

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Návrh forem motivace občanů k využívání e-governmentu

Lenka Brandová

Bakalářská práce

2008

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka BRANDOVÁ**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Regionální a informační management**

Název tématu: **Návrh forem motivace občanů k využívání e-governmentu**

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

Popis vybraných agend poskytovaných veřejnou správou
Legislativa související s tématem
Vytvoření dotazníku pro klienty obce
Vyhodnocení dotazníku
Návrhy forem motivace a zhodnocení poptávky po el. zpracování agend

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAGEMANNOVÁ, Gisela. Motivace. Dr. Karel Kvapil. 1st edition. Praha : Victoria Publishing, a.s., 1995.ISBN 80-85865-13-0

VÁGNEROVÁ, Marie. Základy Psychologie. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3

WOKOUN, René et al. Úvod do regionálních věd a veřejné správy. 3. vyd. Praha : IFEC s.r.o., 2001. ISBN 80-86412-08-3

Zdroje na internetu

Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Hana Jonášová, Ph.D.


Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce:


18. října 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

19. května 2008


prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 18. října 2007

SOUHRN

Tato bakalářská práce pojednává o elektronizaci veřejné správy ČR, vysvětluje základní pojmy eGovernmentu, přináší právní analýzu prostředí a charakterizuje strukturu veřejné správy města Pardubic. Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření jsou navrženy způsoby, jak motivovat občany k využívání eGovernmentu.

KLÍČOVÁ SLOVA

eGovernment, elektronizace veřejné správy, legislativa, motivace, dotazníky

TITLE

Possible forms of motivating citizens to use the e-government

ABSTRACT

This bachelor's work deals with electronization of public administration in the Czech Republic, explains the basic definitions of the eGovernment and brings the law analization of the enviroment in the Czech Republic.. The part of this work represents character of structure of public administration in Pardubice. The target of this bachelor's work is suggestion of possible ways to motivating citizens to use resources of the eGovernment.

KEYWORDS

eGovernment, electronization of public administration, legislation, motivation, checklists

PODĚKOVÁNÍ

Dovoluji si touto cestou poděkovat vedoucí bakalářské práce Ing. Haně Jonášové, Ph.D. za cenné metodické a odborné rady k problémům, které se při zpracování bakalářské práce vyskytly. Mé poděkování patří rovněž tiskovému mluvčímu Magistrátu města Pardubic Mgr. Michalu Zitkovi za odborné konzultace.

OBSAH

ÚVOD	7
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	8
2 E-GOVERNMENT	13
2.1 VÝVOJ EGOVERNMENTU V ČR.....	13
<i>Situace do roku 2004</i>	<i>13</i>
<i>Situace po vstupu do EU</i>	<i>14</i>
2.2 NEDOSTATKY EGOVERNMENTU U NÁS	16
2.3 BUDOUCNOST EGOVERNMENTU U NÁS	17
3 SOUVISEJÍCÍ LEGISLATIVA	19
3.1 ZÁKON O EGOVERNMENTU	19
<i>Datové schránky</i>	<i>20</i>
<i>Osobní číslo</i>	<i>20</i>
<i>Autorizovaná konverze dokumentu</i>	<i>20</i>
3.2 ZÁKON O ELEKTRONICKÉM PODPISU	21
3.3 ZÁKON O REGISTRECH.....	22
3.4 ZÁKON O INFORMAČNÍCH SYSTÉMECH VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
3.5 ZÁKON O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM.....	23
4 MĚSTO PARDUBICE	24
4.1 CHARAKTERISTIKA MĚSTA PARDUBIC.....	24
4.2 STATUTÁRNÍ MĚSTO PARDUBICE.....	24
<i>Samospráva a exekutiva města</i>	<i>25</i>
<i>Magistrát města Pardubic.....</i>	<i>26</i>
4.3 ODBOR SPRÁVNÍCH AGEND	28
4.3.1 <i>Oddělení matriky</i>	<i>28</i>
4.3.2 <i>Oddělení občanských průkazů, cestovních dokladů a evidence obyvatel</i>	<i>28</i>
4.3.3 <i>Oddělení přestupků.....</i>	<i>29</i>
4.3.4 <i>Úsek památkové péče.....</i>	<i>29</i>
4.3.5 <i>CzechPoint.....</i>	<i>29</i>
5 ŘEŠENÍ ŽIVOTNÍCH SITUACÍ.....	31
5.1 MODELOVÉ ŘEŠENÍ VYBRANÉ ŽIVOTNÍ SITUACE	31
5.1.1 <i>Vydání občanského průkazu za současných podmínek.....</i>	<i>31</i>
5.1.2 <i>Vydání občanského průkazu s využitím prostředků eGovernmentu.....</i>	<i>32</i>
5.1.3 <i>Porovnání současného a budoucího způsobu vydání občanského průkazu.....</i>	<i>32</i>
5.2 KOMUNIKACE S OBČANY POMOCÍ INTERNETU.....	33
<i>Portál veřejné správy České republiky.</i>	<i>34</i>

<i>Internetové stránky MmP</i>	34
6 TVORBA A VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	38
6.1 MOTIVACE	38
6.2 SOCIOLOGICKÝ VÝZKUM.....	40
<i>Dotazníková šetření</i>	40
6.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MOTIVACE OBČANŮ K VYUŽÍVÁNÍ EGOVERNMENTU	41
<i>Předvýzkum</i>	42
<i>Tvorba dotazníku</i>	42
<i>Realizace dotazníkového šetření</i>	42
6.3.1 <i>Struktura souboru respondentů</i>	43
6.3.2 <i>Vyhodnocení dotazníkového šetření</i>	43
7 NÁVRH FOREM MOTIVACE OBČANŮ	49
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	51
SEZNAM OBRÁZKŮ	56
SEZNAM TABULEK	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

E-Government, nebo-li elektronizace veřejné správy, se v nejbližších letech stane fenoménem, který ovládne celou společnost. Díky zavádění moderních informačních a komunikačních technologií lze dosáhnout takového zlepšení kvality veřejných služeb, které povede ke zcela novému pojetí celé veřejné správy. Poskytování těchto služeb se stane rychlejší, profesionálnější, efektivnější a méně komplikované pro nejširší veřejnost. Implementace moderních informačních technologií do všech oblastí veřejné správy tak představuje šanci dosáhnout výrazného kvalitativního posunu komunikace občanů s institucemi státní správy a samosprávy a komunikace mezi těmito institucemi navzájem. Občan bude moci prostřednictvím jediného kontaktního místa vyřídit všechny potřebné záležitosti, přičemž relevantní informace budou distribuovány elektronicky. To umožní reformovat veřejnou správu do podoby, ve které se občan stane skutečným klientem. Jednotlivé složky veřejné správy se aktivně zapojí do procesu tím, že mnohé kroky buď připraví nebo provedou samy.

Nezbytnou součástí zavedení eGovernmentu je tvorba příslušných zákonů, které by usměrnily vývoj elektronizace v ČR. Legislativní rámec je již z velké části hotov a schválen, zbylá část je ve schvalovacím popř. v přípravném řízení. V nejbližší době bude hlavním úkolem aplikace zákonů do praxe, tj. implementace eGovernmentu do veřejného života a následné odstranění případných chyb a zlepšování.

Toto téma bylo zvoleno pro jeho aktuálnost a všeobecně nízké povědomí u veřejnosti. V době moderní informační společnosti je třeba i oblast veřejné správy dostat na úroveň, která je již dnes běžná v komerční sféře, např. u bank. Ve společnosti je třeba vytvořit takové podmínky, aby lidé sami pocítili vnitřní potřebu se do procesu elektronizace zapojit a být její součástí.

Hlavním cílem práce je vytvoření dotazníku a na základě dotazníkového šetření navrhnout formy motivace občanů k využívání eGovernmentu. Nutnou podmínkou ke splnění hlavního cíle je splnění tří parciálních cílů, kterými jsou analýza současného prostředí veřejné správy s ohledem na zavádění elektronizace procesů, rozbor legislativy související s elektronizací veřejné správy a charakteristika životních situací.

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro naplnění cílů této bakalářské práce je nezbytné objasnit základní pojmy, které se v problematice, týkající se eGovernmentu, vyskytují. V následujícím textu je uveden stručný přehled těchto pojmů.

Autorizovaná konverze dokumentu

Autorizovaná konverze dokumentu je úplné převedení dokumentu v elektronické podobě do listinné podoby a naopak. Dokument, který provedením autorizované konverze vznikne, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu. Autorizovanou konverzi jsou oprávněny provádět pouze oprávněné subjekty. [1]

Broadband

Broadband je vysokorychlostní (širokopásmový) internet. Za vysokorychlostní je obecně považováno takové připojení, které svou efektivní (skutečnou) propustností neomezuje uživatele v jeho aktivitách. Hranice je stanovena na 256 kb/s, přičemž se předpokládá její postupné zvyšování v řádech na desítky Mb/s. [2]

Certifikační autorita

Certifikační autorita vystupuje při vzájemné komunikaci dvou subjektů jako třetí nezávislý důvěryhodný subjekt, který prostřednictvím jím vydaného certifikátu jednoznačně svazuje identifikaci subjektu s jeho dvojicí klíčů, respektive s jeho digitálním podpisem. Certifikační autorita garantuje jedinečnost subjektů podle užití identifikace subjektů. [3]

Datové schránky

Datové schránky jsou schránky jejichž prostřednictvím spolu komunikují orgány veřejné moci mezi sebou a orgány veřejné moci s právníckými a fyzickými osobami. Využívání datových schránek vede ke zrychlení a zjednodušení procesu doručování a k vyšší efektivitě procesu.

eGovernment

eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům. [4]

Laicky řečeno eGovernment znamená menší časové vytížení a zjednodušení komunikace mezi veřejnou správou a občany pomocí informačních a komunikačních technologií. V dnešní době je praxí, že občan musí „oběhnout“ více úřadů kvůli jedné záležitosti a leckdy podávat stejné informace, které již dříve poskytl. O projektu elektronizace veřejné správy jsou vedeny diskuse přes deset let, přesto se České republice stále nepodařilo překonat překážky a využívat tak výhod eGovernmentu.

Problémů, které brzdí rozvoj eGovernmentu v ČR je v současnosti více – např. informatická negramotnost občanů, technologické překážky v přístupu veřejnosti k internetu, celková neznalost eGovernmentu či nečinnost vlády v minulosti. Tato problematika bude blíže rozvedena v kap. 2.2

ePodatelny

ePodatelny jsou pracoviště orgánu veřejné moci určené pro příjem a odesílání datových zpráv¹.

Elektronický podpis

Elektronický podpis jsou údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity (totožnosti) podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě².

Elektronická značka

Elektronická značka jsou údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které splňují následující požadavky³:

- jsou jednoznačně spojené s označující osobou a umožňují její identifikaci prostřednictvím kvalifikovaného systémového certifikátu,
- byly vytvořeny a připojeny k datové zprávě pomocí prostředků pro vytváření elektronických značek, které označující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou,
- jsou k datové zprávě, ke které se vztahují, připojeny takovým způsobem, že je možné zjistit jakoukoli následnou změnu dat.

Elektronickou značku (obdobu zaručeného elektronického podpisu) může k označení dat použít fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka státu, a to automatizovaně.

Informační systémy veřejné správy

Informační systémy veřejné správy (ISVS) je soubor informačních systémů, který slouží pro výkon veřejné správy. Jsou jimi i informační systémy zajišťující činnosti podle zvláštních zákonů (např. živnostenský zákon nebo obchodní zákoník). [3]

Kvalifikovaný certifikát

Kvalifikovaný certifikát je certifikát, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb a splňuje dané podmínky⁴. Tento podepsaný dokument ručí zejména za autorizaci a integritu dat. Doba platnosti certifikátu je omezená. Během platnosti certifikátu lze zažádat o jeho zrušení. Je vhodný především pro komunikaci občanů se státní správou a samosprávou, stejně jako pro komerční aplikace. Kvalifikovaný certifikát využijí všichni občané, firmy, úřady a také např. lékaři, advokáti nebo firmy

¹ Zákon č. 227/2000 Sb. § 2 y) v platném znění

² Zákon č. 227/2000 Sb. § 2 a) v platném znění

³ Zákon č. 227/2000 Sb. § 2 c) v platném znění

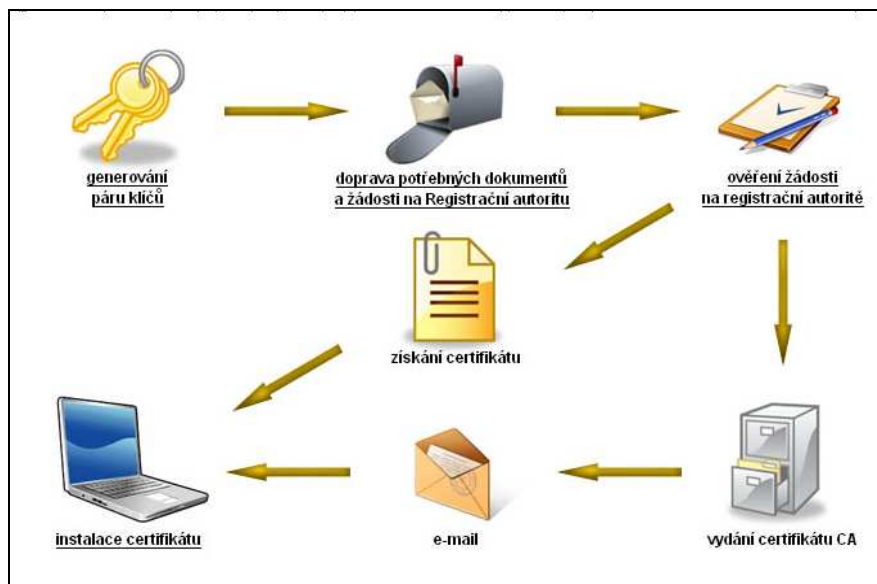
⁴ Blíže viz. zákon č. 227/2000 Sb. § 12 odstavec 1 v platném znění

komunikující často s Českou správou sociálního zabezpečení, s finančními úřady, se zdravotními pojišťovnami, s celním úřadem aj. [5]

Tvorba certifikátu probíhá dle následujících kroků [3]:

1. Generace klíčů – žadatel o certifikát si nejprve sám pomocí dostupného SW vybavení vygeneruje dvojici klíčů.
2. Příprava identifikačních dat a žádosti o certifikát – žadatel o certifikát shromáždí podle požadavků certifikační autority osobní identifikační materiály nutné pro vydání certifikátu, např. IČ, DIČ, číslo OP, rodné číslo a podobně.
3. Předání žádosti o certifikát autoritě – žadatel předá žádost na kontaktní místo CA, které se nazývá registrační autorita.
4. Ověření informací – CA na příslušných místech ověří, zda může vydat žadateli certifikát na základě jím uvedených informací.
5. Tvorba certifikátu – CA vytvoří digitální dokument příslušného formátu a ten poté podepíše svým privátním klíčem.
6. Předání certifikátu – dle dohody je certifikát žadateli předán, zaslán, nebo zveřejněn.

Na Obr. 1 je znázorněn životní cyklus získání kvalifikovaného certifikátu.



Obr. 1 Životní cyklus získání certifikátu. Zdroj: [5]

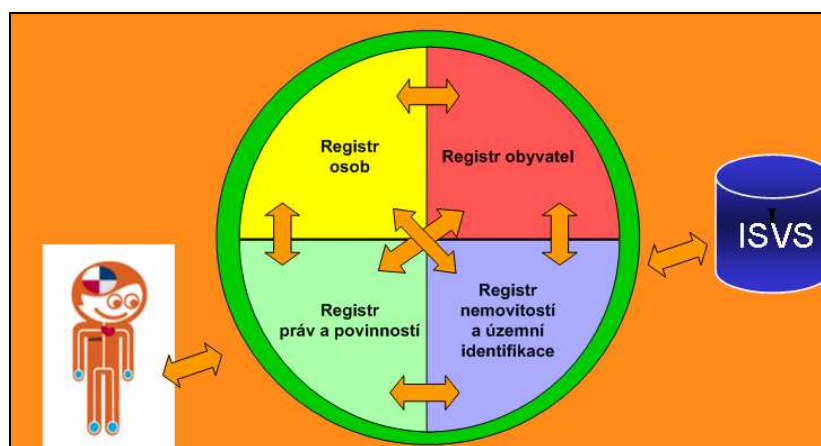
Základní registry dat

Základní registry jsou soubory údajů a vazeb mezi těmito údaji navzájem. Odstraňují problematiku poskytování duplicitních údajů občanů ve veřejné správě. Pro vedení základního registru se využívají informační systémy veřejné správy⁵.

Základní registry jsou [6]:

- Registr obyvatel – bude obsahovat údaje o všech občanech ČR, cizincích s povolením k pobytu v ČR, občanech jiných států, vedených v základních registrech.
- Registr osob – bude obsahovat údaje o všech ekonomických subjektech v ČR, tedy o všech právnických osobách, podnikajících fyzických osobách, organizačních složkách státu a organizačních složkách zahraničních právnických osob.
- Registr územní identifikace, adres a nemovitostí – budou v něm zachyceny a vedeny základní identifikační a lokalizační údaje, vztahující se ke sledovaným prvkům/objektům v území (linie, plochy, body) a vzájemné časové a územní vazby mezi těmito prvky.
- Registr práv a povinností – bude uchovávat informace obecně o právech a povinnostech veřejnosti (občanů, hospodářských subjektů) a orgánů veřejné moci, tedy o právech a povinnostech obyvatel i osob

Způsob komunikace mezi základními registry ve veřejné správě znázorňuje Obr. 2.



Obr. 2 Komunikace mezi základními registry ve veřejné správě. Zdroj: [6]

Zaručený elektronický podpis

Zaručený elektronický podpis je elektronický podpis, který je jednoznačně spojen s podepisující osobou a umožňuje její identifikaci, podepisující osoba ho může udržet pod svou výhradní kontrolou a je k datové zprávě připojen tak, že je možno zjistit jakoukoliv její následnou změnu. Je určen pouze fyzickým osobám. [3]

⁵ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů

Zaručeným elektronickým podpisem je takový elektronický podpis, který splňuje následující požadavky⁶:

1. je jednoznačně spojen s podepisující osobou,
2. umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,
3. byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou, je k datové zprávě, ke které se vztahuje, připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoliv následnou změnu dat.

⁶ Zákon č 227/2000 Sb. v platném znění, § 2

2 E-GOVERNMENT

Hlavním cílem eGovernmentu je [4]:

- Zvýšení výkonnosti státní správy - mělo by přispět především ke zjednodušení činností veřejnosti při styku s veřejnou správou.
- Vymezení procesně - správního charakteru činnosti správních úřadů a jeho odrazu ve funkcích informačních systémů, v zohlednění vzájemných vztahů vyplývajících z právního rámce fungování a zabezpečení předávání dat na základě stanovených práv a povinností.
- Účelná elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě - jedině taková elektronizace v konečném důsledku umožní veřejnosti volbu lokality a volbu způsobu komunikace s veřejnou správou.

Právě elektronizace vnitřních agend veřejné správy je tím nejsložitějším úkolem současného eGovernmentu, který je stále předmětem hledání správného a efektivního řešení jak v České republice, tak v zahraničí. [4]

2.1 Vývoj eGovernmentu v ČR

Až do poloviny devadesátých let v České republice neexistovala ucelená koncepce politiky v oblasti informačních systémů. Vše se změnilo v roce 1996, kdy vznikl Úřad pro státní informační bezpečnost. Problémem bylo, že úřad samotný neměl v zákonech stanoveny žádné kompetence a nevěděl tak, co konkrétně je jeho činností. Prvním dokumentem jmenovaného úřadu byla „Informační politika ČR: základy strategie“, který se spíše, než konkrétními činnostmi, vedoucími k rozvoji eGovernmentu, zabýval samotným významem informačních technologií. Už od začátku je tedy patrné, že o elektronizaci se více hovořilo než konalo. [7]

Situace do roku 2004

V roce 1999 vznikla „Koncepce budování informačních systémů veřejné správy“. Tato koncepce byla vytvořena v době velkého rozmachu informačních technologií, kdy chyběla závazná pravidla, která by koordinovala zavádění informačních technologií ve veřejné správě, spolupráci mezi jednotlivými subjekty a výměnu dat. Výsledkem je v současnosti existence stovek neprovázaných rejstříků, seznamů a databází, které obsahují duplicitní údaje. To měla vyřešit právě Koncepce budování informačních systémů. Bohužel zde nebylo stanoveno, kdo bude provádět kontrolu vytyčených cílů, popřípadě kdo zasáhne, nebudou-li úkoly plněny. Následkem bylo nedodržení této koncepce a minimální posunutí v rozvoji směrem dopředu. [7]

První službou, poskytnutou občanům České republiky, kterou občané mohli vyřizovat elektronicky pomocí elektronické pošty, bylo v roce 1999 podávání žádostí o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. O rok dříve byl do českého právního řádu implementován institut elektronického

podpisu. Ten se realizace v praxi dočkal až o rok a půl později, kdy byl vydán prováděcí právní předpis k tomuto zákonu. [3]

V roce 2003 zanikl Úřad pro veřejné informační systémy a byl nahrazen Ministerstvem informatiky. Toto ministerstvo prosadilo několik novel, jako např. novelu zákona o elektronickém podpisu či novelu zákona o informačních systémech veřejné správy. Bohužel Ministerstvo informatiky nemělo takovou sílu a postavení jako ostatní ministerstva a sloužilo spíše jako „*marketingový propagátor elektronické formy komunikace a subjekt, který monitoruje problematiku eGovernmentu a zastupuje Českou republiku v oblasti informační společnosti u EU a mezinárodních organizací*“. [3]

Ministerstvo informatiky bylo zrušeno ke dni 31. května 2007 a kompetence v oblasti elektronizace převzalo Ministerstvo vnitra ČR.

Situace po vstupu do EU

Roku 2004 vláda schválila návrh Státní informační a komunikační politiky, který byl připravený v souladu s evropskou koncepcí eEurope2005. Tento dokument je také nazýván „e-Česko 2006“. Tato koncepce nahradila dosavadní samostatné koncepce z roku 1999: Státní informační politiku a Národní telekomunikační politiku, které byly jen minimálně provázány. Jedním z konkrétních úkolů, které z koncepce vyplývají, byla příprava broadbandové strategie, což je oblast, na kterou EU a její celoevropská koncepce eEurope2006 kladly největší důraz. [8]

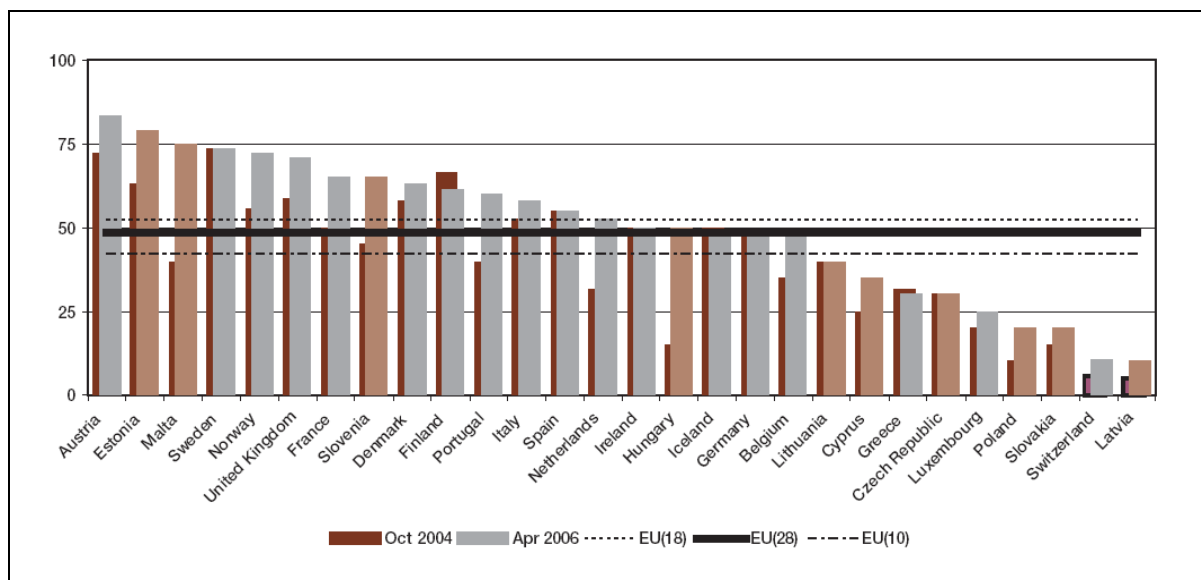
Mezi 4 prioritní oblasti této koncepce patří [9]:

- Dostupné a bezpečné komunikační služby
- Informační vzdělanost
- Moderní veřejné služby on-line
- Dynamické prostředí pro elektronické podnikání

Po vyhodnocení plnění této koncepce v roce 2006 Ministerstvo informatiky uvedlo, že celá koncepce byla naplněna na 75%. Ověření pravdivosti tohoto závěru však není jednoduché. Ministerstvo totiž u jednotlivých položek popsalo způsob plnění, avšak explicitně nesdělilo, zda k naplnění konkrétního cíle došlo či nikoliv. [10]

V letech 2004 a 2006 probíhalo v Evropě měření, kterého se zúčastnily všechny tehdejší členské země EU (EU25), a dále tři země (Norsko, Švýcarsko a Island), které mají uzavřeny bilaterální dohody s EU (EU28). Analýza byla provedena samostatně pro tzv. staré členské země (EU15) a nové členské země (EU10). Toto měření se zabývalo dostupností on-line služeb eGovernmentu. Z deseti nově přistupujících zemí do Evropské Unie byla Česká republika na 7. místě. Během necelých dvou let se situace v ČR sice poněkud zlepšila, situace v ostatních zemích se však zlepšila výrazněji. V konečném důsledku vyznívají výsledky druhého měření pro ČR v porovnání s ostatními zeměmi negativněji, než tomu bylo během prvního měření. [11]

Jako příklad může být uvedeno Maďarsko. Z Obr. 3 plyne, že tamní situace byla více znepokojivá než v České republice. Za následující dva roky však došlo v Maďarsku k tak výraznému pokroku, že ČR předběhlo a dostalo se na stejnou pozici jako Irsko či Německo. Na tomto příkladu je patrné, že pokud vládě a lidem na něčem opravdu záleží, lze dosáhnout velmi výrazných pokroků v relativně krátké době.



Obr. 3 Dostupnost on-line služeb eGovernmentu v zemích Evropy v letech 2004 a 2006. Zdroj: [12]

Přehled umístění zemí Evropy v dostupnosti on-line služeb eGovernmentu v roce 2006 je znázorněn v Tab. 1.

Tab. 1 Přehled umístění zemí Evropy při měření v r. 2006. Zdroj: [12]

1. Rakousko	2. Estonsko	3. Malta
4. Švédsko	5. Norsko	6. Velká Británie
7. Francie	8. Slovinsko	9. Dánsko
10. Finsko	11. Portugalsko	12. Itálie
13. Španělsko	14. Nizozemsko	15. Irsko
16. Maďarsko	17. Island	18. Německo
19. Belgie	20. Litva	21. Kypr
22. Řecko	23. Česká republika	24. Lucembursko
25. Polsko	26. Slovensko	27. Švýcarsko
28. Lotyšsko		

Z tabulky je zřejmé, že pořadí jednotlivých zemí není determinováno vyspělostí jednotlivých ekonomik, typem regionů ani datem vstupu do EU. Záleží výhradně na odhodlanosti a akceschopnosti vlád jednotlivých zemí.

2.2 Nedostatky eGovernmentu u nás

V roce 2008 uplynulo 10 let od doby, kdy byl eGovernment zahrnut do programu vlády České republiky. Mnoho odborníků se tak vyjadřuje k samotnému vývoji a problematice eGovernmentu. [13] Dalo by se říci, že většina z nich má velmi podobný názor – problémy přetrvávají a vývoj se kupředu moc nežene. Česká republika nevyužila možnosti rozvoje eGovernmentu při založení Ministerstva informatiky v roce 2003 a jeho existenci. Největším problémem tak zůstává absence legislativy, která by vytvořila potřebný právní rámec směřující k rozvoji již zmíněného eGovernmentu. [3]

Dále jako hlavní důvody nespokojenosti odborníci udávají:

- 1) Neschopnost sdílet data a nezajištění garance bezpečného sdílení dat orgány státní správy. Dalším krokem projektu eGovernmentu je proto spuštění projektu základních registrů. Vytvořeny by měly být čtyři registry, které jsou blíže popsány v kap.1. Tyto registry mají do budoucna vytvořit jednotný, bezpečný a vzájemně provázaný systém. [14]
- 2) Neexistence jediného bezvýznamového identifikátoru osoby. Pro identifikaci občanů ČR se používá rodné číslo. Rodné číslo však není bezvýznamovým identifikátorem. Vyčíst z něj lze např. datum narození či pohlaví občana. V současné době se hovoří o tom, jak by takové číslo mělo vypadat. Politici se však nedokáží shodnout, zda je vůbec nutné bezvýznamový identifikátor zavést či nikoliv. [3]
- 3) Nerovnoprávnost formy listinné s formou elektronickou. Český právní řád stále rozlišuje dokumenty ve formě listinné a elektronické. Pokud není stanoveno jinak, úřady vydávají písemnosti pouze ve formě listinné. Avšak pokud je možno podávat písemnosti elektronicky, většina úřadů tyto alternativy neakceptuje a vydává písemnosti i nadále pouze ve formě písemné. Je zřejmé, že to brání dalšímu rozvoji eGovernmentu. [3]
- 4) Nejednotná infrastruktura. Jednotlivé úřady spolu stále ještě nedovedou efektivně komunikovat. Musí tedy existovat funkční komunikační infrastruktura pro všechny orgány státní správy. [14]
- 5) Nedostatečné vedení elektronických spisů a elektronické spisové služby. Spisy jsou vedeny převážně v listinné podobě a tak vznikají problémy s jejich oběhem, nakládáním a občas dojde i k jejich ztrátám. [3]

Autoři „vysvědčení“ za posledních 10 let⁷ budování eGovernmentu vidí dva základní rozdíly v postupu, který byl zvolen u nás a v cestě, kterou si zvolily v tomto ohledu nejúspěšnější státy EU: Rakousko a Estonsko:

⁷ Sdružení eStat a týdeník EURO společně provedli v roce 2007 obsáhlou analýzu budování eGovernmentu v ČR.

- 1) ČR se snažila aplikovat moderní technologie na staré neefektivní postupy, což vedlo k ještě většímu zmatku. V České republice se totiž používají zkosnatělé systémy staré přes více než 40 let. [15]
- 2) Chybí nadresortní orgán, který by celý postup koordinoval a kontroloval. Současná vláda sice ustavila Radu pro informační společnost, která měla plnit právě tyto úkoly – ta to však zatím nedokázala. [15] Jako krok správným směrem lze označit vznik Ministerstva informatiky, které za dobu svého krátkého trvání dokázalo rozhýbat stojaté vody elektronizace veřejnosti. Spíše z politických než odborných důvodů bylo však zrušeno v době, kdy se začínaly projevovat benefity vyplývající z výsledků jeho činnosti.

2.3 Budoucnost eGovernmentu u nás

Co se týče budoucnosti eGovernmentu v ČR, byl na začátku roku 2008 vydán dokument, kde je popsáno, čeho chce vláda v nejbližších letech dosáhnout, jak toho chce dosáhnout a popsán i způsob kontroly, zda dochází k plnění strategie. Tento dokument se nazývá Strategie rozvoje služeb pro informační společnost.

Hlavní vizí této strategie a vlády vůbec je, že se Česká republika stane jednou z pěti nejlepších zemí EU v úrovni rozvoje eGovernmentu. Znamenalo by to, že by se Česká Republika musela dostat na takovou úroveň, anebo aspoň přiblížnou, jako jsou severské a pobaltské státy jako např. Estonsko, Norsko či Švédsko.

Cílem této strategie je pak reformovat veřejnou správu a služby, které jsou poskytovány státem a samosprávami mezi sebou a občanům. Dále je také cílem zjednodušení postupů používaných dnes ve veřejné správě tak, aby se využívalo v co největší míře moderních komunikačních technologií. Pro samotné zjednodušení je také důležité zajistit bezpečné sdílení nejčastěji používaných informací v jednotlivých agendách. To vede k celkovému zvýšení efektivity výkonu veřejné správy. [16]

Cíle strategie:

Z pohledu občana [16]

- Umožnění komfortní, bezpečné a důvěryhodné elektronické komunikace s veřejnou správou na všech úrovních a v maximu životních situací.

Z pohledu infrastruktury [16]

- Konsolidovaná datová základna;
- Ucelený balík zákonů jako právní základ a opora eGovernmentu;
- Robustní, bezpečná a efektivní infrastruktura, schopná zprostředkovat přístup k datovým zdrojům s potenciálem dalšího rozvoje;

- Sada klíčových aplikací usnadňující řešení běžných životních situací, podnikání a komunikaci se státní administrativou (s přesahem do komerční sféry);
- Snížení administrativních nákladů spojených s chodem veřejné správy v souvislosti se zaváděním eGovernmentu o 20 % do roku 2013.

Prioritní programové oblasti

V následujících odstavcích je uvedeno pět nejdůležitějších bodů, kterými se strategie zabývá a které by měly vést ke zvýšení úrovně rozvoje eGovernmentu [16]:

- 1) Základní registry a identifikace (registr územní identifikace a nemovitostí, registr obyvatel, registr osob, registr práv a povinností) spolu s organizační architekturou a technickým zázemím, které umožní propojení s agendovými registry, zabrání duplicitě dat a zachovají požadované standardy bezpečnosti.
- 2) Univerzální kontaktní místo, které bude zahrnovat asistovanou i samoobslužnou komunikaci s veřejnou správou, portál veřejné správy, jednotlivé agendové portály a systém datových schránek.
- 3) Zaručená a bezpečná elektronická komunikace mezi úřady a stejně tak mezi občanem a úřadem včetně nezávislého dohledu na dodržování bezpečnostních a provozních pravidel.
- 4) Vlastní služby pro informační společnost, a to přednostně:
 - Zdravotnictví, důchodová péče, školství, zejména v oblasti elektronické karty uživatelů, tedy pojištěnců, žáků, studentů.
 - Veřejná správa v užším slova smyslu, zejména soudní, správní a daňové řízení, vedení elektronických spisů umožňujících jednoduché předávání agendy mezi jednotlivými orgány veřejné správy.
 - Správa majetkových hodnot státu a samospráv, zejména evidence majetku, rozpočtování, státní pokladna, nakládání s majetkem a penězi, veřejné zakázky, dotace.
- 5) Digitalizace datových fondů a jejich archivace, zejména národní digitalizační centrum, národní digitální knihovna, evidence kulturních památek, národní digitální archiv.

3 SOUVISEJÍCÍ LEGISLATIVA

Jak bylo již v předchozích kapitolách zmíněno (kap. 2.2), neexistuje v České republice jednotný názor na tvorbu a schvalování zákonů týkajících se eGovernmentu. Neustále se sepisují koncepce či strategie s danými cíly a s návodem, jak a kdy těchto cílů dosáhnout. Převod do praxe je však mnohem náročnější a zdlouhavější úkon, než by se mohlo zdát. Řada cílů není splněna v termínu a jejich počet se neustále zvětšuje o nové a nesplněné úkoly a nově odhalené problémy.

Neochota byrokracie přijímat nové informační technologie a strach ze snížení počtu pracovníků veřejné správy, který je namísto, je také jedním z důležitých faktorů vedoucích k pomalému rozvoji elektronizace veřejné správy a s tím spojené tvorby legislativy.

V následujícím textu je blíže vysvětlena problematika zákonů týkajících se eGovernmentu, elektronického podpisu, registrů či svobodného přístupu k informacím.

3.1 Zákon o eGovernmentu

Návrh zákona o eGovernmentu nebo-li zákona o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentů byl schválen vládou 25. února roku 2008. V polovině července roku 2008 byl tento návrh zákona, doplněný o připomínky poslanců, schválen Parlamentem ČR. Bude-li zákon podepsán prezidentem České republiky, nabude účinnosti 1. července 2009. [17] Návrh zákona byl zpracován Ministerstvem vnitra ve spolupráci s Ministerstvem spravedlnosti.

Tento návrh vychází z původního konceptu zpracovaného sdružením eStat⁸ již v roce 2005, od původního návrhu se však velice liší a Ministerstvo vnitra bylo za toto pojetí od sdružení eStat kritizováno. Sdružení eStat poukazovalo zejména na absenci nejzásadnějšího institutu, tj. elektronické identity. [19] Tento nedostatek byl vyřešen přesunem problematiky identifikace osob v systémech eGovernmentu ze zákona o eGovernmentu do nového návrhu zákona o základních registrech. V tomto návrhu je rozpracován systém bezpečné elektronické identifikace vycházející ze zkušeností a poznatků ze zemí, které mají v této oblasti bohaté zkušenosti, zejména z Rakouska. [20]

Předmětem návrhu je úprava [21]:

- datových schránek pro komunikaci s orgány veřejné moci,
- jednoznačné identifikace subjektů při elektronické komunikaci,
- autorizované konverze dokumentů.

⁸ eStat - efektivní stát, cílem sdružení je získat konsensuální koncept, na němž se mohou po odborné stránce shodnout politická i hospodářská reprezentace a jehož realizace přinese jednu z klíčových reforem nezbytných pro příští vzestup České republiky. [18]

Datové schránky

O datových schránkách je v návrhu zákona o eGovernmentu pojednáváno v § 2 - § 19.

Datovou schránkou se rozumí obdoba e-mailové schránky, jejímž prostřednictvím lze činit podání vůči kterémukoliv úřadu. Úřady prostřednictvím datové schránky doručují své písemnosti příslušným adresátům stejně jako komunikují s jinými orgány veřejné moci. Veškerým úkonům, které jsou činěny prostřednictvím informačního systému datových schránek, je přiřazena ekvivalentní důležitost jako k úkonům učiněným písemně. [21]

Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra. [22] Jedná se o elektronické úložiště, které je určeno k⁹:

- doručování dokumentů orgánů veřejné moci;
- činění podání vůči orgánům veřejné moci.

Datová schránka bude na žádost a bezplatně zřízena:

- fyzické osobě, která je způsobilá k právním úkonům;
- podnikající fyzické osobě.

Datová schránka bude automaticky a bezplatně zřízena:

- každé právnické osobě zřízené zákonem;
- právnické osobě zapsané v obchodním rejstříku;
- organizační složce zahraniční právnické osoby zřízené v České republice;
- orgánu veřejné moci.

Mezi odbornou veřejností panují obavy z nedostatečného zabezpečení a ze zneužití osobních informací.

Osobní číslo

O osobních číslech je v návrhu zákona o eGovernmentu pojednáváno v § 20 - § 21. Zásadní změnou však bylo usnesení ústavně právního výboru ze dne 14. 5. 2008, které doporučilo zabývat se v zákoně o eGovernmentu identifikátorem datové schránky namísto osobního čísla. Identifikátor není zaměnitelný s žádným jiným identifikátorem využívaným orgány veřejné moci. Způsob tvorby identifikátoru bude stanoven vyhláškou. [23]

Problematiku a uzákonění osobních čísel bude vláda dále projednávat v souvislosti se zákonem o registrech.

Autorizovaná konverze dokumentu

O autorizované konverzi dokumentů je v návrhu zákona o eGovernmentu pojednáváno v § 22 - § 26.

⁹ Blíže viz. §2 návrhu zákona o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentů

Jedná se o jednoznačné podepsané a státem ověřené důležité listiny v písemné podobě, přičemž je třeba s nástupem elektronizace vyřešit převod těchto listinných dokumentů do podoby elektronické a naopak tak, aby dokumentu, jež je výstupem, byly přiznány stejné právní účinky jako ověřené kopii. [1] Navrhovaný zákon upravuje tuto obousměrnou konverzi dokumentů.

Konverzi na žádost provádí¹⁰:

- a) notáři,
- b) krajské úřady,
- c) matriční úřady,
- d) obecní úřady, které jsou oprávněny k vydání ověřeného výstupu z informačního systému veřejné správy,
- e) zastupitelské úřady, které jsou oprávněny k vydání ověřeného výstupu z informačního systému veřejné správy.

3.2 Zákon o elektronickém podpisu

O elektronickém podpisu pojednává zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu [24] v platném znění¹¹.

Tento zákon upravuje v souladu s právem Evropských společenství¹² používání elektronického podpisu, elektronické značky, poskytování certifikačních služeb a souvisejících služeb poskytovateli usazenými na území České republiky, kontrolu povinností stanovených tímto zákonem a sankce za porušení povinností stanovených tímto zákonem¹³.

Prostředkem k získání elektronického podpisu je tzv. kvalifikovaný certifikát (blíže popsán v kap. 1). Využívání elektronického podpisu prostřednictvím tohoto kvalifikovaného certifikátu je dle zákona o elektronickém podpisu nutnou podmínkou komunikace občanů se státní správou. Doba platnosti certifikátů je omezena na 6 nebo 12 měsíců. Důvodem tohoto omezení je zamezení nespolehlivosti certifikátů v souvislosti s technickým pokrokem a odhalením nedostatků v protokolech či algoritmech. V současnosti existují tři společnosti, kterým byla udělena akreditace a které jsou oprávněny vydávat tzv. kvalifikované certifikáty. Jedná se o [26]:

- První certifikační autorita, a. s.
- Česká pošta, s. p.

¹⁰ Blíže viz. § 22 návrhu zákona o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentů.

¹¹ Zákon č. 227/2000 Sb. ve znění zákona č. 226/2002 Sb., č. 517/2002 Sb., č. 440/2004 Sb., č. 501/2004 Sb., č. 635/2004 Sb., č. 444/2005 Sb., č. 110/2007 Sb., č. 124/2008 Sb.

¹² Směrnice 1999/93/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 13. prosince 1999 o zásadách Společenství pro elektronické podpisy.

¹³ Zákon č. 227/2000 Sb. v platném znění, § 1

- eIdentity a.s.

Elektronický podpis zajišťuje [27] :

- autentičnost podepisující osoby – autorem zprávy je skutečně ta osoba, která je pod dokumentem podepsána a která má k deklarovanému klíči odpovídající klíč privátní;
- integritu zprávy – lze prokázat, že po podepsání dokumentu nedošlo k žádné změně nebo-li v době, která uplynula mezi podepsáním a ověřením podpisu, nebyla tato zpráva nikterak modifikována (ani záměrně, ani omylem);
- neodmítnutelnost odpovědnosti – osoba, která daný dokument podepsala, nemůže z důvodu unikátní znalosti privátního klíče svoji činnost popřít.

3.3 Zákon o registrech

Již v kap. 2.2 bylo v souvislosti s nedostatky českého eGovernmentu pojednáno o neschopnosti sdílet data, kdy občan musí úřadům podávat duplicitní údaje. Tato problematika je zahrnuta v novém návrhu zákona o základních registrech.

Nový návrh zákona vychází z původního konceptu sdružení eStat z roku 2007. Zachovává všechny základní principy fungování základních registrů jako je ochrana soukromí či právo občana kontrolovat jak stát nakládá s jeho osobními informacemi. Nový návrh zákona vymezuje obecné principy pro zřizování, správu a využívání základních registrů. [20]

V návrhu je nově rozpracován i systém bezpečné elektronické identifikace, který vychází z podkladů sdružení eStat, zejména z dokumentu nazvaného Analýza a vize elektronické identifikace občana v systémech eGovernment. Tento dokument podrobně pojednává o elektronické identifikaci občanů některých zemí EU a světa, zejména Rakouska, a vychází tak z osvědčených zahraničních zkušeností. [26]

Nabytí účinnosti zákona je předpokládáno k 1.7. 2009.

3.4 Zákon o informačních systémech veřejné správy

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (ISVS) tvoří další pilíř legislativního rámce pro zavádění služeb eGovernmentu. Zákon byl několikrát novelizován, přičemž zásadní pokrok přinesly novely po roce 2006, zejména novela zákonem č. 81/2006 Sb., která zavádí pro orgány veřejné správy nové povinnosti a rozšiřuje služby veřejnosti [27] :

- dodání datové zprávy orgánu veřejné moci prostřednictvím portálu veřejné správy;

- vydávání výpisů a ověřených výstupů z ISVS, nyní realizované prostřednictvím úspěšného projektu Czech POINT¹⁴;
- respektování oprávněných potřeb zdravotně postižených spoluobčanů.

Naposledy byl zákon č. 365/2000 Sb. novelizován zákonem č. 130/2008 Sb. o změně živnostenského zákona a změně souvisejících zákonů. [28]

3.5 Zákon o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, zpracovává příslušný předpis Evropských společenství¹⁵ a upravuje pravidla pro poskytování informací a dále upravuje podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím. [29]

Zákon mimo jiné upravuje některé procesy při poskytování informací. Vláda uložila Ministerstvu vnitra předložit do konce roku 2008 návrh novely, která odstraní aplikační a interpretační nedostatky stávající podoby zákona, které jsou předmětem dílčích závěrů analýzy účinnosti tohoto právního předpisu vypracované v roce 2007. Jedním z těchto závěrů, který částečně zasahuje do problematiky eGovernmentu, je úprava procesních ustanovení pro postup povinného subjektu při vyřízení žádostí o poskytnutí informací. [30]

¹⁴ Czech POINT - Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, asistované místo výkonu veřejné správy při komunikaci občanů se státem, blíže viz. <http://www.czechpoint.cz/web/>

¹⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2003/98/ES ze dne 17. listopadu 2003 o opakovaném použití informací veřejného sektoru. [27]

4 MĚSTO PARDUBICE

Město Pardubice bylo vybráno jako předmět výzkumu z důvodu svého statutu. Rovněž byl při výběru brán zřetel na nezbytnost častých návštěv magistrátu, které byly součástí dotazníkového šetření (dotazování občanů navštěvujících úřad při řešení své životní situace). Realizace dotazníkového šetření proběhla na Odboru správních agend, o jehož kompetencích bude v této kapitole detailně pojednáno.

4.1 Charakteristika města Pardubic

Pardubice jsou statutární městem, které leží na soutoku Labe a Chrudimky v polabské nížině v nadmořské výšce 215 až 237 metrů. Jeho rozloha činí téměř 78 km².

Pardubice jsou městem s výraznou správní, obytnou, obslužnou a výrobní funkcí hradecko – pardubické aglomerace. Ke dni 31.12. 2006 žilo ve městě Pardubice 88 559 trvale bydlících obyvatel.

Město Pardubice je označováno jako průmyslové centrum východních Čech. Největším rozvojem město prošlo po napojení Pardubic na železnici v polovině 19. století a dále pak ve 20. století. Hlavní odvětví tvoří průmysl chemický, elektrotechnický a potravinářský. Nejvýznamnějšími podniky v současné době jsou podniky Foxconn, Panasonic či Aliachem (Synthesia).

Pardubice poskytují široce rozvinutou síť služeb v oblasti školství, kultury, sportu, zdravotnictví a sociálních služeb. V centru města se nachází informační centrum Pardubice Region Tourism, jehož elektronickou prezentaci lze nalézt i na internetových stránkách. Toto centrum poskytuje širokou škálu služeb jak z oblasti komerční (informace o městě, prodej vstupenek, zařízení ubytování atd.), tak i z oblasti veřejné správy (poskytování služeb CzechPOINTu, informační přepážka Evropské unie Europe Direct Pardubice, Eurocentrum Pardubice).

Z hlediska dopravy je možno konstatovat, že Pardubice leží na dopravně strategickém místě. Poloha města na nejfrekventovanější železniční trati Praha – Česká Třebová a současně na největší české řece Labe poskytuje do budoucna městu velký potenciál ke vzniku významného logistického centra. S železničním a říčním uzlem tvoří logistický komplex též letiště se smíšeným vojenským a civilním provozem a rychlostní silniční napojení na dálniční síť. Významným prvkem vnitřní dopravy je ucelený systém cyklostezek, který se stále rozvíjí.

4.2 Statutární město Pardubice

Pardubice jsou statutárním městem od 24. listopadu 1990.

Dle obecně závazné vyhlášky č. 3/2003, kterou byl vyhlášen Statut města Pardubice, bylo město rozčleněno na jednotlivé městské obvody s vlastními samosprávnými orgány. Veškeré vnitřní poměry ve věcech správy města jsou pak dány touto obecně závaznou vyhláškou (statut). [31]

Území města se v současné době člení na 8 městských obvodů s vlastními orgány samosprávy. Jde o:

- Městský obvod Pardubice I – střed
- Městský obvod Pardubice II – Polabiny
- Městský obvod Pardubice III – Dubina
- Městský obvod Pardubice IV
- Městský obvod Pardubice V
- Městský obvod Pardubice VI
- Městský obvod Pardubice VII
- Městský obvod Pardubice VIII – Hostovice

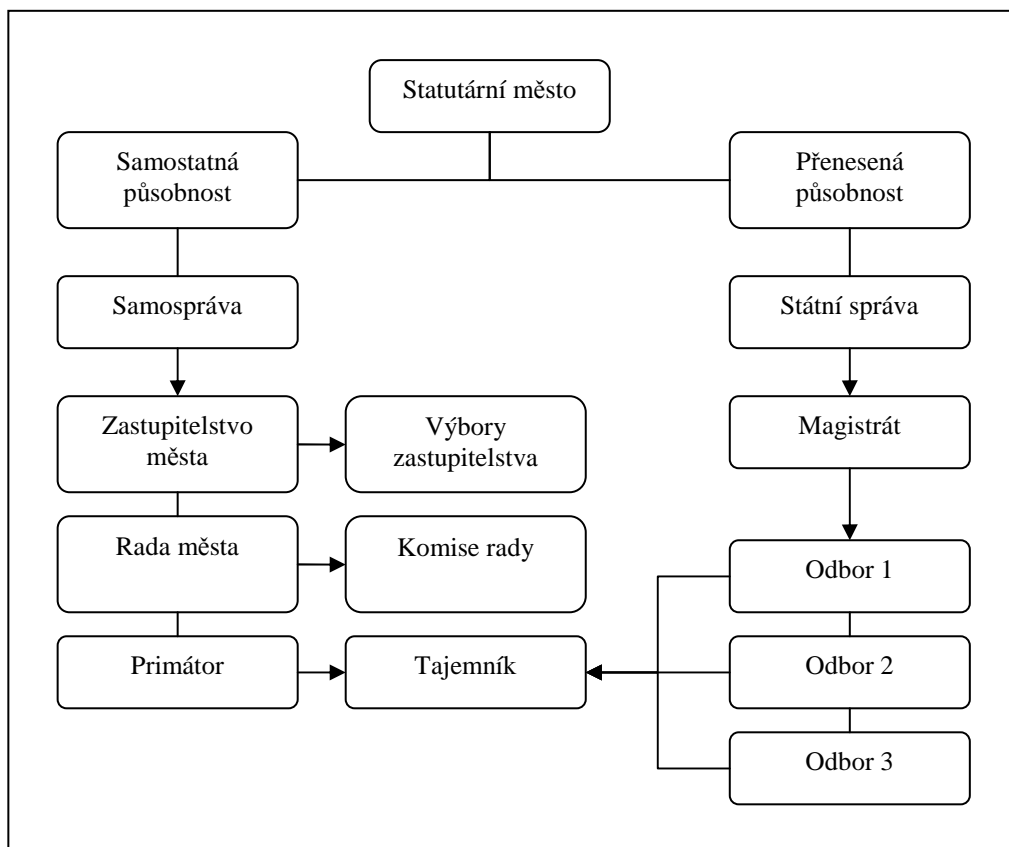
Samospráva a exekutiva města

Veřejná správa se skládá ze státní správy a samosprávy. Státní správu vykonávají státní orgány a dále municipální orgány s přenesenou působností. Samosprávu vykonávají samosprávné volené orgány. [32]

Nejvyšším samosprávným orgánem města je zastupitelstvo, které si ze svých řad volí nejvyššího představitele města, starostu, a městskou radu. V případě statutárních měst je nejvyšším představitelem města primátor. V jednotlivých městských obvodech působí samostatně místní zastupitelstva a rady v čele se starostou. Zastupitelstvo si volí své poradní orgány (výbory), a to mandatorně finanční a kontrolní výbor a fakultativně pak i další (např. školský, kulturní, dopravně-bezpečnostní, atd.). Obdobně si i rada volí své poradní orgány, komise.

Výkonným (exekutivním) orgánem města je městský úřad, v případě statutárního města magistrát. Personálně je tvořen placenými odbornými nevolenými úředníky a ostatními zaměstnanci.

Magistrát vykonává činnost ve dvou působnostech a to v samostatné působnosti (samospráva) a v přenesené působnosti (státní správa). Při výkonu samosprávy je magistrát podřízen pouze radě a zastupitelstvu tedy samosprávným orgánům města. V přenesené působnosti je magistrát podřízen vládě, ústředním správním úřadům a krajskému úřadu. [33] Magistrát je podle druhů agendy rozdělen do jednotlivých odborů. V čele magistrátu stojí tajemník, který je jmenován primátorem. Struktura uspořádání veřejné správy ve statutárním městě je znázorněna na Obr. 4.



Obr. 4 Struktura uspořádání veřejné správy ve statutárním městě. Zdroj: [Vlastní]

Magistrát města Pardubic

Magistrát města Pardubic (MmP) je výkonným orgánem statutárního města Pardubice. Struktura MmP je znázorněna v příloze č. 1. MmP je rozdělen do deseti odborů. O Odboru správních agend bude pojednáno v samostatné kap. 4.3 vzhledem k jeho důležitosti při realizaci dotazníkového šetření.

Odbor sociálních věcí

V oblasti přenesené působnosti města vykonává agendu sociálních věcí. Je odvolacím orgánem proti příslušným rozhodnutím městských obvodů. Hlavní činností je poskytování sociálních dávek a zajišťuje oblast sociálně právní ochrany dětí. [34]

Odbor majetku a investic

Zajišťuje pořizování, správu, evidenci, údržbu a opravy nemovitého a jiného majetku města, pokud tato činnost nebyla výslovně svěřena někomu jinému. Rozhoduje o majetku města, o jeho využití a naložení s ním, zajišťuje proces zadávání veřejných zakázek, zabývá se bytovou politikou města, rozhoduje o výši nájemného atd. [35]

Obecní živnostenský úřad

Mezi hlavní činnosti patří vydávání a změny živnostenských oprávnění, vedení živnostenského rejstříku a evidence zemědělských podnikatelů a zabezpečuje veškerou kontrolní činnost v rozsahu stanoveném zákonem o živnostenském podnikání a předpisů s tím souvisejících. [36]

Stavební úřad

Zabezpečuje výkon státní správy v oblasti územního plánování, územního rozhodování a stavebního řádu. Je odvolacím orgánem proti rozhodnutím stavebních úřadů městských obvodů podle stavebního zákona. Zabezpečuje státní dozor nad stavbami, řeší správní delikty proti stavebnímu úřadu, pořizuje územní energetickou koncepci atd. [37]

Odbor životního prostředí

Na svém úseku vykonává úkoly v oblasti ochrany přírody a krajiny, odpadového hospodářství, ochrany zemědělského půdního fondu, ochrany ovzduší, lesů, myslivosti a vodního hospodářství a realizuje v oblastech životního prostředí úkoly samosprávy. [38]

Odbor komunitních služeb

Zabývá se otázkami společenského, kulturního a sportovního života ve městě, školstvím a sociálními službami, jejich rozvojem a podporou. V poslední době je ve středu zájmu též oblast cestovního ruchu a jeho rozvoj. Poskytuje podporu radě města při plnění úkolů zřizovatele příspěvkových organizací města působících v oblasti kultury, školství, zdravotnictví, sociálních služeb a v informačních službách. [39]

Odbor dopravy

Zabezpečuje řádný stav a správu komunikací v majetku města, podílí se na zabezpečení řádného stavu komunikací v majetku či správě jiných subjektů. Vykonává přenesenou působnost magistrátu na úseku dopravy ve svěřeném správním obvodu; vykonává působnost speciálního stavebního úřadu pro stavby pozemních komunikací, působí jako odvolací orgán proti rozhodnutím městským obvodům, zabezpečuje dopravně správní agendy, registr vozidel a působnost silničního správního úřadu. [40]

Odbor kanceláře magistrátu

Zabezpečuje služby a zázemí pro potřeby činnosti jednotlivých orgánů města a jeho volených představitelů. Poskytuje organizační, informační, právní a materiální podporu pro činnost zastupitelstva města, rady města a magistrátu města. Zajišťuje komunikaci města a magistrátu s veřejností a dalšími subjekty. Zabezpečuje plnění činností krizového řízení magistrátu. Zajišťuje agendu zahraničních vztahů města. [41]

Ekonomický odbor

Komplexně zabezpečuje funkce města na úseku kapitálové a finanční správy, správu daní, dotací města, projektových záměrů a projektů. Zabývá se strategií rozvoje města. Zabezpečuje účetnictví v příjmovém, výdajovém, fondovém, majetkovém hospodaření a k účtům cizích prostředků. Komplexně zabezpečuje

oblast rozpočtu města, jeho přípravu, zpracování, schvalování atd. Působí jako odvolací orgán proti rozhodnutím městských obvodů, v prvním stupni rozhoduje v případech vyhrazených magistrátu statutem. [42]

4.3 Odbor správních agend

Jak již bylo zmíněno, tento odbor je předmětem realizace dotazníkového šetření. Odbor správních agend zajišťuje výkon státní správy na úseku matriky, evidence obyvatel, státního občanství, vidimace, legalizace, pořizování ověřených výpisů z informačních systémů a rejstříků (CzechPOINT), občanských průkazů, cestovních dokladů, přestupků a jiných správních deliktů, a to v rozsahu, v jakém je k výkonu státní správy na těchto úsecích příslušný magistrát města Pardubic, a ve kterém nebyla tato agenda výslovně svěřena některému jinému orgánu města či jinému odboru magistrátu města. [43]

O jednotlivých odděleních Odboru správních agend je pojednáno v následujícím textu.

4.3.1 Oddělení matriky

Komplexně zajišťuje výkon agend matriky a státního občanství v rozsahu svěřeném magistrátu města Pardubic. Oddělení matriky zejména [43]:

- vede matriční knihu;
- vede zvláštní matriku;
- přijímá žádosti a vydává osvědčení o státním občanství České republiky;
- provádí vidimaci a legalizaci;
- zabezpečuje obřady vítání občánků pro novorozené děti s trvalým pobytem v Pardubicích;
- zabezpečuje slavnostní obřady k výročí uzavření sňatku.

4.3.2 Oddělení občanských průkazů, cestovních dokladů a evidence obyvatel

Komplexně zajišťuje výkon agendy vydávání a evidence občanských průkazů, cestovních dokladů, výkon agendy evidence obyvatel v rozsahu svěřeném magistrátu města Pardubic. Oddělení zejména [43]:

- přijímá a zpracovává žádosti o vydání občanských průkazů a cestovních dokladů a vydává je;
- vede evidenci občanských průkazů a cestovních dokladů;
- zpracovává údaje vedené v informačním systému evidence obyvatel;
- přijímá hlášení občanů týkající se změny trvalého pobytu;
- vede stálý seznam voličů a spolupracuje při volbách.

4.3.3 Oddělení přestupků

Komplexně zajišťuje výkon agendy přestupků a jiných správních deliktů příslušné magistrátu města Pardubic v rozsahu, ve kterém nebyla výslovně svěřena některému jinému orgánu města nebo jinému odboru magistrátu města Pardubic. Plní metodickou a kontrolní funkci vůči ostatním odborům vykonávajícím přenesenou působnost v rámci správního trestání. [43]

4.3.4 Úsek památkové péče

- zajišťuje výkon státní správy orgánu státní památkové péče I. stupně ve správním obvodu obce s rozšířenou působností dle zákona o státní památkové péči;
- vykonává státní stavební dohled při obnově kulturních památek z hlediska památkové péče a dozírá v rozsahu své působnosti na dodržování tohoto zákona a zajišťuje agendu dotací. [43]

4.3.5 CzechPoint

CzechPoint je název projektu, který se snaží ulehčit komunikaci mezi občany a státem, tento projekt je součástí celkového projektu elektronizace veřejné správy, je tedy cestou k zavedení eGovernmentu v České republice. CzechPoint, nebo-li Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, je universální asistované místo výkonu veřejné správy. Zde si občan může nebo v budoucnu bude moci [44]:

- získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů;
- úředně ověřit dokumenty a listiny;
- převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak;
- získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi;
- podat podání pro zahájení řízení správních orgánů.

Cílem tohoto projektu je aby „obíhala data, nikoliv občan“, tedy aby byly minimalizovány požadavky na občana a aby občan kvůli jedné záležitosti nemusel navštívit několik úřadů.

V současné době můžeme na terminálech CzechPointu zažádat o čtyři výstupy [45]:

- výpis z rejstříku trestu;
- výpis z katastru nemovitostí;
- výpis z obchodního rejstříku;
- výpis z živnostenského rejstříku;

a podat jedno podání:

- podání ohlášení živnosti.

Tento projekt byl spuštěn v březnu roku 2007 a po více než jednom roku provozu bylo vydáno na více než 400 kontaktních místech přes 530 000 výpisů. [46]

Podle představitelů ministerstva vnitra¹⁶ je v nejbližší době je plánováno rozsáhlé rozšíření systému, zejména o [46]:

- připojení dalších stovek obcí;
- některé další funkcionality (např. hlášení matričních událostí);
- školení tisíců asistentů CzechPoint;
- příprava CzechPointu na zásadní změnu, kterou bude platnost Zákona o elektronických úkonech, datových schránkách a konverzi dokumentů. Tento zákon schválila Poslanecká sněmovna v červnu 2008.

¹⁶ Mgr. Zdeněk Zajíček, náměstek ministra vnitra pro veřejnou správu, informatiku, legislativu a archivnictví. [48]

5 ŘEŠENÍ ŽIVOTNÍCH SITUACÍ

Každá návštěva občana magistrátu má za cíl řešení nějaké životní situace, např. vydání cestovního pasu, občanského průkazu, vidimace a legalizace listin či ohlášení živnosti. Každý orgán veřejné správy vytváří seznam všech životních situací, které spadají do jeho kompetence, včetně podrobného popisu jednotlivých kroků, jak má občan postupovat. Tyto informace mají za úkol zjednodušit vyřizování záležitostí ve veřejné správě a celkovou komunikaci občanů s úřady.

Podrobně popsané životní situace, které kompetenčně spadají pod MmP, jsou strukturovaně uvedeny na internetových stránkách magistrátu¹⁷.

5.1 Modelové řešení vybrané životní situace

V následujícím textu bude uveden modelový příklad vybrané životní situace, kterou je vydání občanského průkazu. Podrobný popis životní situace poskytuje informaci, jak a kam se má občan obrátit, jaké doklady musí předložit, jak vysoký správní poplatek bude platit apod. Předností prezentace životních situací na internetových stránkách Portálu veřejné správy ČR je, že občan přímo získá konkrétní informace již před samotnou návštěvou úřadu z místa bydliště či zaměstnání. Případná místní specifika jsou řešena popisem životních situací na internetových stránkách jednotlivých kompetentních úřadů.

V následujících kapitolách bude uveden postup vydání OP bez využití prostředků eGovernmentu, tj. za současných podmínek, a vydání OP po uskutečnění implementace příslušné legislativy do veřejné správy.

5.1.1 Vydání občanského průkazu za současných podmínek

Občanský průkaz (OP) je povinen mít občan České republiky, který dosáhl věku 15 let a má trvalý pobyt na území České republiky. Občan, který byl rozhodnutím soudu zbaven způsobilosti k právním úkonům, může mít občanský průkaz jen v případě, že o jeho vydání požádá soudem ustanovený opatrovník. [47]

Žádost o vydání občanského průkazu podává občan osobně nebo prostřednictvím pověřeného zástupce. Žádost není možno odeslat elektronicky pomocí internetu. Občan může podat žádost (a vyzvednout si vyhotovený občanský průkaz) na kterémkoliv obecním úřadu obce s rozšířenou působností nebo obecním, městským nebo místním úřadu pověřeném vedením matrik.

Občan na úřadu předkládá [47]:

- vyplněnou žádost o vydání občanského průkazu,
- jednu fotografii,

¹⁷ Blíže viz. www.pardubice.eu

- doklady stanovené zákonem, viz. příloha č. 2,
- případně další doklady osvědčující skutečnosti zapisované do občanského průkazu na žádost občana, nebo potřebné k odstranění zjištěných rozporů v údajích na žádosti s údaji v evidenci obyvatel nebo v evidenci občanských průkazů.

Doklady musí být předloženy v originále, ověřeném opise nebo ověřené kopii. Při ztrátě, odcizení, poškození či zničení může být OP vydán bez strojově čitelné zóny s platností jednoho měsíce; v takovém případě občan předkládá 2 fotografie. Přesný popis požadovaných dokladů v závislosti na konkrétní životní situaci je uveden v příloze č. 2. [47]

V případech, kdy je vydání nového OP v zájmu žadatele (doplnění titulu, změna fotografie apod.) nebo zaviněno žadatelem (ztráta, odcizení, poškození apod.), platí občan správní poplatek 100,- Kč. V ostatních případech se správní poplatek nevybírá.

5.1.2 Vydání občanského průkazu s využitím prostředků eGovernmentu

Použitím prostředků eGovernmentu se pro občana celá situace výrazně zjednoduší. Většinu údajů obsažených v dokumentech bude moci úředník získat ze základních registrů, ostatní informace a náležitosti (např. fotografie) předkládané úřadu bude možné doručovat prostřednictvím datových schránek. eGovernment odstraní stávající hlavní důvod, který brání v podání žádosti elektronickou cestou, totiž že občan nemůže současně s odesláním žádosti předložit doklady potřebné pro vydání občanského průkazu. [47]

K výše zmíněnému způsobu odbavení lze namítnout, že existuje hrozba zneužití systému k získání změněných identifikačních údajů, konkrétně odlišné fotografie na průkazu. Tuto hrozbu lze eliminovat osobním předáním vyhotoveného průkazu spojeným s kontrolou podoby žadatele s fotografií úředníkem. Počet kontaktů s úředníkem se sníží ze tří na jeden.

5.1.3 Porovnání současného a budoucího způsobu vydání občanského průkazu

V současnosti je životní situace vydání občanského průkazu řešena způsobem, kdy občan si sám zajistí všechny potřebné dokumenty a jiné náležitosti a osobně (nebo v zastoupení) je musí předat úředníkovi. Potenciál eGovernmentu spočívá mimo jiné i v tom, že většinu těchto úkonů bude moci občan provést elektronicky.

Při stávajícím způsobu odbavení musí být občan v kontaktu s úředníkem nejméně třikrát.

- Občan si osobně vyzvedne originální tiskopis. Úřad nepřipouští jinou formu než použití originálního formuláře, např. stažení a vytištění z internetu.
- Občan předloží vyplněný tiskopis spolu s ostatními dokumenty a náležitostmi.

- Občan si osobně vyzvedne vyhotovený občanský průkaz.

První a druhý kontakt s úředníkem lze vykonat v rámci jedné návštěvy úřadu, nicméně úředníka je nutno vždy kontaktovat (a tedy vystát případnou frontu) dvakrát, neboť mezi prvním a druhým kontaktem musí žadatel ručně vyplnit požadovaný formulář. Tato situace však nastane pouze v ideálním případě, kdy občan je předem informován (např. z internetu či telefonicky) o požadovaných náležitostech a tyto má hned při první návštěvě úřadu při sobě.

V Tab. 2 jsou znázorněny rozdíly podání žádosti prostřednictvím osobní návštěvy úřadu a elektronického podání žádosti. Předmětem žádosti je vydání občanského průkazu po ukončení trvalého pobytu v cizině nebo po nabytí státního občanství. Podání žádosti prostřednictvím eGovernmentu je méně časově náročné. Občan nemusí předkládat potvrzení a doklady, jelikož tyto informace budou v systému základních registrů uloženy a úředník do nich bude moci kdykoliv nahlédnout na základě identifikačního čísla žadatele.

Tab. 2 Podání žádosti o OP. Zdroj: [Vlastní]

Jednotlivé kroky	Návštěva úřadu	Využití eGovernmentu
Vyzvednutí originálního tiskopisu	U úředníka	Na internetu
Vyplnění tiskopisu	Ručně	Na počítači
Předání vyplněného tiskopisu	Osobní předložení úředníkovi	Odeslání prostřednictvím datové schránky
Předložení fotografie	Osobní předložení úředníkovi	Odeslání prostřednictvím datové schránky
Předložení potvrzení o přihlášení k trvalému pobytu na území ČR	Osobní předložení úředníkovi	Úředník využije registrů
Předložení rodného listu nebo rodného a křestního listu	Osobní předložení úředníkovi	Úředník využije registrů
Předložení dokladu o rodném čísle, jestliže není rodné číslo uvedeno na jiném předkládaném dokladu	Osobní předložení úředníkovi	Úředník využije registrů
Předložení dokladu o státním občanství	Osobní předložení úředníkovi	Úředník využije registrů
Předložení dokladu o rodinném stavu, jde-li o občana, který žije nebo žil v manželství	Osobní předložení úředníkovi	Úředník využije registrů
Vydání občanského průkazu	Vyzvednutí na úřadě	Vyzvednutí na úřadě

5.2 Komunikace s občany pomocí internetu

Komunikace občanů a veřejné správy prostřednictvím internetových stránek je jednou z nejdůležitějších podmínek pro efektivní aplikaci eGovernmentu. Základním stavebním kamenem této komunikace je Portál veřejné správy, který tvoří informační rozhraní mezi občany a veřejnou správou na celém území ČR. V kap. bude komunikace prostřednictvím internetu ilustrována na webových stránkách MmP.

Portál veřejné správy České republiky.

Portál veřejné správy (PVS) vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy. Do roku 2007 spadal PVS do kompetence Ministerstva informatiky ČR, po jeho zániku převzalo tyto kompetence Ministerstvo vnitra ČR a pokračovalo tak v rozvoji PVS. [48] Portál má sloužit mj. jako místo, jehož prostřednictvím budou dodávány datové správy orgánům veřejné moci.

PVS je elektronickou bránou do veřejné správy, kterou lze nalézt na internetových stránkách <http://portal.gov.cz>. Cílem tohoto portálu je zjednodušit komunikaci občanů, podnikatelů a cizinců s úřady a komunikaci mezi úřady navzájem. Portál by měl splňovat následující požadavky [49]:

- dostupnost a aktualizace informací,
- spolehlivost a odolnost vůči chybám,
- výkonnost,
- přívětivé uživatelské prostředí,
- bezpečnost.

PVS lze podle obsahu rozčlenit na dvě části [48]:

- informační
- transakční

Informační část

Informační část zahrnuje informace a novinky z oblasti veřejné správy, povinně zveřejňované informace, informace o České republice, krajích a informace o Evropské Unii. Jako další jsou zveřejněny informace, které napomáhají k orientaci občana ve veřejné správě, mezi ně patří sekce Adresář, Zákony a Životní situace. [50] Součástí těchto informací jsou i mapové služby, které jsou vstupní branou k územně vázaným informacím. Kromě těchto sekcí je možno v informační části PVS dohledat seznam veřejných zakázek či Obchodní věstník. [48]

Transakční část

Transakční část PVS slouží nejen k elektronické komunikaci (sekce Podání) občanů resp. firem s orgány veřejné správy, ale i ke komunikaci v rámci veřejné správy. Hlavním cílem transakční části je umožnit vyřízení co nejširšího okruhu agend elektronickou cestou, kdy občan nebo firma nemusí podávat klasické papírové formuláře či výkazy, ale mohou tyto informace předávat orgánům veřejné správy elektronickou cestou. Množství těchto agend se neustále zvyšuje. [48]

Internetové stránky MmP

Magistrát města Pardubic spustil v roce 2002 internetové stránky www.pardubice.eu, poskytující občanům potřebné informace ohledně činností magistrátu a jiných správních orgánů města Pardubice. Domovská stránka je vyobrazena na Obr. 5.



Obr. 5 Domovská stránka města Pardubice. Zdroj: [51]

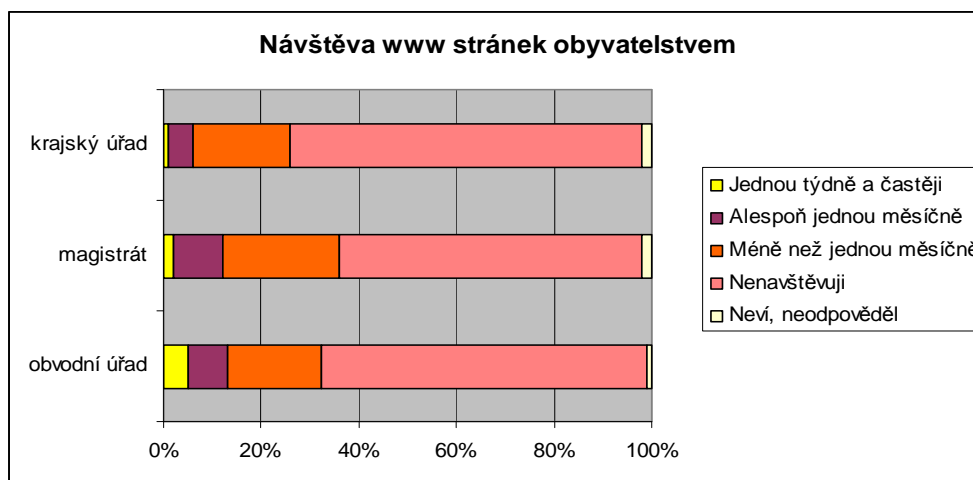
Možností, jak vyhledávat potřebné informace, existuje více. Občan může využít postranní panel rozdělený na sekci Úřad, Informace o městě a Anketa. V centrální části domovské stránky se nacházejí tytéž informace přehledněji rozdělené dle druhu hledané informace (např. úřední deska, formuláře a informace, on-line rezervace, bezbariérovost města, apod.). V horním panelu se nachází odkazy na tytéž informace obsažené v centrální části společně s možností využít vyhledávač. V dolní části domovské stránky jsou poskytnuty informace o aktuálním dění ve městě. Mapa stránek slouží pro celkovou orientaci na internetových stránkách.

Vzhled stránek na občana působí moderně, přehledně a zaujme svým designem.

V březnu roku 2008 proběhl průzkum veřejnosti¹⁸ zaměřený na zjištění názorů občanů na úřady v Pardubicích a na celkovou spokojenost žití ve městě. Jedním ze zjišťovaných témat bylo mimo jiné i využívání internetových stránek úřadu.

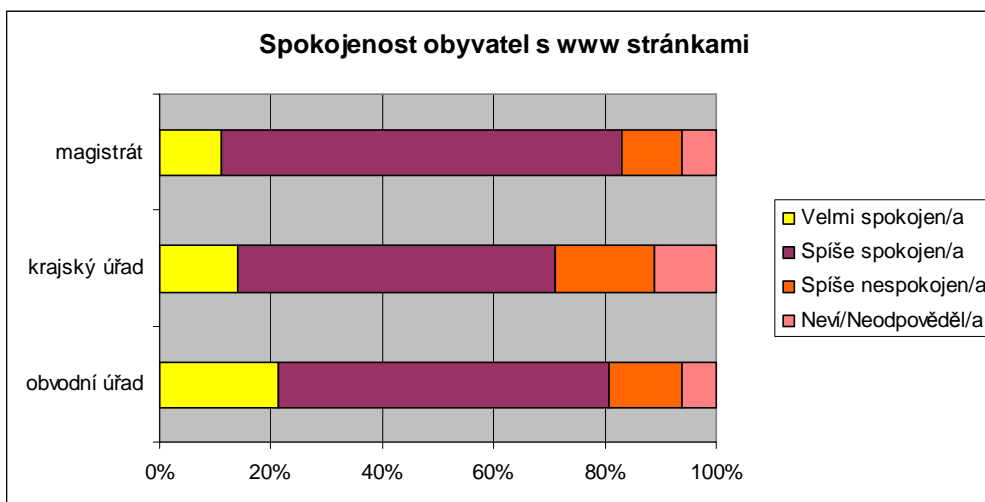
Z průzkumu bylo zjištěno, že internetové stránky veřejné správy jsou obyvateli využívány málo. Přes 60% dotázaných nikdy nenavštívilo internetové stránky krajského úřadu, magistrátu nebo obvodního úřadu. Z Obr. 6 vyplývá že, relativně nejvíce jsou využívány internetové stránky magistrátu, alespoň jednou je navštívilo 36% dotázaných, z toho 2% dotázaných navštěvují stránky minimálně jednou týdně, 10% dotázaných navštěvuje stránky minimálně jednou měsíčně a 24% dotázaných navštívilo internetové stránky magistrátu alespoň jednou.

¹⁸ Proveden agenturou Factum Invenio na žádost Magistrátu města Pardubice



Obr. 6 Návštěvnost www stránek. Zdroj: [52]

Dotazovaní, kteří alespoň jednou navštívili internetové stránky některého z úřadů, na otázku, jak jsou s těmito internetovými stránkami spokojeni, v naprosté většině odpověděli, že spokojeni jsou. Nejvíce jsou občané spokojeni s internetovými stránkami magistrátu, které kladně ohodnotilo 83% dotázaných, z toho 11% je velmi spokojeno a 72% je spíše spokojeno. Spokojenost obyvatel s www stránkami veřejné správy Pardubic je znázorněna na Obr. 7.



Obr. 7 Spokojenost obyvatel s www stránkami úřadů. Zdroj: [52]

Na základě zjištěných skutečností lze usuzovat, že komunikace magistrátu s občany pomocí internetu probíhá v rámci daných možností uspokojivě. Magistrát poskytuje na svých stránkách široký souhrn informací, jejich aktualizace probíhá řádně a včas, obsahují dobře propracovaný systém odkazů, jehož funkčnost je však částečně závislá na provozu ostatních portálů. Konkrétně koncové odkazy na portálu veřejné správy ČR bývají často nedostupné.

Spokojenost s kvalitou komunikace občanů pomocí internetu potvrzují i výsledky studie. [52] Jako závažnější nedostatek v komunikaci lze hodnotit skutečnost, že nadpoloviční většina ze zkoumaného vzorku obyvatel nikdy nenavštívila internetové stránky magistrátu. Problém nedostatečné komunikace tak

tkví nikoliv v nízké kvalitě poskytovaných informací, ale ve skutečnosti, že značná část veřejnosti těchto služeb vůbec nevyužívá.

Za možné důvody mohou být považovány následující skutečnosti:

- preference osobní návštěvy úřadu před možností vyhledat informace na internetu spíše z povahových než z technických důvodů;
- nedostatek informací o možnostech, které poskytují internetové stránky.

6 TVORBA A VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

6.1 Motivace

V této kapitole bude pojednáno o způsobech motivování a motivaci obecně a o tom, co motivace je a co není a čím ji lze vyvolat. Následně budou tyto principy využity v konkrétních analýzách a návrzích motivace občanů pro využívání eGovernmentu.

Před vymezením pojmu motivace bude vysvětlen pojem motiv.

Motiv představuje určitou jednotlivou vnitřní psychickou sílu – popud, pohnutku, která člověka – jeho činnost – určitým směrem orientuje, která ho v daném směru aktivizuje a která vzbuzenou aktivitu udržuje. Motiv tedy představuje psychologickou pohnutku, příčinu či důvod určitého lidského chování či prožívání, dává mu psychologický smysl. [53]

Každý motiv má svůj cíl. Cílem můžeme rozumět dosažení určitého finálního psychického stavu, pocitu – to má zpravidla podobu uspokojení z dosažení cíle. [54] Existují však motivy, u kterých žádného cílového stavu nedosáhneme, např. zájem o určitou oblast – literaturu, umění, informatiku.

Na člověka nepůsobí pouze jeden motiv, ale více motivů současně. Tyto motivy se mohou buď posilovat, nebo-li motivují člověka stejným směrem, anebo se mohou vylučovat, tzn. že na člověka působí protikladné motivy, které v něm vyvolávají rozporuplné pocity.

Motiv jakožto psychologická příčina činnosti tedy určuje:

- Směr činnosti - jakým směrem se budou naše aktivity ubírat, průběh našeho chování;
- Intenzitu – intenzitu našich emočních prožitků a tím i udává kolik úsilí vynaložíme pro dosažení cíle;
- Délku trvání, vytrvalost – většinou je zakončena dosažením cíle.

Nyní lze přistoupit k definici pojmu motivace Existuje velké množství definic motivace, přičemž různí autoři k tomuto pojmu přistupují často rozdílně, vlastní podstata je však většinou velmi blízká.

Např. podle Provaníka motivace vyjadřuje skutečnost, že v lidské psychice působí specifické, ne vždy zcela vědomé vnitřní hybné síly, pohnutky, motivy, které člověka a jeho činnost určitým směrem orientují, které ho v daném směru aktivizují a které vzbuzenou aktivitu udržují. Navenek se pak působení těchto sil projevuje v podobě motivované činnosti, resp. v podobě motivovaného jednání. [53]

Nakonečně pak uvádí, že „*Motivace je proces psychické regulace na němž závisí směr lidské činnosti, jakož i množství energie, kterou je člověk ochoten obětovat na realizaci daného směru... motivace je vnitřní proces podmiňující úsilí dospět k určitému cíli.*“ [55]

Motivace je tedy většinou nevědomá činnost, hybná síla v naší psychice, jejíž působení si ne vždy uvědomujeme, spojená s emočním prožitkem, který pro nás slouží jako signál nějaké potřeby, jako prostředek hodnocení aktuálního stavu či situace a stimuluje naše jednání tak, aby došlo k uspokojení našich potřeb. Síla motivace nám také udává, kolik energie a času chceme vložit do realizace našich cílů. Svých různých cílů dosahuje jedinec s vynaložením různého stupně úsilí, což se, kromě jiného, projevuje překonáváním překážek nebo rezignací před nimi. Zacílené chování pak trvá tak dlouho, dokud není dosaženo cíle; je-li tomu zabráněno, stanoví si jedinec obvykle cíl náhradní nebo odsunuje dosažení cíle do budoucnosti, do vhodnějších podmínek.

Na motivaci člověka se podílí celá řada zdrojů:

- Potřeby – potřeby biologické a sociální
 - Biologické – vychází z činností a funkcí lidského těla. Člověk potřebuje přijímat potravu a tekutiny, musí dýchat a vyvádět exkrementy, atd.
 - Sociální – spojeno s člověkem jako s tvorem sociálním, společenským. Potřeba lásky, svobody, pozice, dominance, atd.
- Návyky – jedná se o činnosti, které se v našem životě neustále opakují a dochází tak k vžití těchto návyků – k automatizaci.
- Zájmy – zájem by se dal definovat jako hlubší touha po znalosti a vědění o určité oblasti. To, že máme o něco hlubší zájem, nás tak motivuje poznávat a dovídat se nové informace.
- Hodnoty a hodnotové orientace – každý člověk má svůj vlastní žebříček hodnot. Pro někoho je nejdůležitější rodina, pro někoho to jsou peníze, zdraví, práce, láska, svoboda, atd. Hodnoty, které člověk vyznává, ovlivňují jeho jednání, motivování a i prožívání lidských činností.
- Ideály – pod ideály si můžeme představit ideu či myšlenku, za kterou si člověk jde, které chce člověk dosáhnout. Tyto idey se opět liší podle životních zkušeností člověka, podle jeho vzdělání, názorů a to jak na jedince působí okolí.

Dalším pojmem je stimulace (stimul). Jak již bylo v úvodu kapitoly naznačeno, mezi motivací a stimulací (resp. mezi motivem a stimulem) je zásadní rozdíl.

Stimulací rozumíme takové vnější působení na psychiku člověka, v jehož důsledku dochází k určitým změnám jeho činností prostřednictvím změny psychických procesů, prostřednictvím změny jeho motivace. [53] Stimulem je pak jakýkoliv vnější podnět, který vyvolává určité změny v motivaci člověka.

Základní rozdíl mezi motivací a stimulací lze tedy spatřovat ve skutečnosti, že stimulace představuje působení na psychiku jedince zvnějšku, nejčastěji reprezentované činností druhého člověka (nemusí se jednat o vědomé působení) [53], zatímco motivace působí na lidskou psychiku zevnitř. Výsledkem je v obou případech jednání člověka usilující o dosažení určitého cíle.

Naším úkolem je odpovědět na otázku, jak motivovat občany k většímu využívání eGovernmentu, tedy jak vyvolat v občanech potřebu, která by pro ně byla impulzem k tomu, aby se o danou problematiku začali hlouběji zajímat. Z hlediska vnějšího prostředí může působit motivační pobídka, tj. vnější podnět nazývaný incentiva, který vyvolá vznik potřeby a z ní vyplývajícího motivu. [56] Pokud lidé pocítí silnou potřebu eGovernment využívat a naučit se s ním zacházet, postačí jim nepatrný podnět z okolí k tomu, aby se sami zajímali o jeho výhody a začali jej implementovat do svého života. Postupem času by se tak eGovernment stal běžnou součástí každodenního života. Jestliže však nyní nepociťují žádnou a nebo jen velmi slabou potřebu se o eGovernment zajímat, bude třeba k vyvolání takového motivu velmi silná vnější pobídka.

6.2 Sociologický výzkum

Sociologie je věda spjatá s oblastmi týkajícími se člověka a společnosti. Ať už si této skutečnosti jsme vědomi či nikoliv, každý z nás je členem určité společnosti a tuto společnost utváří. Tato vědní disciplína souvisí s dalšími vědními disciplínami, jako např. s ekonomikou, psychologíí, filosofií či kulturní antropologií, a využívá jejich poznatků při svých empirických výzkumech. Předmětem sociologie je pak zkoumání zákonitostí lidského chování založené na výzkumných metodách získaných empirickými zkušenostmi. [57]

Sociologický výzkum je systematický přístup ke společenským jevům za účelem jejich poznání, odhalení zákonitostí (pravidelností) a zobecnění. Touto činností se získávají podklady pro společenskou analýzu v oblasti struktury a vzájemných vztahů jednotlivců a skupin v lidském společenství. [58] Sociologický výzkum je téměř výhradně založen na sběru dat a jejich následné interpretaci (vysvětlení).

Dotazníkové šetření

Existuje velké množství technik sociologického výzkumu využívaných pro sběr informací. Jedná se o propracované postupy, systémy speciálních operací k získání empirických informací v rámci sociologického výzkumu. Mezi nejčastější techniky patří pozorování, dotazník, rozhovor, studium dokumentů a sociometrie.

Dotazníkové šetření je značně standardizovanou, formalizovanou a efektivní technikou umožňující s poměrně nízkými náklady získat větší množství empirických dat od velkého souboru osob. [58] V sociologii se jedná o základní a nejčastěji používaný způsob sběru dat v realizační fázi empirického výzkumu založený na kladení otázek předepsaným způsobem vybraným osobám, resp. respondentům. Sestavení dotazníku, dotazníkové šetření a následné vyhodnocení sociologického výzkumu je jedním z cílů této práce. V následujících odstavcích jsou objasněny výhody a nevýhody dotazníku, jaké by měl dotazník splňovat požadavky a jak by měl být konstruován.

Mezi výhody dotazníkového šetření náleží [59]:

- relativně nízké náklady,
- časová nenáročnost (při výzkumu i zpracování),
- nízké nároky na počet výzkumníků,
- snadná opakovatelnost,
- nízké požadavky na přípravu tazatelů,
- poskytnutí možnosti rozmyslet si odpověď,
- standardizace situace (pořadí a formulace otázek),
- možnost nepřímého kontaktu (pozorování).

Nevýhodou dotazníku je obtížnost ověřování platnosti a správnosti odpovědí. Odpovědi mohou být ovlivněny jinou osobou, respondenti mohou odpovídat na otázky jinak než si ve skutečnosti myslí. Snaha získat vysoké kvantum statistických vzorků může potlačit kvalitu odpovědí.

Mezi zásady aplikované při sestavování dotazníku zejména patří [59]:

- otázky musí být srozumitelné, jednoznačné, jednoduché, umožňující upřímnost odpovědí,
- všechny otázky se musí vztahovat k řešenému problému a musí tvořit uzavřený celek,
- na začátku by měly být jednoduché, srozumitelné, motivující (příp. vysvětlující) otázky (nikoliv např. demografické, které by mohly narušit anonymitu),
- postupovat od jednoduchých ke složitějším, využít možnosti spojovacích vět,
- nedávat těžké otázky (mohou vyvolat pocit méněcennosti),
- otázky by měly na sebe logicky navazovat,
- dotazník nesmí být rozsáhlý a časově náročný (mezi 15 – 25 min se může objevit moment únavy)

Na základě uvedených zásad byl vypracován dotazník šetřící možné způsoby motivace občanů k využívání eGovernmentu. Jeho konstrukce je uvedena v následující kapitole.

6.3 Dotazníkové šetření motivace občanů k využívání eGovernmentu

Každý výzkum začíná výzkumným problémem. Tento problém nastává tehdy, nejsou-li společnosti známa určitá fakta a začne-li společnost cítit potřebu odhalit tuto mezeru ve svém vědění. Je tedy důležité nejprve vymezit předmět zkoumání, tj. co chce společnost zkoumat. [57]

Technika dotazníkového šetření byla zvolena na základě kritéria jednoznačnosti vyhodnocení a dostupnosti technik sociologického výzkumu. Důvody realizace sociologického výzkumu v oblasti eGovernmentu jsou dány legislativním pokrokem v elektronizaci veřejné správy, přičemž tempo zvyšování vědomostí populace o této problematice zaostává za tempem rozvoje samotného eGovernmentu.

Vlastní dotazník je koncipován tak, aby jeho výstupem bylo zjištění, za jakých podmínek jsou občané ochotni se o danou problematiku zajímat a následně začít využívat prostředky eGovernmentu. Kompletní znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 3.

Předvýzkum

V rámci předvýzkumu byl sestaven dotazník, který obsahoval otázky totožné s těmi, které byly cílem hlavního výzkumu. Navíc bylo v předvýzkumu dodatečnými otázkami zjišťováno, jak respondenti rozumějí jednotlivým otázkám, popř. zda pomoc a konzultace s tazatelem efektivně vede k lepšímu pochopení problematiky. Celkem byl předvýzkumný dotazník předložen zkušebnímu vzorku osmi lidí. Na základě odpovědí byly některé otázky mírně modifikovány. Předvýzkum prokázal, že zvolená metoda dotazníkového šetření je vhodná k dosažení hlavního cíle.

Tvorba dotazníku

Koncepce a výsledný návrh dotazníku byl diskutován s úředníkem MmP, tiskovým mluvčím Mgr. Michalem Zitkem. Z této diskuse vyplynuly otázky, které magistrát považuje za nejvýznamnější pro předmětný výzkum.

Dotazník začíná jednoduchými otázkami, které mají za cíl navodit v respondentovi přesvědčení o jednoduchosti celého dotazníku a časové nenáročnosti při jeho vyplnění. Z odpovědí na úvodní otázky lze analyzovat situaci v přístupu veřejnosti k internetu.

Otázka č. 6 je zaměřena na preferenci způsobu získávání informací v současné době. Následují otázky zkoumají úroveň povědomí občanů o pojmu eGovernment.

Střední část dotazníku představuje otázky s vyššími časovými nároky na odpovědi. Dotázaným je zde dán prostor vyjádřit se k přednostem eGovernmentu a obávaným překážkám, které jim mohou bránit v jeho využívání. V některých z těchto otázek je možnost výběru více odpovědí a přiřazení pořadí důležitosti. Tato část má stěžejní vypovídací schopnost pro následné zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření. Otázka č. 9 vyzývá respondenta k označení největších výhod eGovernmentu. V otázce č. 12 jsou určovány potenciální bariéry ve využívání e-vyřizování žádostí. Otázka č. 13 je zaměřena na podmínky za jakých by občané byli ochotni začít využívat e-podání.

Závěrečná část dotazníku je věnována otázkám osobního charakteru a dosavadním zkušenostem s obdobnými elektronickými systémy.

Realizace dotazníkového šetření

K uskutečnění dotazníkového šetření byl zvolen Odbor správních agend MmP. Cílovou skupinou průzkumu byli návštěvníci magistrátu v co nejširším sociologickém pojetí. Důvody pro volbu Odboru správních agend spočívají v tom, že tento odbor navštěvují v přibližně rovnoměrném zastoupení:

- občané všech věkových kategorií,
- muži a ženy,
- občané všech sociálních skupin.

Součástí cílové skupiny byli jak obyvatelé města Pardubic tak i obyvatelé okolních obcí správní agendu má v kompetenci MmP.

Dotazování náhodně vybraných občanů probíhalo ve dnech 16.7. 2008 až 25.7. 2008.

Vlastní dotazování probíhalo metodou standardizovaných osobních rozhovorů a současném vyplnění dotazníku.

6.3.1 Struktura souboru respondentů

Výzkum byl realizován na vzorku 89 respondentů. Struktura souboru je uvedena v Tab. 3.

Tab. 3 Struktura souboru respondentů. Zdroj: [vlastní]

Cílová skupina		Absolutní četnost	%
Celkem		89	100
Pohlaví	Muž	41	46
	Žena	48	54
Věk	Do 29 let	21	24
	30-44 let	37	41
	45-60 let	25	28
	Více než 60 let	6	7
Vzdělání	Základní/ bez maturity	16	18
	SŠ s maturitou	55	62
	VŠ	18	20
Přístup k internetu doma	Ano	56	63
	Ne	33	37
Přístup k internetu v práci	Ano	54	61
	Ne	35	39
Přístup k internetu	Ano	75	84
	Ne	14	16

6.3.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazník obsahuje celkem 16 otázek.

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 14 a 15 jsou určeny k identifikaci respondenta, na základě které je základní soubor strukturován. Struktura souboru, která z odpovědí na tyto otázky vyplývá, je přehledně uvedena v Tab. 3.

V následujícím textu budou diskutovány jednotlivě odpovědi na otázky, které jsou rozhodující pro vyvození návrhů řešení, jak motivovat občany k využívání eGovernmentu.

Otázky č. 9 a č. 13, na které bylo možno vybrat více odpovědí včetně přiřazení jejich důležitosti, byly zpracovávány metodou váženého bodového ohodnocení.

Počet návštěv úřadu v dané životní situaci

Cílem této otázky je zjistit názor občana, kolikrát musí navštívit úřad při vyřizování své záležitosti. Z odpovědí občanů je zřejmé, že téměř polovina dotázaných předpokládá dvě návštěvy úřadu. Více než třetina dotázaných předpokládá tři a více návštěv, což je výrazně více, než předpokládaná jedna návštěva v případě e-podání. Četnost odpovědí v závislosti na počtu návštěv úřadu je znázorněna v Tab. 4.

Tab. 4 Počet návštěv úřadu v dané životní situaci. Zdroj: [Vlastní]

Počet návštěv	Absolutní četnost	%
Jedna	11	12
Dvě	41	46
Tři	22	25
Mockrát	11	12
Nevím	4	5
Celkem	89	100

Preference způsobu získání informací z úřadu

Téměř polovina (46%) dotázaných preferuje získávání informací z úřadu prostřednictvím internetových stránek. Nutno však podotknout, že velká část z nich při dotazování uvedla, že v případě nenalezení požadovaných informací volí jako druhý způsob v pořadí telefonický dotaz. Naše výsledky ostře kontrastují se závěry studie agentury Factum Invenio [51], ze které vyplývá výrazné upřednostnění osobní návštěvy úřadu (40%) před webovými stránkami (7%). Četnost odpovědí v závislosti na preferenci způsobu získávání informací jak v celkovém součtu tak i podle stupně vzdělání znázorňuje Tab. 5. Z tabulky vyplývá, že preference použití internetových stránek roste přímo úměrně s dosaženým stupněm vzdělání. Je zřejmé, že občané s nižším stupněm vzdělání upřednostňují jednodušší, přesto však časově náročnější formy komunikace s úřady. Tento jev je zcela přirozený a nezakládá oprávnění se domnívat, že tuto skupinu obyvatel je možné pomíjet při implementaci eGovernmentu. Tuto nerovnováhu je nutno řešit formou dodatečného vzdělávání, příp. dalšími aktivitami, vedoucími ke zlepšení orientace těchto občanů v dané problematice.

Tab. 5 Preference způsobu získání informací od úřadu. Zdroj: [Vlastní]

Preferovaný způsob	ZŠ	SŠ	VŠ	Absolutní četnost	%
Návštěva	8	8	0	16	18
E-mail	1	7	0	8	9
Telefon	5	17	2	24	27
Webové stránky	2	23	16	41	46
Celkem	16	55	18	89	100

Znalost pojmu eGovernment

Pouze 27% respondentů se v minulosti již někdy setkala s pojmem eGovernment a to nejčastěji v médiích. Je zřejmé, že úroveň informovanosti veřejnosti je třeba před vlastním zaváděním eGovernmentu zvýšit. Dále je nutno poukázat na skutečnost, že v souboru respondentů bylo nízké zastoupení nejstarší věkové skupiny. Při rovnoměrnějším věkovém zastoupení by procento informovaných bylo ještě nižší. Četnost odpovědí v závislosti na znalosti pojmu eGovernment jak v celkovém součtu tak i podle stupně vzdělání znázorňuje Tab. 6. Vyhodnocení prokázalo, že znalost pojmu eGovernment nezávisí ani tak na věku respondenta, jako spíše na jeho dosaženém vzdělání. Vyšší stupeň vzdělání indikuje častější znalost pojmu eGovernment.

Tab. 6 Znalost pojmu eGovernment. Zdroj: [Vlastní]

Znalost pojmu	Základní	SŠ	VŠ	Absolutní četnost	%
Ano	2	12	10	24	27
Ne	13	35	4	52	58
Nevím	1	8	4	13	15
Celkem	16	55	18	89	100

Vyhledávání informací na internetu před návštěvou úřadu

69% dotázaných uvedlo, že před svou návštěvou úřadu vyhledává (vždy nebo alespoň někdy) informace na internetu. Toto číslo je poměrně vysoké, hlavní pozornost by tak měla být věnována zbývajícím 31% občanů. Z této skupiny zhruba jedna polovina neusiluje o získání informací na internetu (rovnou preferuje osobní návštěvu), zatímco druhá polovina by informace z internetu ráda získala, pokud by věděla, kde je najít. Výzkum potvrdil upřednostnění získávání informací prostřednictvím webových stránek v závislosti na přístupu k internetu. Četnost odpovědí v závislosti na otázce, zda občané vyhledávají informace na internetu, znázorňuje Tab. 7.

Tab. 7 Vyhledávání informací na internetu před návštěvou úřadu. Zdroj: [Vlastní]

Vyhledávání informací na internetu	Absolutní četnost	%
Ano	31	35
Ne, preferuji osobní styk	15	17
Jen někdy	30	34
Ne, nevím, kde bych informace získal	13	14
Celkem	89	100

Využívání formulářů z internetu

Možnost stáhnout si formulář z internetu využívá přibližně polovina (53%) dotázaných. Nadpoloviční většina z nich vyplňuje formulář na počítači a následně vytiskne. Při osobním pohovoru mnozí uvedli, že vyplnění formuláře na počítači je často nefunkční či komplikované. 17 dotázaných nevědělo, kde formuláře najít, což přímo koreluje se stejně početnou skupinou respondentů, kteří v předešlé otázce

uvedli, že nevědí, kde na internetu získat potřebné informace. Četnost odpovědí v závislosti na způsobech vyplňování formuláře znázorňuje Tab. 8.

Tab. 8 Využívání formulářů z internetu. Zdroj: [Vlastní]

Využívání formulářů z internetu	Absolutní četnost	%
Ano, ale vyplňuji ručně	21	24
Ano, vyplňuji na PC	26	29
Ne, nevím, kde je najít	17	19
Ne, raději si jej vyzvednu na úřadě	25	28
Celkem	89	100

Využívání obdobných elektronických systémů

Smyslem otázky bylo zjistit, jak velká část veřejnosti je zvyklá uplatňovat elektronické systémy obdobné eGovernmentu. Lze předpokládat, že občané pracující s těmito systémy budou vstřícnější k implementaci eGovernmentu do svého života. 27% dotázaných uvedlo, že obdobné elektronické systémy nevyužívá, což koresponduje s přibližně stejně početnou skupinou (31%) respondentů, kteří nevyhledávají informace na internetu před návštěvou úřadu. Četnost odpovědí v závislosti na využívání elektronických systémů znázorňuje Tab. 9.

Tab. 9 Využívání obdobných elektronických systémů. Zdroj: [Vlastní]

Využívání elektronických systémů	Absolutní četnost	%
E-banking	42	47
Objednávání letenek	17	19
Rezervace zájezdů	32	36
Internetové obchody	50	56
E-aukce	14	16
Jiné	4	5
Nevyužívám	24	27

Výhody eGovernmentu

Vážené bodové ohodnocení odpovědí v závislosti na potenciálních výhodách eGovernmentu je znázorněno v Tab. 10. Nejčetnější odpovědi vážené pořadím důležitosti a to i pro skupiny žen a mužů jsou zvýrazněny. Výzkum v této otázce pouze potvrdil obecně známá fakta v očekávání občanů. Občané spatřují výhody eGovernmentu nejčastěji v časové úspoře, což je hlavním smyslem implementace eGovernmentu. Z výsledků dále plyne, že muži vidí největší výhodu v absenci starostí s dopravou na úřad, zatímco ženy především v úspoře času. Tyto preference jsou způsobeny rozdílným společenským postavením, kdy preference mužů je dána tím, že častěji jezdí do zaměstnání osobním autem, preference žen pak častěji větším vytížením v rodině. Za důležitou výhodu považují respondenti bez rozdílu pohlaví možnost využít nepřetržitou dobu pro e-podání, což by mělo zamezit náhlým kumulacím občanů na úřadech, zejména při blízkých se termínech podání. Tato druhá nejčetnější odpověď koresponduje s prodlužováním a posunováním pracovní doby směrem do pozdních odpoledních hodin.

Tab. 10 Výhody eGovernmentu z pohledu občana. Zdroj: [Vlastní]

Výhody eGovernmentu	Ženy	Muži	Celkem
Odpadnutí starostí s dopravou	67	118	185
Odpadnutí čekání ve frontě	172	115	287
Menší papírování	75	78	153
Podání na jednom místě	117	79	196
Úřední hodiny 24 hodin denně	137	108	245
Možnost sledování stavu	43	34	77

Překážky v e-vyřizování žádostí

Respondenti mohli u této otázky zvolit více odpovědí bez možnosti přiřazení stupně důležitosti. Vyhodnocení této otázky přineslo zajímavý výsledek v tom, že respondenti považují za nejzávažnější zejména překážky technického charakteru (obavy z nefunkčnosti systému), popř. v kombinaci s nezodpovědným přístupem úředníků (nejistota zpětné vazby). Poměrně významné procento dotázaných (38%) považuje za hlavní překážku ve využívání e-podání nedostatek informací. Četnost odpovědí v závislosti na překážkách ve využívání e-vyřizování žádostí jak v celkovém součtu tak i podle pohlaví je znázorněna v Tab. 11. Z tabulky je zřejmé, že ženy nejčastěji považují za hlavní překážku nedostatek informací, zatímco muži obavy z nefunkčnosti systému. Důvodem je patrně častější technické vzdělání a zájem o informační technologie na straně mužů.

Tab. 11 Překážky v e-vyřizování žádostí. Zdroj: [Vlastní]

Překážky v e-vyřizování žádostí	Ženy	Muži	Celkem
Nejistota zpětné vazby	19	17	36
Obava z nefunkčnosti	15	20	35
Nedostatek informací	21	13	34
Cena certifikátu	16	10	26
Nejistota při práci na PC	16	9	25
Obava ze zneužití informací	12	9	21
Špatný přístup k internetu	5	7	12

Podmínky pro využívání e-podání

Uspokojivé výsledky reprezentuje skutečnost, že celkem 61% respondentů (bez ohledu na pořadí významnosti odpovědi) je již nyní přesvědčeno o výhodách e-podání. Z dalších významnějších podmínek, které by zvýšily ochotu občanů začít využívat e-podání, lze uvést zřízení nepřetržité help-linky. Vážené bodové ohodnocení odpovědí v závislosti na podmínkách ochoty občanů využívat e-podání je znázorněno v Tab. 12. Vyhodnocení podle pohlaví ukazuje, že ženy mají častěji zájem o možnost školení a zasílání novinek na e-mail, což je způsobeno větší ochotou žen se dodatečně vzdělávat. Z odpovědí rovněž lze usoudit, že pro ženy spíše než pro muže je otázka snížení poplatků

a ostatních výdajů důležitá. Důvodem je patrně stále přetrvávající rozdílné finanční ohodnocení žen a mužů.

Tab. 12 Podmínky pro vyřizování e-podání. Zdroj: [Vlastní]

Podmínky pro využívání e-podání	Ženy	Muži	Celkem
Již stávající výhody vedly k přesvědčení	209	199	408
Snížení poplatků	140	37	177
Lepší informovanost o stavu	87	88	175
Možnost školení	117	38	155
Help-linka	141	127	268
Rozšíření míst připojení k internetu	62	46	108
Sleva certifikátu	140	38	178
Zasílání novinek na e-mail	42	0	42

7 Návrh forem motivace občanů

Analýzu odpovědí na jednotlivé otázky lze shrnout do následujících zjištění a doporučení.

- Je třeba zvýšit úroveň informovanosti veřejnosti o připravované implementaci eGovernmentu do života českých občanů. Přílišné otálení není namístě, neboť některé prvky jsou již legislativně zakotveny a jejich platnost je již pevně dána.
- Informační kampaň by měla být zacílena na zhruba třicetiprocentní skupinu občanů, kteří již předem odmítají internet využívat, popř. jej využívat chtějí, ale nevědí jak. Je třeba tyto lidi srozumitelnou formou přesvědčit, že výhody, které jim eGovernment přinese, převýší překážky, které musí překonat (obstarání certifikátu, připojení k internetu apod.).
- Významnou motivační pobídkou by bylo zřízení nepřetržité help-linky, kde by občané mohli získat potřebné informace a pomoc při využívání jednotlivých prvků eGovernmentu. Tento krok by vedl k získání větší důvěry ve využívání moderních komunikačních technologií, neboť by představoval pro občany ujištění, že kdykoli, i během procesu, získají okamžitou pomoc.
- Nutnou podmínkou pro implementaci eGovernmentu do široké veřejnosti je zajištění systému před poruchami a přetížením, a dále zajistit, aby úředníci zodpovědně a včas reagovali na podněty občanů. Občané musí získat jistotu a důvěru, že systém je funkční a na veškerá podání získají odezvu v přiměřené lhůtě. Technická kvalita a dokonalost systému sama o sobě bude motivovat k využívání eGovernmentu poměrně početnou skupinu občanů s vyšším stupněm vzdělání a technickým zaměřením.
- Předností pro zavádění eGovernmentu je též zvyšování počítačové gramotnosti občanů a to jak na obecné uživatelské úrovni, tak i v oblastech speciálních aplikací v souvislosti s eGovernmentem. Vzdělávací kurzy by měly být zacíleny na občany s nižším stupněm vzdělání, pro které je nedostatek znalostí faktorem bránícím ve využívání eGovernmentu. Větší příklon k dodatečnému vzdělávání formou vzdělávacího kurzu mají ženy, tohoto potenciálu je nutno využít.
- Přístup k internetu podle výsledků dotazníkového šetření není významným problémem, který by rozvoj eGovernmentu brzdil. Přesto je nutno pamatovat na skupinu občanů, kteří nemají možnost přístupu k internetu. Tyto mezeru lze pokrýt rozšířením a zlevněním veřejného internetu.
- Plošné snižování počtu úředníků v ČR, které provádí současná vláda, a s tím související zvyšující se napětí na úřadech a prodlužující se fronty žadatelů přispívají k motivaci občanů k využívání eGovernmentu. Lidé budou častěji preferovat e-komunikaci s úřadem před nedůstojným čekáním na přetíženého úředníka.

Zmíněná zjištění a doporučení lze využít při tvorbě informační a komunikační strategie s občany při zavádění eGovernmentu.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá analýzou stupně rozvoje eGovernmentu v ČR včetně jeho historického vývoje a pohledu do budoucnosti. Součástí práce je podrobný legislativní rozbor prostředí České republiky, který zahrnuje jak již schválené právní normy, tak i normy, které jsou v různém stupni rozpracovanosti přípravného procesu. Značná dynamika legislativního vývoje představovala jisté komplikace v práci. Bylo velmi obtížné zachytit stav k jednomu okamžiku, neboť celý proces probíhá v několika úrovních a mnoha oblastech, které jsou ne vždy zcela vzájemně provázány.

Téma elektronizace společnosti je velice obsáhlé a jeho zpracování bylo časově náročné. Vlastnímu naplnění cílů předcházela teoretický rozbor jednotlivých metod a forem sociologického výzkumu, zejména techniky dotazníkového šetření, které bylo základem celého výzkumu. Dotazník byl navržen tak, aby po jeho vyhodnocení bylo možné vyvodit konkrétní návrhy forem motivace, současně však dostatečně srozumitelný pro respondenty a časově ne příliš náročný. Takto sestavený dotazník byl aplikován na náhodném vzorku občanů, vyřizujících záležitost na Odboru správních agend MmP. Podstatnou podmínkou pro získání plnohodnotně vyplněného dotazníku byl osobní pohovor s respondentem během dotazování. Náročnější komunikace byla zapotřebí zejména s občany s nízkým povědomím o elektronizaci veřejné správy a internetu vůbec.

Zjištěné skutečnosti byly v některých případech očekávané, v jiných méně očekávané. Překvapivým zjištěním např. bylo, že hlavní překážkou ve využívání eGovernmentu není nemožnost připojení k internetu, ale spíše obavy technického charakteru. Závěrem lze konstatovat, že bylo dosaženo hlavního cíle bakalářské práce, tj. vytvoření dotazníku a na základě dotazníkového šetření navrhnout formy motivace občanů k využívání eGovernmentu. Na základě vypracované analýzy byla navržena doporučení, která by mohla vést ke zlepšení celkového povědomí veřejnosti o eGovernmentu a vzhledem k obsaženým motivačním prvkům by mohla napomoci v implementaci eGovernmentu do každodenního života veřejnosti. Výsledky šetření jsou shrnuty do konkrétních návrhů v poslední kapitole.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] *eGonovi tluče srdce!* [online]. c2007 , 25-Jun-2008 [cit. 2008-08-07]. Dostupný z WWW: <http://www.vlada.cz/assets/cs/tiskove/aktuality/egovernment_act.pdf>.
- [2] PETERKA, J. *Co je broadband?* [online]. [2001], 4.6. 2004 [cit. 2008-08-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.earchiv.cz/papers/p16/slide.php3?me=30>>.
- [3] ŠTĚDRŮ, B. *Úvod do eGovernmentu v České republice : Právní a technický průvodce*. Praha : Úřad vlády České republiky, 2007. 171 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
- [4] *e-Government* [online]. [2003] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/egovernment/default.htm>>.
- [5] První certifikační autorita a.s. *Certifikáty* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-08-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.ica.cz/cz/menu/29/produkty-a-sluzby/certifikaty/#a1>>.
- [6] BUREŠ, P. *Základní registry veřejné správy* [online]. c2008 [cit. 2008-08-08]. Dostupný z WWW: <www.issc.cz/archiv/2008/download/prezentace/bures_mvcr.ppt>.
- [7] JEMELKA, P. *eGovernment - Strategické dokumenty (1.díl)* [online]. c2001- 2007 [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government/e-government-strategicke-dokumenty-1-dil.html>>. ISSN 1802-6575.
- [8] PETERKA, J. *Minulý týden: e-Česko2006, NPPG, BSA* [online]. [2001] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.earchiv.cz/b04/b0329002.php3>>.
- [9] *Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006* [online]. 2008 [cit. 2008-07-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.epractice.eu/resource/264>>.
- [10] PETERKA, J. *Jaké bylo e Česko 2006?* [online]. [2001] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.earchiv.cz/b06/b0711001.php3>>.
- [11] RYLICH, J. *Kam kračí český e-government* [online]. c1998-2008 [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.lupa.cz/clanky/kam-kraci-cesky-e-government/>>. ISSN 1213-0702.
- [12] *How is Europe Progressing* [online]. c2008 [cit. 2008-07-19]. Dostupný z WWW: <http://www.cz.capgemini.com/m/cz/tl/2006_Online_Availability_of_Public_Services__How_is_Europe_Progressing_.pdf>.
- [13] *Opět mezi posledními?* [online]. 10.3.2008 [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.estat.cz/opet-mezi-poslednimi.html>>.
- [14] *Na vnitru se narodil Egon* [online]. c1996-2008 [cit. 2008-07-16]. Dostupný z WWW: <http://digiweb.ihned.cz/c6-10053280-22279240-i00000_d-na-vnitru-se-narodil-egon>. ISSN 1213-7693.14

- [15] JEMELKA, P. *eStat a týdeník EURO hodnotili český eGovernment „10 let poté“* [online]. c2001- 2007 [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government/estat-a-tydenik-euro-hodnotily-cesky-egovernment-10-let-pote.html?tisk=ano>>.
- [16] Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategie rozvoje služeb pro "informační společnost"* [online]. [2008] [cit. 2008-07-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/egovernment-rada-vlady-pro-informacni-spolecnost-dokumenty.aspx>>.
- [17] JEMELKA, P. *eGovernment Act-Chybí již jen podpis prezidenta* [online]. c2001- 2007 [cit. 2008-07-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/legislativa/egovernment-act-chybi-jiz-jen-podpis-prezidenta.html>>.
- [18] *Základní informace* [online]. [cit. 2008-07-24]. Dostupný z WWW: <<http://estat.cz/index.php?p=152>>.
- [19] *Zákon o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentu a o změně některých zákonů byl projednán Legislativní radou vlády* [online]. 24.1.2008 [cit. 2008-07-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.estat.cz/4286.html>>.
- [20] *Nový návrh zákona o základních registrech – řešení pro deset miliónů občanů* [online]. 29.7.2008 [cit. 2008-08-07]. Dostupný z WWW: <<http://estat.cz/5371.html>>.
- [21] BOSÁKOVÁ, D., Urbanová, L. *Zákon o eGovernmentu* [online]. 2005 [cit. 2008-08-06]. Dostupný z WWW: <http://www.langer.cz/egon/dokumenty_doc.html>.
- [22] *Vládní návrh zákona o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentů* [online]. 2008 [cit. 2008-08-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=5&CT=445&CT1=0>>.
- [23] *Zákon o eGovernmentu – návrat na správnou cestu* [online]. 14.5.2008 [cit. 2008-08-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.estat.cz/zakon-o-egovernmentu-navrat-na-spravnou-cestu3.html>>.
- [24] *Zákon o elektronickém podpisu* [online]. c1998-2008 [cit. 2008-08-06]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/epodpis/>>. ISSN 1213-7235 .
- [25] *Elektronický podpis* [online]. c1994-2008 [cit. 2008-08-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechinvest.org/data/files/e-podpis-185.pdf>>.
- [26] *Elektronická identifikace občana v systémech eGovernment* [online]. [2002] , 24.7.2008 [cit. 2008-08-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.estat.cz/estatcz-obcane-nechteji-identifikacni-cip-pod-kuzi.html>>.

- [27] HÁČEK, K. *Uplatnění zákona č. 365/2000 Sb., o ISVS* [online]. c2001-2007 , 04.08. 2008 [cit. 2008-08-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government/uplatneni-zakona-c-365-200-sb-o-isvs-7-dil.html>>.
- [28] *Zákon č. 130/2008 Sb. o změně živnostenského zákona a změně souvisejících zákonů* [online]. c2003-2008 [cit. 2008-08-10]. Dostupný z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=130/2008&PC_8411_l=130/2008&PC_8411_ps=10%20-%2010821>.
- [29] *zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím* [online]. c2003-2008 [cit. 2008-08-09]. Dostupný z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=106/1999&PC_8411_p=1&PC_8411_l=106/1999&PC_8411_ps=10#10821>.
- [30] Ministerstvo vnitra české republiky. *Analýza účinnosti zákona o svobodném přístupu k informacím* [online]. c2005 , 10. prosince 2007 [cit. 2008-08-09]. Dostupný z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/mistni/dokumenty/analyza_vlada.pdf>.
- [31] WOKOUN, R., et al. *Úvod do regionálních věd a veřejné správy*. 3. vyd. Praha : IFEC s.r.o., 2001. 266 s. ISBN 80-86412-08-3
- [32] ČERNÝ, I., et al. *Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2006*. 1. vyd. Praha : Svaz měst a obcí České republiky, 2006. 180 s. ISBN 80-978-80-239-831.
- [33] PEKOVÁ, J. *Finance územní samosprávy*. Praha : Victoria Publishing, 1995. 268 s. ISBN 80-7187-024-2.
- [34] *Odbor sociálních věcí* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_osv/osv_pusobnost/>.
- [35] *Odbor majetku a investic* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_omi/>.
- [36] *Obecní živnostenský úřad* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_zu/>.
- [37] *Stavební úřad* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_su/>.
- [38] *Odbor životního prostředí* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_ozp/>.
- [39] *Odbor komunitních služeb* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_ks/>.

- [40] *Odbor dopravy* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_od/>.
- [41] *Odbor kanceláře magistrátu* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_km/>.
- [42] *Ekonomický odbor* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_eo/>.
- [43] *Odbor správních agend* [online]. [2002] [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/odborymagistratu/odbor_osa/osa_pusobnost/>.
- [44] *Co je Czech POINT* [online]. c2008 [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/22>>.
- [45] *Co poskytuje Czech POINT* [online]. c2008 [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>>.
- [46] *Czech POINT je už i podacím terminálem* [online]. c2008 [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/160>>.
- [47] *Informace k občanským průkazům* [online]. [2004] [cit. 2008-07-16]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/formulare/osa_form/formovv_info_op.html>.
- [48] *Portál veřejné správy – k čemu je nebo může být (1. díl)* [online]. c2001-2007 , datum článku [cit. 2008-08-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/portal-gov-cz/portal-verejne-spravy-k-cemu-je-nebo-muze-byt-1-dil.html>>. ISSN 1802-6575.
- [49] MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha : Linde Praha, a. s., 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
- [50] *Portál veřejné správy České republiky* [online]. c2003-2008 [cit. 2008-08-23]. Dostupný z WWW: <<http://portal.gov.cz>>.
- [51] *Město Pardubice - Oficiální stránky města Pardubic* [online]. [2002] [cit. 2008-08-13]. Dostupný z WWW: <www.pardubice.eu>.
- [52] Factum Invenio. *Názory veřejnosti na úřady v Pardubicích : Magistrát města Pardubic* [online]. [2008] [cit. 2008-08-13]. Dostupný z WWW: <http://www.pardubice.eu/spravamesta/dulezite_informace/tiskovezpravy/tz2008/tisk03_020508.html>.
- [53] PROVAZNÍK, V., KOMÁRKOVÁ, R. *Motivace pracovního jednání*. Praha, VŠE : [s.n.], 1996. 210 s. ISBN 80-7079-283-3.

- [54] HAGEMANNOVÁ, G. *Motivace*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995. 212 s. ISBN 80-85865-13-0
- [55] NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha : Academia, 1998. 590 s., cit. s. 455. ISBN 80-200-0689-3.
- [56] VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
- [57] HUDEČKOVÁ, H., ZAGATA, L. *Sociologie a její aplikace ve veřejné správě*. 1. vyd. Praha : Česká zemědělská univerzita , 2007. 153 s. ISBN 978-80-213-1637-9.
- [58] RÝZNAR, L., POPPER, E. *Sociologie*. 1. vyd. Kunovice : Evropský polytechnický institut, s.r.o., 2006. 92 s. ISBN 80-7314-088-8.
- [59] ČIHOVSKÝ, J. *Sociologický výzkum* [online]. [2006] [cit. 2008-08-14]. Dostupný z WWW: <http://www.upol.cz/fileadmin/user_upload/FTK-dokumenty/Katedra_rekreologie/Sociologicky_vyzkum_def_1_.doc>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

OBR. 1 ŽIVOTNÍ CYKLUS ZÍSKÁNÍ CERTIFIKÁTU	10
OBR. 2 KOMUNIKACE MEZI ZÁKLADNÍMI REGISTRY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.	11
OBR. 3 DOSTUPNOST ON-LINE SLUŽEB EGOVERNMENTU V ZEMÍCH EVROPY V LETECH 2004 A 2006.....	15
OBR. 4 STRUKTURA USPOŘÁDÁNÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY VE STATUTÁRNÍM MĚSTĚ.....	26
OBR. 5 DOMOVSKÁ STRÁNKA MĚSTA PARDUBICE.....	35
OBR. 6 NÁVŠTĚVNOST WWW STRÁNEK.	36
OBR. 7 SPOKOJENOST OBYVATEL S WWW STRÁNKAMI ÚŘADŮ.....	36

SEZNAM TABULEK

TAB. 1 PŘEHLED UMÍSTĚNÍ ZEMÍ EVROPY PŘI MĚŘENÍ V R. 2006.....	15
TAB. 2 PODÁNÍ ŽÁDOSTI O OP.....	33
TAB. 3 STRUKTURA SOUBORU RESPONDENTŮ.	43
TAB. 4 POČET NÁVŠTĚV ÚŘADU V DANÉ ŽIVOTNÍ SITUACI.	44
TAB. 5 PREFERENCE ZPŮSOBU ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ OD ÚŘADU.	44
TAB. 6 ZNALOST POJMU EGOVERNMENT.....	45
TAB. 7 VYHLEDÁVÁNÍ INFORMACÍ NA INTERNETU PŘED NÁVŠTĚVOU ÚŘADU.....	45
TAB. 8 VYUŽÍVÁNÍ FORMULÁŘŮ Z INTERNETU.	46
TAB. 9 VYUŽÍVÁNÍ OBDOBNÝCH ELEKTRONICKÝCH SYSTÉMŮ.....	46
TAB. 10 VÝHODY EGOVERNMENTU Z POHLEDU OBČANA.....	47
TAB. 11 PŘEKÁŽKY V E-VYŘIZOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ.	47
TAB. 12 PODMÍNKY PRO VYŘIZOVÁNÍ E-PODÁNÍ.	48

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

CA	Certifikační autorita
ČR	Česká republika
DIČ	Daňové identifikační číslo
EU	Evropská unie
IČ	Identifikační číslo
ISVS	Informační systémy veřejné správy
kb/s	Kilobity za sekundu
Mb/s	Megabity za sekundu
MmP	Magistrát města Pardubic
NPPG	Národní program počítačové gramotnosti
OP	Občanská průkaz
PVS	Portál veřejné správy
SW	Software
Sb.	sbírka
SŠ	Střední škola
VŠ	Vysoká škola
ZŠ	Základní škola

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Organizační struktura Magistrátu města Pardubic.

Zdroj: <http://www.mmp.cz/spravamesta/organy mesta/magistrat/organizacni struktura/>

Příloha 2 – Doklady potřebné při řešení životní situace Vydání nového občanského průkazu

Zdroj:

http://www.mmp.cz/spravamesta/organy mesta/magistrat/formulare/osa_form/formovv_info_op.html

Příloha 3 – Dotazník Jak motivovat občany k využívání eGovernmentu

Zdroj: Vlastní

Příloha 4 – Předzpracování otázek č. 9 a č. 13

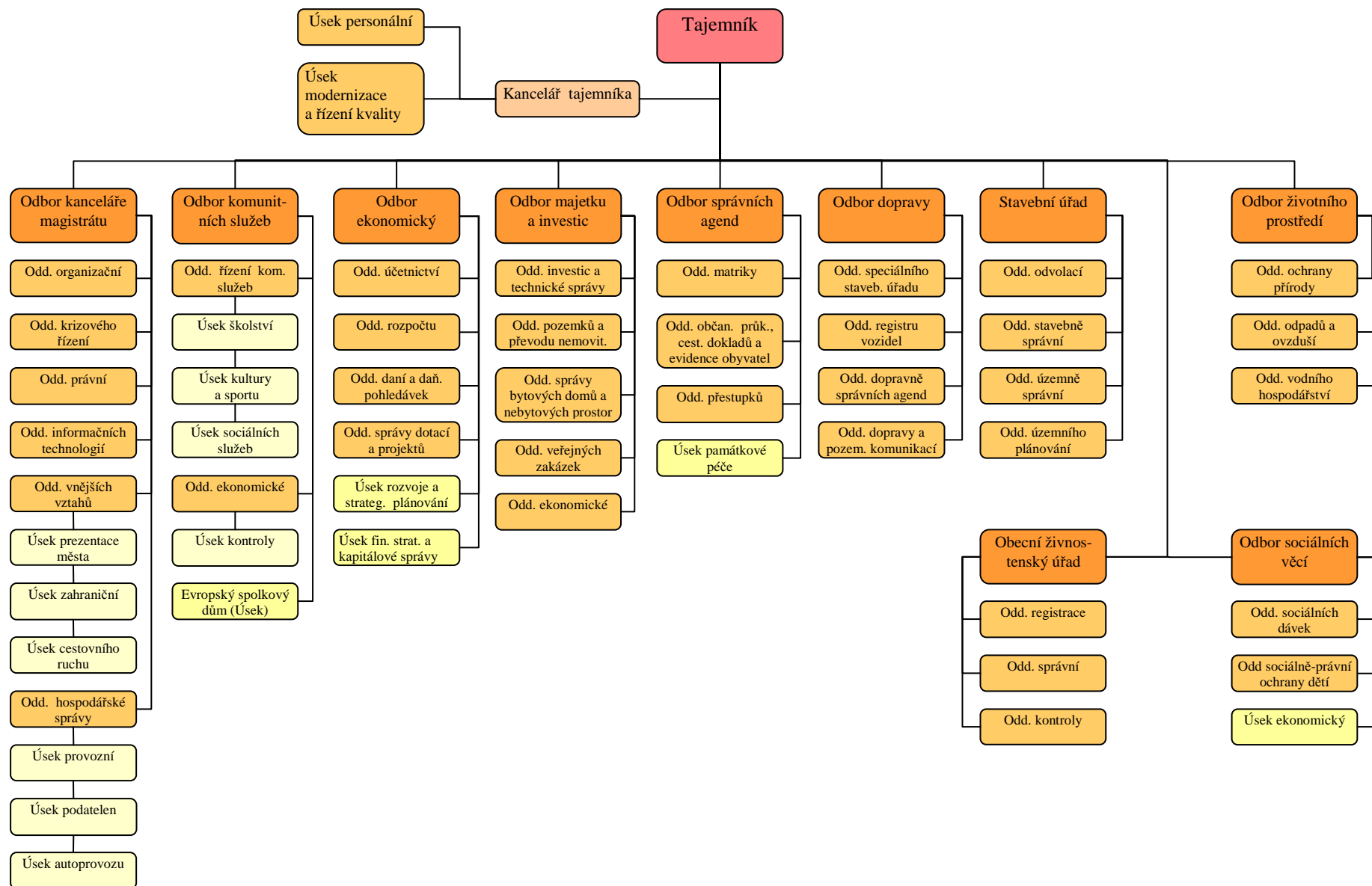
Zdroj: Vlastní

Příloha 5 – Grafické znázornění odpovědí respondentů

Zdroj: Vlastní

Příloha 1

Organizační struktura Magistrátu města Pardubic



Příloha 2

Doklady potřebné při řešení životní situace Vydání nového občanského průkazu

Životní situace	doklady
Vydání prvního občanského průkazu při dovršení věku 15 let	<ul style="list-style-type: none"> • rodný list, • doklad o státním občanství
Vydání občanského průkazu při skončení jeho platnosti nebo náhradou za dosud platný	<ul style="list-style-type: none"> • dosavadní občanský průkaz
Vydání občanského průkazu při změně údaje	<ul style="list-style-type: none"> • dosavadní občanský průkaz • doklad o změně nebo doklad potvrzující nový údaj
Vydání občanského průkazu náhradou za ztracený, odcizený nebo zničený	<ul style="list-style-type: none"> • rodný list nebo rodný a křestní list • doklad o rodném čísle, jestliže není rodné číslo uvedeno na jiném předkládaném dokladu • doklady potvrzující další údaje • potvrzení o občanském průkazu
Vydání občanského průkazu po ukončení trvalého pobytu v cizině nebo po nabytí státního občanství	<ul style="list-style-type: none"> • potvrzení o přihlášení k trvalému pobytu na území ČR • rodný list nebo rodný a křestní list • doklad o rodném čísle, jestliže není rodné číslo uvedeno na jiném předkládaném dokladu • doklad o státním občanství • doklad o rodinném stavu, jde-li o občana, který žije nebo žil v manželství
Vydání občanského průkazu pro občana zbaveného způsobilosti k právním úkonům	<ul style="list-style-type: none"> • rodný list nebo rodný a křestní list občana • doklad o rodném čísle občana, jestliže není rodné číslo uvedeno na jiném předkládaném dokladu • doklad o rodinném stavu, jde-li o občana, který žije nebo žil v manželství • rozhodnutí soudu o zbavení občana způsobilosti k právním úkonům • svůj občanský průkaz a doklad o ustanovení opatrovníkem
Vydání občanského průkazu při soudním zrušení rozhodnutí o zbavení způsobilosti k právním úkonům	<ul style="list-style-type: none"> • doklad o zrušení rozhodnutí o zbavení způsobilosti k právním úkonům • rodný list nebo rodný a křestní list • doklad o rodném čísle (jestliže není rodné číslo uvedeno na jiném předkládaném dokladu) • doklad o rodinném stavu • dosavadní občanský průkaz, pokud mu byl vydán

Příloha 3

Dotazníkové šetření – Jak motivovat občany k využívání eGovernmentu

1. **Pohlaví:**
 - a. Muž
 - b. Žena
2. **Přístup k internetu - doma**
 - a. Ano
 - b. Ne
3. **Přístup k internetu – v práci**
 - a. Ano
 - b. Ne
4. **Důvod vaší návštěvy**
 - a. Soukromě
 - b. Úředně
5. **Kolikrát jste už jste musel navštívit úřad ohledně Vaší záležitosti (případně s kolika návštěvami počítáte)?**

6. **Jaký preferujete způsob získání informací od úřadu?**
 - a. Osobní návštěva
 - b. Email
 - c. Telefonický dotaz
 - d. Vyhledání informací na webových stránkách
 - e. Jiný:.....

7. **Setkali jste se již někdy s pojmem e-government?:**
 - a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím, nejsem si jist
8. **Pokud Ano, tak kde?:**

9. **Co by bylo pro Vás největší výhodou e-governmentu. Případné odpovědi očísľujte od 1 do x. (1 znamená největší výhoda).**
 - a. Odpadnutí starostí s dopravou na úřad a parkování
 - b. Odpadnutí čekání ve frontě, možná komunikace z domu (z práce)
 - c. Menší papírování
 - d. Nemusím s jednou žádostí obíhat více úředníků (podání na jednom místě)
 - e. Úřední hodiny 24 hodin denně
 - f. Možnost sledování stav vyřízení mé žádosti
 - g. Jiné:.....

10. Hledáte informace na internetu před svou návštěvou na úřadě?

- a. Ano
- b. Ne, preferuji osobní styk
- c. Jen někdy
- d. Ne, nevím kde bych potřebné informace získal

11. Využíváte možnosti stáhnout si některé formuláře na internetu

- a. Ano, vytisknu je ale vyplňuji je pak ručně
- b. Ano, i k vyplnění na PC a pak je vytisknu
- c. Ne, nevím kde je najít
- d. Ne, raději si potřebné formuláře vyzvednu na úřadě

12. Co vidíte pro Vás jako největší překážku ve využívání e-vyřizování žádostí?

(Můžete zaškrtnout více odpovědí):

- a. Špatný přístup k internetu
- b. Nejsm si jist při práci na PC
- c. Cena certifikát potřebného pro elektronický podpis a jeho časové omezení
- d. Nedostatek informací o možnostech e-podání
- e. Nejsm si jist zpětnou vazbou (zda budu mít jistotu, že vše správně dorazilo na dané místo)
- f. Obava ze zneužití informací
- g. Obava z nefunkčnosti systému
- h. Jiné:

13. Za jakých podmínek jste ochotni začít využívat e-podání? Můžete zaškrtnout více odpovědí. Případné odpovědi očísľujte od 1 do x. (1 znamená nejdůležitější):

- a. Už stávající výhody (ušetřený čas, odbourání cestování a problém s parkováním) mne o výhodách přesvědčily
- b. Snížení poplatků
- c. Lepší informovanost o stavu mého podání
- d. Možnost navštívit nějaké školení na úřadě za zvýhodněnou cenu (jak plně využít možností e-podání)
- e. Help-linka, která bude k dispozici pro vyplnění podání 24 hod. denně
- f. Rozšíření míst připojení k internetu/ jednodušší „veřejný přístup“ k internetu
- g. Slevu na certifikát potřebný pro elektronický podpis
- h. Možnost zasílání novinek a důležitých upozornění z odboru, který si vyberu
- i. Jiné:.....

14. Věk:

- a. Do 29 let
- b. 30 – 44 let
- c. 45 – 60 let
- d. Více než 60 let

15. Vzdělání:

- a. Základní/ bez maturity
- b. Střední s maturitou
- c. VŠ

16. Využíváte již v současnosti jiné obdobné elektronické systémy? Uveďte i více odpovědí:

- a. E-banking
- b. Objednávání letenek
- c. Rezervace zájezdů
- d. Internetové obchody
- e. E-aukce
- f. Jiné:.....
- g. Nevyužívám

17. Další komentář na základě rozhovoru s respondentem :

Příloha 4

Vyhodnocení otázek č. 9 a č. 13

Otázka č. 9

Odpadnutí starostí s dopravou			Odpadnutí čekání ve frontě, komunikace z domu			Menší papírování			Podání na jednom místě			Úřední hodiny 24 hodin denně			Možnost sledování stavu vyřízení žádosti		
6	9	54	6	31	186	6	9	54	6	17	102	6	21	126	6	2	12
5	20	100	5	13	65	5	5	25	5	10	50	5	16	80	5	4	20
4	4	16	4	6	24	4	13	52	4	8	32	4	7	28	4	4	16
3	3	9	3	4	12	3	5	15	3	2	6	3	3	9	3	7	21
2	1	2	2	0	0	2	3	6	2	3	6	2	1	2	2	2	4
1	4	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	4	4
185			287			153			196			245			77		

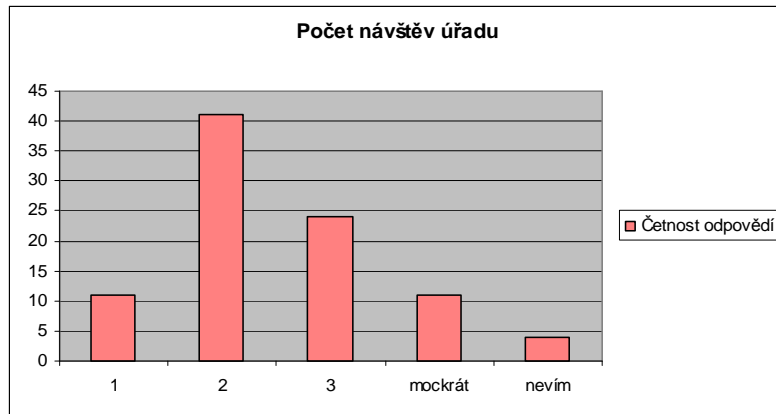
Otázka č. 13

Již stávající výhody vedly k přesvědčení			Snížení poplatků			Lepší informovanost o stavu podání			Možnost školení		
8	37	296	8	6	48	8	7	56	8	11	88
7	11	77	7	11	77	7	14	98	7	7	49
6	5	30	6	8	48	6	2	12	6	1	6
5	1	5	5	0	0	5	1	5	5	2	10
4	0	0	4	1	4	4	1	4	4	0	0
3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0
2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	1	2
1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
408			177			175			155		

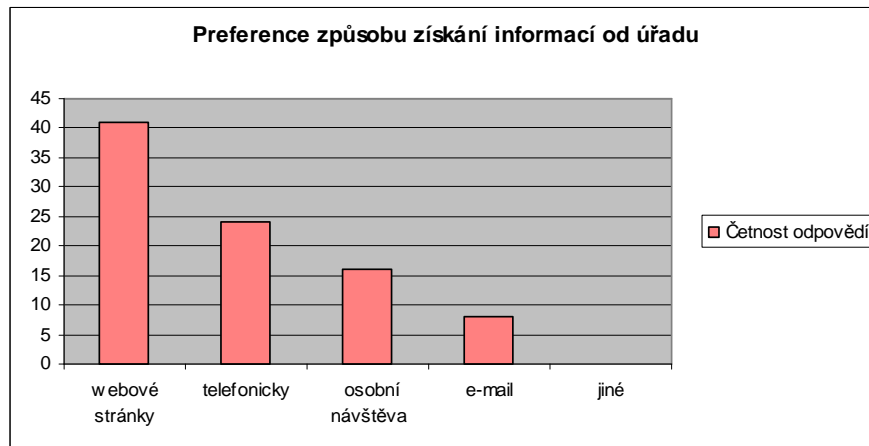
Help-linka			Rozšíření míst připojení k internetu			Sleva certifikátu			Zasílání novinek na e-mail		
8	18	144	8	8	64	8	10	80	8	1	8
7	10	70	7	3	21	7	10	70	7	1	7
6	6	36	6	3	18	6	3	18	6	2	12
5	3	15	5	0	0	5	2	10	5	2	10
4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	1	4
3	1	3	3	1	3	3	0	0	3	0	0
2	0	0	2	1	2	2	0	0	2	0	0
1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1
268			108			178			42		

Grafy

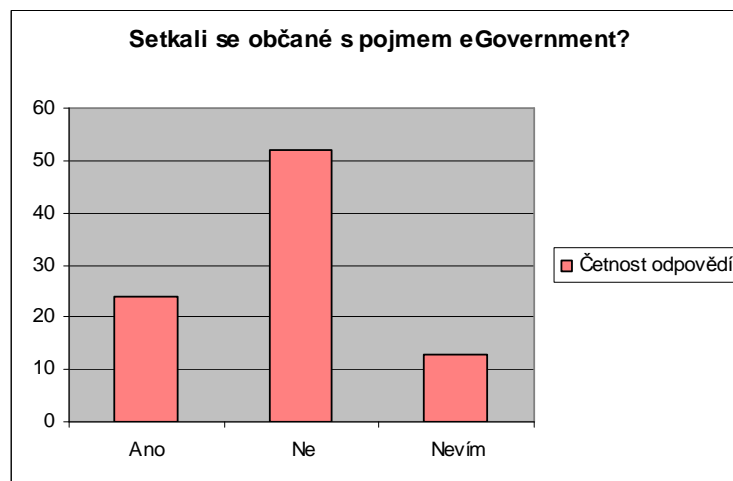
Otázka č. 5: Počet návštěv úřadu v dané životní situaci.



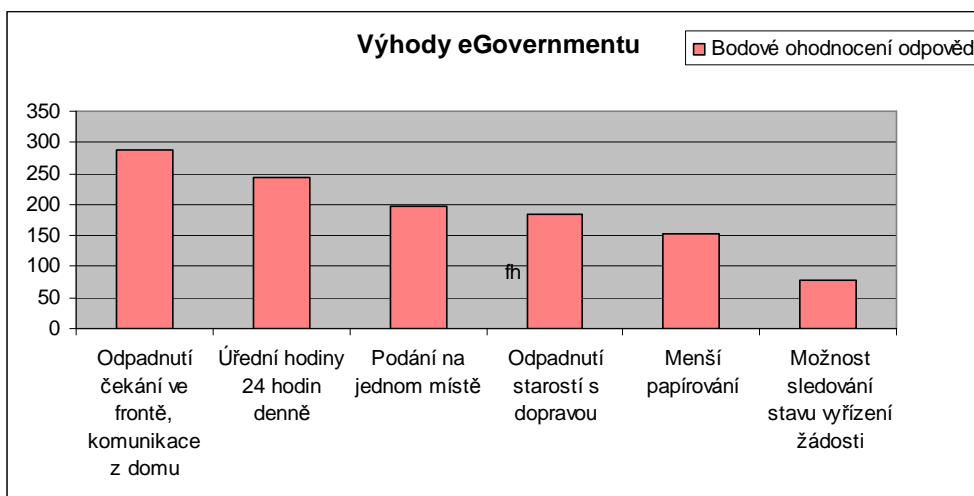
Otázka č. 6: Preference způsobu získání informací z úřadu



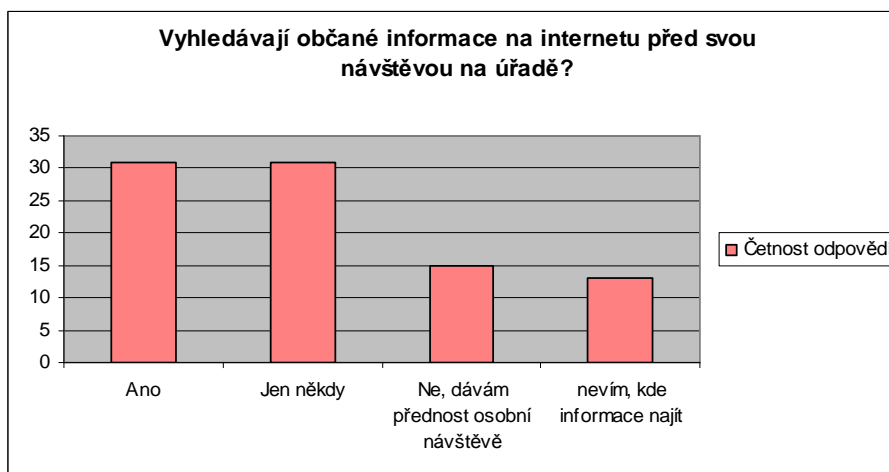
Otázka č. 7: Znalost pojmu eGovernment



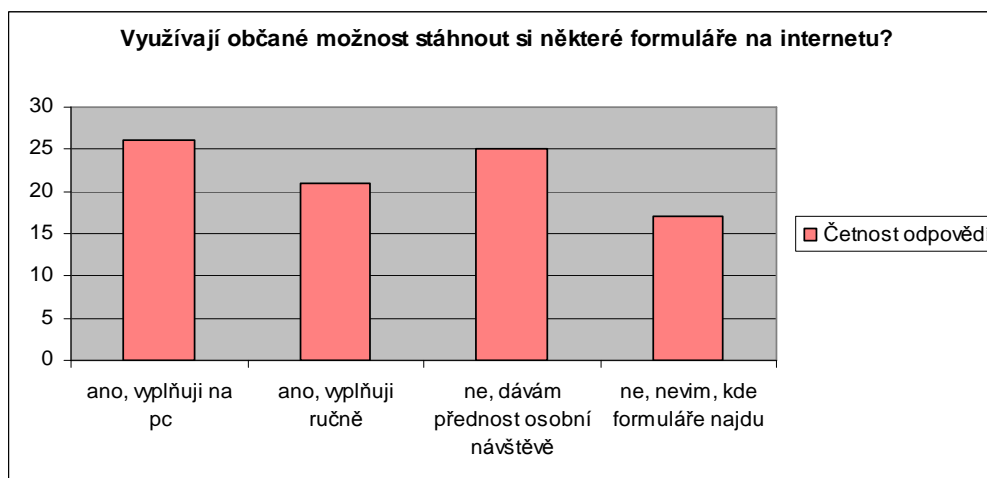
Otázka č. 9: Výhody eGovernmentu



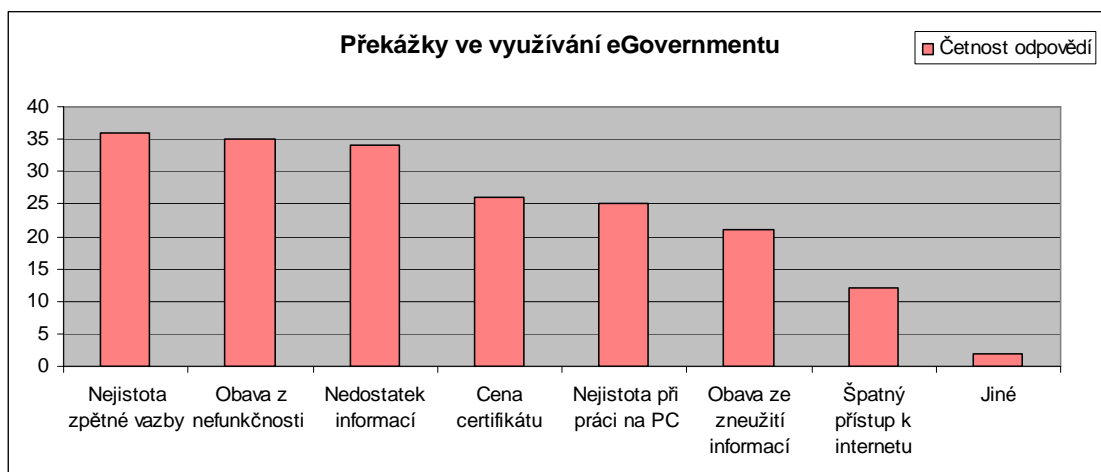
Otázka č. 10: Vyhledávání informací na internetu před návštěvou úřadu



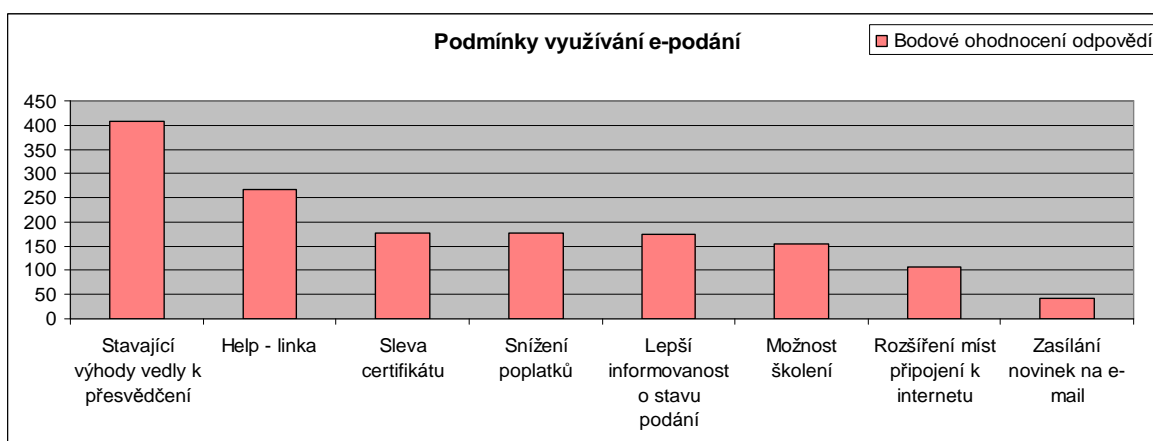
Otázka č. 11: Využívání formulářů z internetu



Otázka č. 12: Překážky v e-vyřizování žádostí



Otázka č. 13: Podmínky pro využívání e-podání



Otázka č. 16: Využívání obdobných elektronických systémů

