentu je důležité, aby tyto služby splňovaly určitě požadavky a byli tak občany častěji upřednostňováni.

Stanovení samotných požadavků na služby e-Governmentu je však obtížné, proto byly konkrétní požadavky občanů na elektronické služby Magistrátu města Hradec Králové specifikovány na základě dotazníkového šetření, provedeném na základě obecně uznávaných principů a metodik. Výsledkem tohoto šetření jsou dvě skupiny požadavků, jednak z pohledu toho, co by měly dle občana přinášet (oproti službám poskytovaným běžným způsobem), a jednak dle toho, jaké by tyto služby měly být (jejich charakteristiky).

V rámci tohoto dělení bylo stanoveno pořadí důležitosti jednotlivých požadavků, tak jak je vidí občan. Za nejdůležitější (z první skupiny požadavků) je považováno zvýšení kvality poskytovaných služeb a odstranění zbytečné byrokracie při vyřizování úředních záležitostí. Následuje spolehlivost, koncentrace a snadná dostupnost služeb. Za nejméně důležité je považována aktuálnost a interaktivnost.

Druhý směr požadavků na služby e-Governmentu je z pohledu hodnocení jakosti IS. Zde vidí občan za nejdůležitější zvládnutelnost těchto služeb (teda umět je používat), dále srozumitelnost a přehlednost. Za nejméně podstatnou charakteristiku je považována atraktivnost.

Tato diplomová práce tedy vymezuje konkrétní požadavky na služby e-Governmentu z pohledu občanů města, jakožto jejich uživatelů. Zároveň stanovuje i pořadí dle důležitosti těchto požadavků.

## Seznam použité literatury

1. A.D.P.net: *Historie internetu* [online]. [cit. 2007-10-28] Dostupný z WWW: <<http://www.adpnet.cz/inethistory.html> >
2. COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. *i2010 e-government action plan: Accelerating e-government in Europe for benefits of all* [online]. Brussels: 2006 [cit. 2007-11-16]. Dostupný z WWW: <[http://www.portal-vz.cz/uploads/elektronicke\\_zadavani/action\\_plan\\_e-government\\_aj.pdf](http://www.portal-vz.cz/uploads/elektronicke_zadavani/action_plan_e-government_aj.pdf)>
3. DVOŘÁK, P. *Historie a vývoj internetu. PC svět* [online]. 2000 [cit. 2007-11-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.pcsvet.cz/art/article.php?id=4725>>
4. *E-government Act – zákon o e-governmentu*. [online]. [cit. 2008-07-14] Dostupný z WWW: <<http://www.e-government.cz/best/PDF%2007/EgovAct.pdf>>
5. EurAktiv.cz: *Česká republika zlepšit komunikaci s úřady* [online]. 2007 [cit. 2007-12-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.euractiv.cz/podnikani-v-eu0/clanek/ceska-republika-zlepsi-komunikaci-uradu-s-obcany>>.
6. FRIEDRICH, V., LUKÁŠ, M. *Informační systémy veřejné správy*. 1. vydání. Plzeň: Západočeská univerzita, 1999. 284 stran. ISBN 80-7082-555-3
7. HERZMANN, J., NOVÁK, I., PECÁKOVÁ, I. *Výzkumy veřejného mínění*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1995. 115s. ISBN 80-7079-570-0
8. HOLZKNECHTOVA. Z. *Czech point* [online]. 14. července 2008 15:39 ; [cit. 2008-07-25]. Osobní komunikace
9. *Hradec Králové* [online]. 2008 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <[http://www.hrdeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek\\_tajemnika/odb\\_dopravy/\\_evidence\\_vozidel/\\_qmatic.html](http://www.hrdeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek_tajemnika/odb_dopravy/_evidence_vozidel/_qmatic.html)>.
10. *Hradec Králové: Elektronická podatelna* [online]. 2008 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <[http://www.hrdeckralove.org/cz/elktronicky\\_urad/epodatelna.html](http://www.hrdeckralove.org/cz/elktronicky_urad/epodatelna.html)>
11. *Hradec Králové: Formuláře ke stažení* [online]. 2008 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <[http://www.hrdeckralove.org/cz/elktronicky\\_urad/formulare\\_mmhk.html](http://www.hrdeckralove.org/cz/elktronicky_urad/formulare_mmhk.html)>
12. *Hradec Králové: Chci si zařídit* [online]. 2008 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <[http://www.hrdeckralove.org/cz/elektronicky\\_urad/chci\\_si\\_zaridit.html](http://www.hrdeckralove.org/cz/elektronicky_urad/chci_si_zaridit.html)>



13. Hradec Králové: Úřední deska [online]. 2008 [cit. 2008-04-20]. Dostupný z WWW: <[http://www.hradeckralove.org/infosys/kiosek3/html/deska\\_ram.htm](http://www.hradeckralove.org/infosys/kiosek3/html/deska_ram.htm) >
14. CHLAD, R. *Historie Internetu v České republice* [online]. [cit. 2008-07-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.earchiv.cz/b07/b0800001.php3>>
15. JEMELKA, P. E-Government - Strategické dokumenty. *Informační systémy veřejné správy* [online]. 2007 [cit. 2007-12-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government/e-government-strategicke-dokumenty-1-dil.html>>. ISSN 1802-6575
16. Kardoš, D. *Řízení informačních systémů veřejné správy* [online]. [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <[http://objekty.pef.czu.cz/2004/sbornik/30\\_Kardos.pdf](http://objekty.pef.czu.cz/2004/sbornik/30_Kardos.pdf)>
17. KASTL, J. *Informační a komunikační systémy*, 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999. 123 s. ISBN 80-245-0001
18. KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ. *i2010- evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost* [online]. Brusel: 2005 [cit. 2007-11-16]. Dostupný z WWW: <[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/cs/com/2005/com2005\\_0229cs01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/cs/com/2005/com2005_0229cs01.pdf)>
19. KOUDELKA, Z. *Obce a Kraje*. 2. aktualiz. vyd. Praha : Linde Praha, a. s., 2001. 423 s. ISBN 80-7201-272-X.
20. KRESLÍKOVÁ, J. *Řízení kvality v rámci projektů* [online]. 2006 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.risk-management.cz/index.php?clanek=107&cat2=3&lang>>
21. KUTIL, J., PTASZNIK, A. *E-Government. ČSSI* [online]. 2003 [cit. 2007-12-06]. Dostupný z WWW: <[http://www.cssi.cz/publ\\_si\\_clanek.asp?kod=269&typ=11](http://www.cssi.cz/publ_si_clanek.asp?kod=269&typ=11)>. ISSN 1214-624
22. LANVIN, B. *The e-Government handbook for developing countries* [online]. 2002 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>>
23. Ministerstvo informatiky ČR: *e-Government* [online]. [cit. 2007-10-28] Dostupný z WWW: <<http://www.micr.cz/egovgovernment/default.htm>>
24. Ministerstvo informatiky ČR: *Legislativa* [online]. [cit. 2007-10-28] Dostupný z WWW: <<http://www.micr.cz/legislativa/default.htm>>

25. Ministerstvo vnitra ČR: *Czech Point* [online]. 2008 [cit. 2008-07-14] Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>>
26. Ministerstvo vnitra ČR: *eGon jako symbol e-Governmentu* [online]. 2008 [cit. 2008-07-14] Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-433990.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3ds>>
27. PETERKA, J. *Jak velký a jak rozšířený je Internet v ČR* [online]. [cit. 2008-07-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2000/xchlad.htm>>
28. PŘIBYL, T. *Elektronizace veřejné správy*. Veřejná správa [online]. roč. 2001, č. 4 [cit. 2007-11-10]. Dostupný z WWW: <<http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2001404>>
29. RONAGHAN, A. *Benchmarking E-government: A Global prospective* [online]. New York : 2002 [cit. 2007-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>>
30. *Sdružení pro informační společnost : Manifest znalostní společnosti 2006/2007* [online]. 2007 [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <[http://www.spis.cz/spis2/fileadmin/docs/Projekty/Manifest\\_2006\\_07/Manifest\\_2006-07\\_final.pdf](http://www.spis.cz/spis2/fileadmin/docs/Projekty/Manifest_2006_07/Manifest_2006-07_final.pdf)>
31. SEIFERT, W. *A Primer on E-Government : Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance* [online]. 2003 [cit. 2008-01-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf>>
32. SVOBODA, K. *Základy správního práva*, 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1997. 153 s. ISBN 80-7079
33. SVOBODA, V. *Hradec Králové* [online]. 2007 [cit. 2008-07-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.hrdeckralove.org/cz/Magistrat.html>>
34. *Strategický plán rozvoje města Hradec Králové*. [online]. [cit. 2007-11-28] Dostupný z WWW: <[http://www.hrdeckralove.org/dld/rm/sp/SP\\_HK\\_2004.pdf](http://www.hrdeckralove.org/dld/rm/sp/SP_HK_2004.pdf)>
35. ŠENOLTOVÁ, Z. *Pojmy, aneb ztraceni v ISVS* [online]. 2006 [cit. 2008-07-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/isvs-teorie/pojmy-aneb-ztraceni-v-isvs.html>>

36. TRNKA, D. *Hexagon veřejné správy*. [online]. 2008 [cit. 2008-07-14] Dostupný z WWW:  
<<http://www.langer.cz/egon/data/docisss/doc/Hexagon%20verejne%20spravy.doc>>
37. *UN-ASP A Five Stages of E-Government* [online]. 2001 [cit. 2007-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.aijc.com.ph/PCCF/observatory/pfd%20files/directory/UN-ASP A%205%20Stages%20of%20E-government.pdf>>
38. *Usnesení Rady města Hradec Králové* [online]. 2000-2008 [cit. 2008-07-27].  
Dostupný z WWW:  
<[http://usneseni.mmhk.cz/rt\\_ext/inc/\\_\\_custom/mmhk/rt\\_frameset\\_ressug\\_main.php](http://usneseni.mmhk.cz/rt_ext/inc/__custom/mmhk/rt_frameset_ressug_main.php)>
39. *Usnesení Zastupitelstva města Hradec Králové* [online]. 2000-2008 [cit. 2008-07-27].  
Dostupný z WWW:  
<[http://usneseni.mmhk.cz/rt\\_ext/inc/\\_\\_custom/mmhk/rt\\_frameset\\_ressug\\_main.php](http://usneseni.mmhk.cz/rt_ext/inc/__custom/mmhk/rt_frameset_ressug_main.php)>
40. VESELÁ, J. *Sociologický výzkum a jeho metody*. 1.vydání. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2002. 92s. ISBN 80-7194-466-1
41. Vyhláška č. 442/2006 Sb., *prováděcí předpis k zákonu č. 106/1999 Sb.*
42. Vyhláška č. 469/2006 Sb., *o informačním systému a datových prvcích*
43. Vyhláška č. 528/2006 Sb., *o informačních systému a informačních systémech veřejné správy*
44. Vyhláška č. 529/2006 Sb., *o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy*
45. Vyhláška č. 53/2007 Sb., *o referenčním rozhraní*
46. Zákon č. 106/1999 Sb., *o svobodném přístupu k informacím*
47. Zákon č. 128/2000 Sb., *o obcích*
48. Zákon č. 129/2000Sb., *o krajích*
49. Zákon č. 227/2000 Sb., *o elektronickém podpisu*
50. Zákon č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů*
51. Zákon č. 500/2004 Sb., *Správní řád*

## Seznam použitých zkratk

ARPAnet	Advanced Research Projects Agency Network
CESNET	Český internet
CMS	Centrální Místo Služeb
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
ČVUT	České Vysoké Učení Technické
EU	Evropská Unie
RIS	Regionální Informační Systém
ICT	Information and Communication Technologies (informační a komunikační technologie)
IS	Informační systém
ISVS	Informační systémy veřejné správy
KIVS	Komunikační Infrastruktura Veřejné Správy
MIS	Městský Informační Systém
MMHK	Magistrát Města Hradec Králové
MVCR	Ministerstvo vnitra České republiky
NUTS	La Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques (klasifikace územních statistických jednotek)
SIS	Státní Informační Systém
TEN 34 –CZ	Trans European Network at 34 Mbps (celoevropská síť)
URL	Uniform Resource Locator (jediný lokátor zdrojů)
WWW	Wold - Wide Web

## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Model pro vnější a vnitřní jakost IS [16] .....	18
Obrázek 2 – eGon [26].....	30
Obrázek 3 – Vývoj schvalování zákona o e-Governmentu [26].....	32
Obrázek 4 – Hexagon veřejné správy [36] .....	34
Obrázek 5 – Pozice města Hradec Králové [34].....	35
Obrázek 6 – Katastrální území Hradce Králové [34].....	36
Obrázek 7 – Ukázka objednání klienta pomocí on-line kalendáře na vybraný den [9].....	41
Obrázek 8 – Ukázka nabídky rychlé navigace u cestovních dokladů [12].....	43
Obrázek 9 – Přehled zasedání rady [38] .....	44
Obrázek 10 – Vyhledávání usnesení rady dle osob [38].....	45
Obrázek 11 – Fulltextové hledání usnesení rady [38]. .....	45
Obrázek 12 – Elektronická úřední deska [13].....	47

## Seznam grafů

Graf č. 1 – Počty uživatelů internetu v letech 1999 – 2007 [14] .....	14
Graf č. 2 – Návštěvnost webových stránek MMHK za jednotlivé roky (Zdroj: [Stanislav Kupa, systémová podpora na MMHK].....	38
Graf č. 3 – Odpovědi na otázku č. 1 (zdroj: [vlastní]).....	52
Graf č. 4 – Možnosti přístupu na internet těch, kteří nikdy nenavštívili webové stránky města (zdroj: [vlastní]) .....	53
Graf č. 5 – Využití služeb elektronického úřadu návštěvníky webových stránek města (zdroj: [vlastní]).....	54
Graf č. 6 – Odpovědi na otázku č. 4 (zdroj: [vlastní]) .....	56
Graf č. 7 – Odpovědi na otázku č. 5 (zdroj: [vlastní]) .....	56
Graf č. 8 – Odpovědi na otázku č. 6 (zdroj: [vlastní]) .....	57
Graf č. 9 – Využívání služeb e-Governmentu alespoň jednou za měsíc (zdroj: [vlastní]) .....	58
Graf č. 10 – Odpovědi na otázku č. 7 (zdroj: [vlastní]) .....	59
Graf č. 11 – Odpovědi na otázku č. 9 (zdroj: [vlastní]) .....	60
Graf č. 12 – Průměrné udělené pořadí otázky č. 9 (zdroj: [vlastní]) .....	61
Graf č. 13 – Odpovědi na otázku č. 10 (zdroj: [vlastní]) .....	63
Graf č. 14 – Průměrné pořadí u otázky č. 10 (zdroj: [vlastní]) .....	63

## Seznam tabulek

Tabulka 1 – Přehled jednotlivých fází e-Government a jejich charakteristik [37] .....	21
Tabulka 2 – Vývoj počtu vydaných výstupů v ČR od zavedení Czech POINTu [25]. .....	31
Tabulka 3 – Ukázka celkového přehledu aktuálního stavu vyřizování klientů [9].....	40
Tabulka 4 – Ukázka přehledu odbavovaných lístků a čekací doby jedné kategorie [9].....	40
Tabulka 5 – Počet vydaných výstupů Czech POINTu v měsících roku 2008 [8] .....	42

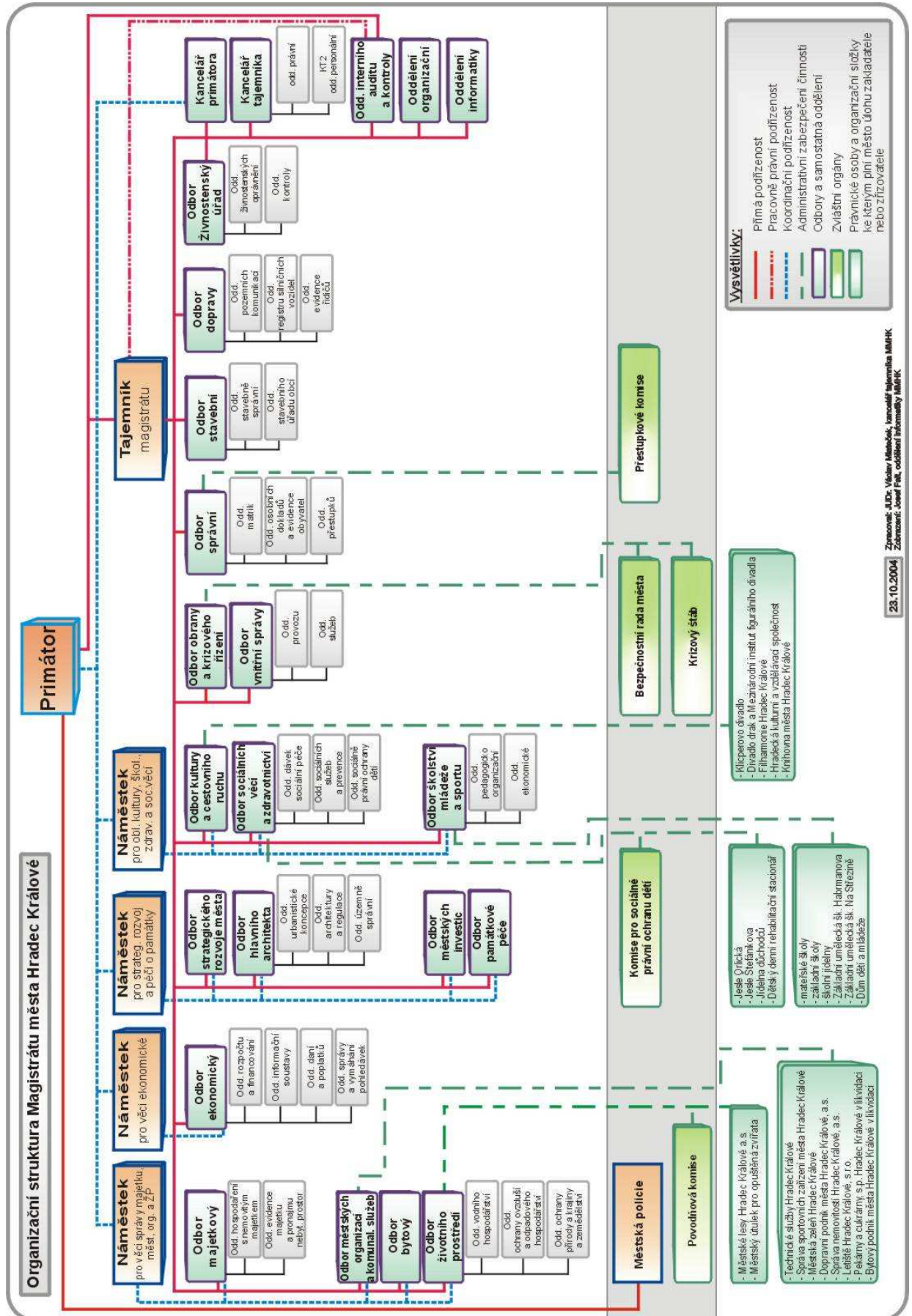
## Seznam diagramů

Diagram č. 1 – Povědomí o pojmu e-Government dle vzdělání (zdroj: [vlastní]) .....	53
Diagram č. 2 – Preference formy kontaktu s úřadem dle možnosti přístupu na internet (zdroj: [vlastní]).....	55
Diagram č. 3 – Požadavky na e-Government služby dle věkové skladby (zdroj: [vlastní])..	59
Diagram č. 4 – Zvládnutelnost dle vzdělanostní skladby (zdroj: [vlastní]).....	61
Diagram č. 5 – Rychlejší vyřizování záležitostí dle věkové skladby (zdroj: [vlastní]) .....	64

## Seznam příloh

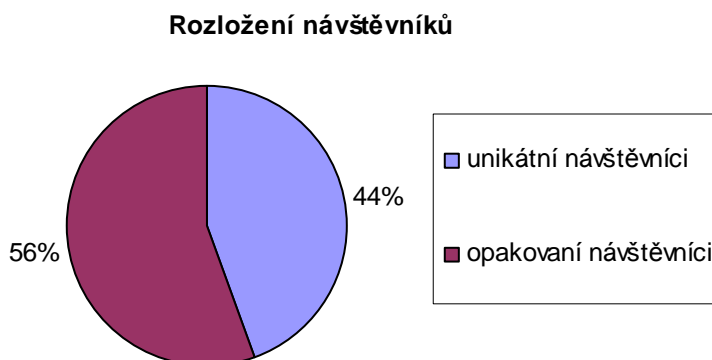
Příloha č. 1 – Organizační struktura .....	79
Příloha č. 2 – Charakteristiky návštěvnosti webových stránek MMHK.....	80
Příloha č. 3 – Dotazník.....	81
Příloha č. 4 – Výsledky dotazníkového šetření – údaje o respondentovi .....	84

# Příloha č. 1 – Organizační struktura

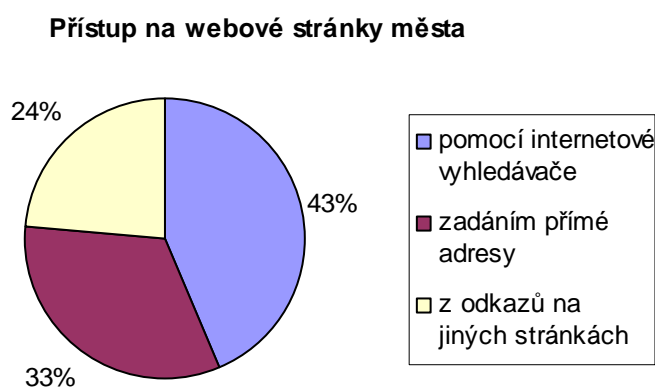


## Příloha č. 2 – Charakteristiky návštěvnosti webových stránek MMHK

Graf návštěvnosti webových stránek magistrátu dle návštěvníků (zda navštívili pouze jednou, nebo navštěvují opakovaně)



Graf přístupů na webové stránky města (jakým způsobem se na stránky občané dostávají)



Počet přístupů dle země

Země	Počet přístupů 2007/2008
<b>Česká Republika</b>	518 077
<b>Polsko</b>	7 769
<b>Německo</b>	6 547
<b>Slovensko</b>	5 353
<b>USA</b>	4 327
<b>Velká Británie</b>	3 335
<b>Nizozemí</b>	1 962
<b>Rakousko</b>	1 307
<b>Francie</b>	1 203
<b>Švýcarsko</b>	1 004



## Příloha č. 3 – Dotazník

Dobrý den,

právě držíte v rukou dotazník zabývající se problematikou e-Governmentu (elektronické veřejné správy), který je součástí diplomové práce na téma „Služby e-Governmentu na Magistrátu města Hradec Králové“.

Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro účely této diplomové práce. U otázek zaškrtněte vždy jednu možnost, nebo následujte instrukce uvedené přímo u otázky.

Děkuji za Vaši spolupráci

Bc. Šárka Pospíšilová

1. Setkal(a) jste již někdy s pojmem e-Government
  - Ano, vím co tento pojem znamená
  - Ano, ale nedokážu si pod tímto pojmem nic představit
  - Ne, neslyšel(a)
  - Nevím
  
2. Veškeré služby elektronického úřadu (e-Government) jsou dostupné přes webové stránky Magistrátu města Hradec Králové ([www.hradeckralove.org](http://www.hradeckralove.org)). Navštívil(a) jste někdy tyto webové stránky?
  - Ano
  - Ne (pokračujte otázkou č. 11)
  
3. Jakou formu kontaktu s Magistrátem využíváte raději?
  - Fyzická návštěva (přeskočte otázku č. 5)
  - Návštěva elektronického úřadu pomocí internetu (pokračujte otázkou č. 5)
  
4. Proč preferujete fyzickou návštěvu?
  - Nemám přístup na Internet
  - Nevěřím internetovým zdrojům
  - Preferuji osobní kontakt
  - Fyzická návštěva je pohodlnější
  - Jiné.....
  
5. Proč upřednostňujete využití elektronického úřadu?
  - Šetří čas
  - Je pohodlnější
  - Je levnější
  - Je snadnější
  - Jiné.....

6. Jak často využíváte následující služby elektronického úřadu? (1 = nikdy, 2 = jednou do roka, 3 = každý měsíc, 4 = každý týden, 5 = každý den)

	1	2	3	4	5
➤ Vyvolávací systém (on-line rezervace schůzky)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Chci si zařídit (informace a podklady k jednotlivým úkonům)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Usnesení rady, zastupitelstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Úřední deska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Elektronická podatelna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Formuláře	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Czech POINT (výpisy z katastru, obchodního rejstříku...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ E-mailová komunikace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Jaké jsou vaše požadavky na tyto služby:

- Aktuálnost informací
- Spolehlivost
- Snadná dostupnost
- Zvýšení kvality služeb (rychlejší, pohodlnější, jednodušší)
- Méně byrokracie (papírování)
- Koncentrace – možnost vyřídit vše z jednoho místa
- Interaktivní – rychlejší

8. Jaké další elektronické služby byste uvítali v nabídce úřadu:

- .....

9. Jak jsou pro Vás následující charakteristiky u elektronických služeb úřadu důležité? (seřadte dle důležitosti od 1 nejméně důležité, 4 není důležité – každé číslo použijte pouze jednou)

- Srozumitelnost
- Zvládnutelnost
- Atraktivnost
- Přehlednost

10. V čem vidíte přínos e-Governmentu? (seřadte dle důležitosti od 1 nejméně důležité, 5 není důležité - každé číslo použijte pouze jednou)

- Zjednodušení komunikace s úřady
- Rychlejší vyřizování úředních záležitostí
- Snadnější a pohodlnější přístup k informacím
- Vyšší výkonnost veřejné správy
- Snadnější a rychlejší komunikace uvnitř správy

## Údaje o respondentovi

### 11. Pohlaví

- Žena
- Muž

### 12. Věk

- 18 – 29 let
- 30 – 39 let
- 40 – 49 let
- 50 – 59 let
- 60 a více let

### 13. Vzdělání

- Nedokončené základní/ základní
- Vyučen, bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

### 14. Zaměstnání

- Nezaměstnaný
- Mateřská dovolená
- Důchodce
- Zaměstnanec
- Student
- Podnikatel

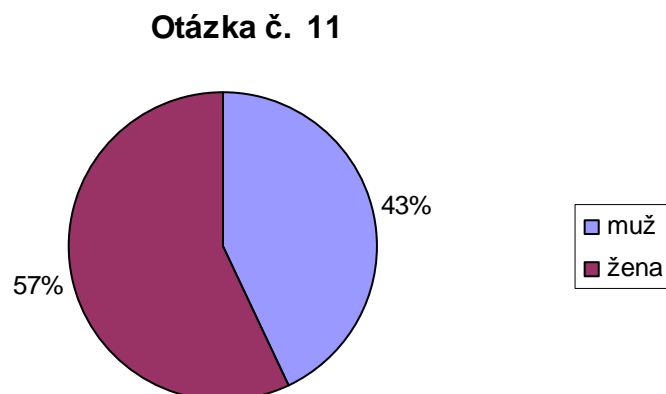
### 15. Odkud máte přístup na internet:

- z domu
- z práce
- ze školy/knihovny
- známí/ přátelé
- veřejný internet
- nemám přístup

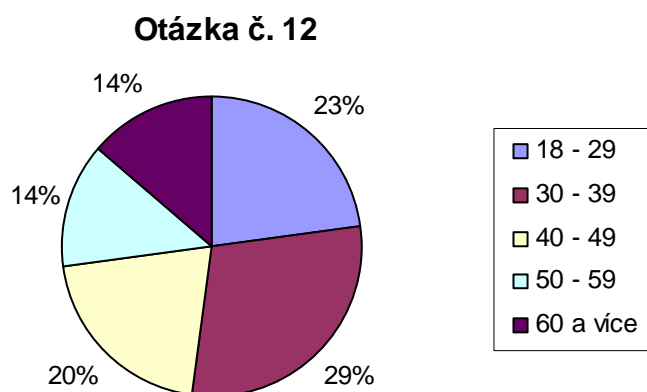
**Děkuji**

## Příloha č. 4 – Výsledky dotazníkového šetření – údaje o respondentovi

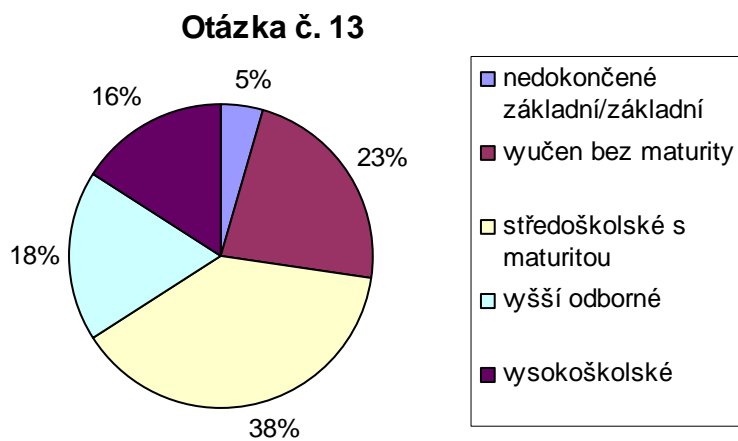
### Otázka č. 11 – pohlaví



### Otázka č. 12 – věk

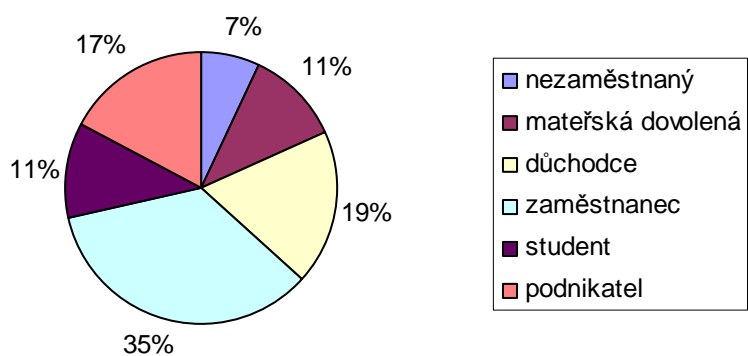


### Otázka č. 13 – vzdělání



Otázka č. 14 – zaměstnání

**Otázka č. 14**



Otázka č. 15 – odkud máte přístup na internet

**Otázka č. 15**

