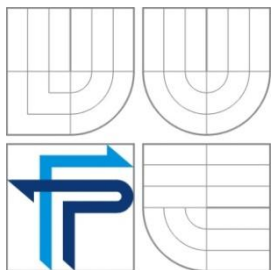


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV INFORMATIKY

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
DEPARTMENT OF INFORMATICS

INFORMATIZACE STÁTNÍ SPRÁVY INFORMATIZATION OF THE STATE ADMINISTRATION

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE
BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

MARTIN OLEXIK

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

DOC. ING. MILOŠ KOCH, CSC.

BRNO 2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Olexik Martin

Manažerská informatika (6209R021)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává bakalářskou práci s názvem:

Informatizace státní správy

v anglickém jazyce:

Informatization of the State Administration

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Podle § 60 zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) v platném znění, je tato práce "Školním dílem". Využití této práce se řídí právním režimem autorského zákona. Citace povoluje Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně. Podmínkou externího využití této práce je uzavření "Licenční smlouvy" dle autorského zákona.

Seznam odborné literatury:

MOLNÁR, Z. Efektivnost informačních systémů. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 142 s. ISBN 80-7169-410-X.75.

TETŘEVOVÁ, L. Financování projektů. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006. 182 s. ISBN 80-86946-09-6

KOCH, M. Management informačních systémů. 2. vyd. Brno: Cerm, 2008. 193 s. ISBN 978-80-214-3735-7.

ŠTĚDRONĚ, B. Manažerské řízení a informační technologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 156 s. ISBN 978-80-247-2052-4.

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2008/2009.

L.S.

Ing. Jiří Kříž, Ph.D.
Ředitel ústavu

doc. RNDr. Anna Putnová, Ph.D., MBA
Děkan fakulty

V Brně, dne 28. 2. 2009

Abstrakt

V mé bakalářské práci se zaměřuji na řešení komunikace mezi úřadem a občanem pomocí moderních informačních technologií v rámci tématu informatizace státní správy. V práci představím již zažité novinky v dané problematice a pokusím se nalézt optimální řešení zavedených a připravovaných technologií pro zefektivnění komunikace úřadu s občanem.

Abstract

In my bachelor thesis I focus on the communication between the municipality and the citizen which is solved by using modern information technologies in the frame of computerization of the government. I present already used news in this field and I try to find the optimal solution of the used and new technologies to bring effectiveness in the communication between the municipality and the citizen in my thesis.

Klíčová slova

Informatizace, státní správa, komunikace, úřad, občan, eGovernment, informační technologie

Keywords

Computerization, government, communication, municipality, citizen, eGovernment, information technologies

Citace

OLEXIK, M. *Informatizace státní správy*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2009. 47 s. Vedoucí bakalářské práce doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

Informatizace státní správy

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce na téma Informatizace státní správy je původní a zpracoval jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušil autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

.....
Martin Olexik
3. května 2009

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu práce Doc. Ing. Miloši Kochovi, Csc. za pomoc při výběru tématu mé bakalářské práce a za jeho připomínky a rady při jejím vedení. Svým blízkým děkuji

Obsah

1	Úvod	8
2	Vymezení problému a cíle práce.....	9
3	Teoretická východiska práce	10
3.1	Vymezení pojmů a sledovaných jevů	10
4	Analýza problému a současné situace	12
4.1	Studie připravenosti	12
4.1.1	Základní výstupy studie	12
4.1.2	Využití mobilních telefonů, emailů a webů.....	14
4.1.3	Závěrečné shrnutí studie a analýza problémů.....	15
4.2	Možnosti využití moderních technologií ke zlepšení komunikace	16
4.2.1	eGovernment.....	16
4.2.2	VIRTUOS	21
4.2.3	ePUSA	23
4.2.4	Komunikující město.....	24
4.2.5	Digitální město.....	26
4.2.6	eStat	27
5	Vlastní návrh řešení, přínos návrhů řešení	31
5.1	Nová doba přináší nové způsoby komunikace.....	31
5.2	Jasná struktura úřadu a rozdělení kompetencí	32
5.3	Předávání a rozdělení kompetencí a povinností v rámci úřadu.....	34
5.4	Předávání a rozdělení kompetencí a povinností mezi úřady	36
5.5	Využití škály moderních komunikačních prostředků k informování občanů ..	37
5.6	Úřad městské části Praha 1 – příklad komunikace.....	40
6	Závěr	42
8	Seznam použité literatury	43
9	Přílohy	45

Seznam obrázků

Obrázek 1- Studie připravenosti 2008 - návratnost dotazníků	12
Obrázek 2- Studie připravenosti 2008 - struktura respondentů	13
Obrázek 4- Studie připravenosti 2008 - využití SMS komunikace na úřadech.....	14
Obrázek 3 - Studie připravenosti 2008 - využití komunikačních prostředků	14
Obrázek 5 - eGovernment - eGON	17
Obrázek 6 – eGovernment - Pobočky Czech POINTu k 1. 1. 2009	17
Obrázek 7 - eGovernment - Struktura vydaných výpisů v projektu Czech POINT v období 1. - 25. 1. 2009	18
Obrázek 8 - eGovernment - Proces založení datové schránky	19
Obrázek 9 - eGovernment - Struktura registrů veřejné správy	20
Obrázek 10 - VIRTUOS – Základní služby.....	22
Obrázek 11 - VIRTUOS – získané ocenění.....	23
Obrázek 12 - ePUSA – ukázka portálu	24
Obrázek 13 - komunikujici-mesto.cz - ukázka portálu.....	25
Obrázek 14 - eStat.cz – schéma	28
Obrázek 15 - eStat.cz – Restrukturalizace	29
Obrázek 16 - Příklad optimálně komunikační struktury úřadu.....	32
Obrázek 17 - Příklad organizační struktury s rozdělením pravomocí	33
Obrázek 18 - Příklad organizační struktury s rozdělením pravomocí – detail	34
Obrázek 19 - Příklad informační struktury úřadu	35
Obrázek 20 - Příklad struktury informačního systému kraje	36
Obrázek 21 - Příklad využívání informačních systémů a prostředků	38
Obrázek 22 - Struktura služeb na ÚMČ Praha 1	41

Seznam tabulek

Tabulka 1- Studie připravenosti - využití komunikačních prostředků	13
--	----

1 Úvod

Moje bakalářská práce je v rámci tématu informatizace státní správy zaměřena na analýzu současného stavu a nalezení optimálního řešení komunikace mezi úřadem a občanem.

Komunikace je důležitou součástí vládnutí a udržování lidu na určité úrovni informovanosti, což si uvědomovali již středověký králové. V středověku bylo předání všeobecných, organizačních a obchodních informací prováděno pomocí komunikace tváří v tvář hlavně na nádvořích hradů a tržnicích. Výstražné informace si naši předkové sdělovali pomocí zvukových a světelných prostředků, kterými v té době byly zvuk famfár a světlo ohňů.

Postupem času, rozvojem společnosti a technologií se změnili nároky i způsoby komunikace. Místo famfár dnes máme bezdrátové sirény, místo ohňů výstražní světla a informační systémy, které nás spolehlivě přivedou do bezpečí.

Myslím si, že absolutním přelomem v komunikaci byly objev telefonu a personálního počítače, které posunuli lidstvo na další stupeň komunikační úrovně.

Objevy a rozvoj společnosti působí také na formu a obsah informací, které občanům sdělují úřady. Oproti minulosti, kdy byly veřejné jenom některé informace, se dnes úřady snaží nabídnout občanům co nejvíce z aktuální legislativy, organizace a ekonomiky úřadu apod. To vede k lepší informovanosti občanů, ale také k větším nárokům na komunikační prostředky.

2 Vymezení problému a cíle práce

Problematika komunikace v státní správě je unikátní ve svých procesech. V některých dílčích vertikálách se prolíná s komerční sférou. Přesto zde můžeme pozorovat zásadní rozdíl, a to v omezeních úřadů tzv. „intra legem” neboli pouze podle zákona.

Ke komunikaci úřady využívají různé prostředky. Myslím si, že některé z nich, jsou v dnešní době zastaralé a neefektivní, ale přesto mohou plnit svůj účel. Vývěsky, nástěnky, obecní rozhlas a místní tištěný zpravodaj dnes doplňují moderní řešení, jako webové stránky, emailový zpravodaj, online televize, SMS zprávy apod.

Jako bývalý manažer technologické divize poskytující služby pro státní správu a samosprávu, zaměřenou na elektronickou komunikaci, využívám k dosažení cílů mé bakalářské práce své zkušenosti a poznatky z každodenní praxe.

V práci představím zajímavé projekty, které v této době probíhají a postupně se dokončují, a které usnadňují komunikaci úřadu s občanem a občana s úřadem.

Dle mého názoru je nejpřínosnější projekt Czech POINT, který usnadňuje občanovi vyřizování standardních dokumentů na úřadech a je součástí komplexního projektu eGovernment, který má vytvořit jednotnou strukturu registrů dat a zpřístupnit úřady občanům. Tento projekt je zaštiťován Ministerstvem vnitra ČR.

Cílem mojí práce je nalezení optimálního a efektivního využití nových technologií ke zlepšení komunikace, zpřístupnění úřadů občanům a zefektivnění i urychlení komunikace občana s úřadem. Pro dosažení tohoto cíle využiji svoje znalosti, kontakty a dostupné zdroje.

3 Teoretická východiska práce

3.1 Vymezení pojmů a sledovaných jevů

CMS – Content management system (Publikační systém/Systém pro správu obsahu) – je software zajišťující správu dokumentů, nejčastěji webového obsahu. V dnešní době se jako CMS zpravidla chápou webové aplikace, někdy s případným doplňkovým programovým vybavením u klienta. (1)

CRM – Customer relationship management (řízení vztahů se zákazníky) – je databázovou technologií podporující proces shromažďování, zpracování a využití informací o zákaznících firmy. Umožňuje tak poznat, pochopit a předvídat potřeby, přání a nákupní zvyklosti zákazníků. Podporuje oboustrannou komunikaci mezi firmou a jejími zákazníky. Jako CRM v přeneseném smyslu se také označuje jako softwarové, hardwarové a personální vybavení firmy, které je výkonem těchto funkcí pověřeno. (1)

DMS – Document management system (systém pro správu dokumentů) – je počítačový systém určený ke správě elektronických dokumentů a digitalizovaných papírových dokumentů, tj. např. dokumentů převedených do digitální podoby skenováním. (1)

eGovernment – zabývá se elektronizací výkonu veřejné správy. Jedná se to transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií. Je plně v kompetenci Ministerstva vnitra České republiky. (2)

Informační systém (IS) – je systém pro sběr, udržování, zpracování a poskytování informací a dat. Příkladem informačního systému může být kartotéka, telefonní seznam, kniha došlé pošty nebo účetnictví. Systém nemusí být nutně automatizovaný pomocí počítačů a může být i v papírové podobě. (1)

Informační technologie – studují vše, co se týká fungování počítačů po technické stránce. (1)

Informatizace – cílevědomý proces zavádění informačních technologií a je nedílnou součástí probíhající reformy veřejné správy. (3)

Instance – příslušný nebo určitou věcí pověřený úřad nebo orgán; v právu stupeň řízení. Instanční cesta je vyřizování úředních záležitostí všemi příslušnými orgány od nejnižšího až k nejvyššímu. (4)

Intranet – počítačová síť, která používá stejné technologie (TCP/IP, HTTP) jako internet, ale je „soukromá“ – určena pro použití pouze malé skupiny uživatelů (například pracovníci nějakého podniku, či úřadu). (1)

Komunikace – sdělování, výměna informací – přenos či předávání nejrozličnějších informačních obsahů v rámci diferencovaných komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií. Komunikované obsahy (komuniké) mají kognitivní, emotivní a snahovou složku. Jsou přenášeny v procesu jakékoliv činnosti umožňující užívání znaků, jejichž strukturou lze vyjádřit informační hodnotu sdělovaného obsahu. (1)

Komunikační prostředky úřadu – prostředky, které úřad používá pro komunikaci s občany. (1)

Občan – plnoprávný příslušník určitého státu, původně obce. (1)

Sociální informatika – (SI) je transdisciplinární obor, zabývající se studiem designu, využitím a důsledky informačních a komunikačních technologií (ICT) v institucionálním a kulturním kontextu (SAWYER). Spojuje počítačovou vědu, informační vědu, informační systémy a sociální vědy. Zkoumá aspekty informatizace, zabývá se zaváděním informačních technologií do společnosti a jejími vlivy na společnost. SI je předmětem zkoumání normativního, analytického a kritického přístupu posledních 25 let. (5)

Veřejná správa (státní správa a samospráva)

- souhrn institucí spravujících stát, souhrn záměrných činností a úkolů
- státní instituce - výkon státní správy přímo
- ostatní instituce - nepřímý výkon
- veřejná správa je subjektem veřejné politiky
- pravomoci a odpovědnost veřejné správy jsou vymezeny zákony (5)

4 Analýza problému a současné situace

4.1 Studie připravenosti

Nosným dokumentem pro analýzu současného stavu komunikace úřadu s občany je pro mě Studie připravenosti měst a obcí pro přímou komunikaci s občanem 2008, které jsem spoluautorem. Cílem této studie bylo zmapovat současný stav využívání přímých komunikačních kanálů, které městům a obcím slouží ke komunikaci s občany, srovnat tuto situaci se stavem v roce 2005, odhadnout směr dalšího vývoje a poskytnout tak představitelům obcí užitečné vodítko pro orientaci v této oblasti.

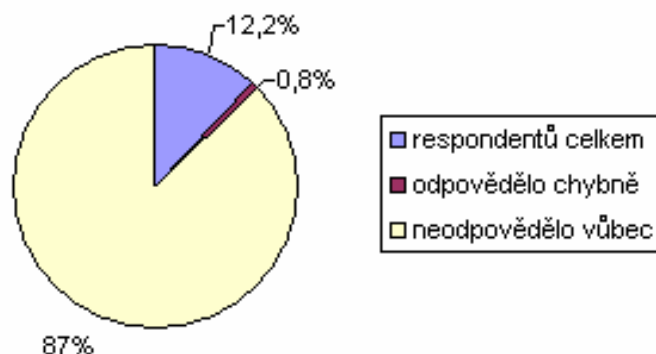
Studie je založena na průzkumu využití internetu, e-mailů, e-podatelný, SMS zpráv, rozhlasu a kabelové TV mezi městy a obcemi v ČR. Provedla ho v rozmezí října 2007 až února 2008 společnost Qbizm technologies, a.s. ve spolupráci se sdružením technologických podnikatelů TUESDAY Business Network . (6), (7)

4.1.1 Základní výstupy studie

K hlavním poznatkům získaným z průzkumu patří:

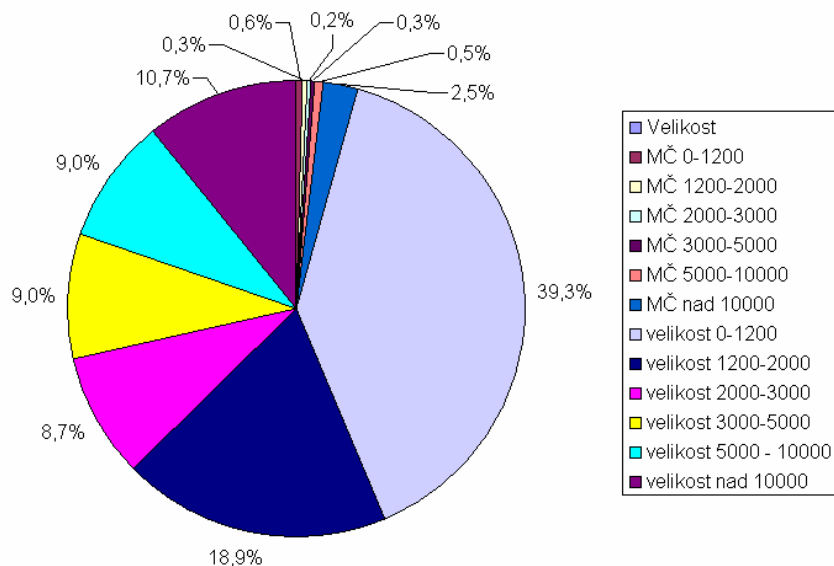
- Závažnost problematiky komunikace s občany na úřadech roste
- Radnice jsou online – téměř všechny mají vlastní webové stránky
- E-maily nahrazují klasické dopisy
- Rozhlasy jsou nahrazovány SMS zprávami

Celkově se studie účastnilo jenom necelých 13 % oslovených respondentů, ale i tak se potvrdila strategická důležitost tématu komunikace s občany na radnicích, což dokazuje vysoká účast starostů, místostarostů, tajemníků a radních mezi respondenty (73,2 %). Překvapující bylo, že až 79 % dotazníku bylo zaslaných elektronicky.



Obrázek 1- Studie připravenosti 2008 - návratnost dotazníků

Studie potvrdila, že důležitost tématu komunikace úřad-občan roste a oproti roku 2005 je již aktuální i pro malé obce do 2.000 obyvatel, které zaznamenaly největší nárůst počtu respondentů (na 58%). Vysoká účast byla naměřena i u měst nad 10.000 obyvatel (13,2 %).

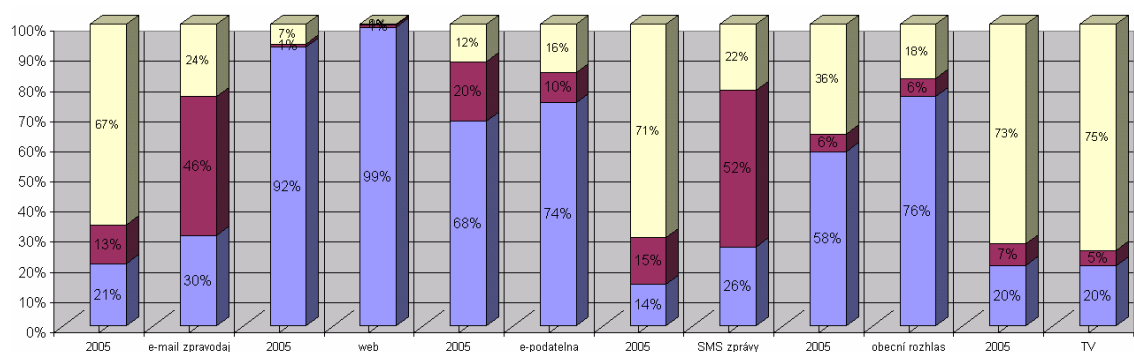


Obrázek 2- Studie připravenosti 2008 - struktura respondentů

Oproti roku 2005 mezi respondenty došlo k významnému nárůstu zájmu o využití e-mailových zpravodajů (30 %) a SMS zpráv na mobilní telefon občanů (25 %). Tyto moderní komunikační kanály se dle respondentů dále jeví jako perspektivní, protože např. o zavedení SMS zpráv v následujících 2 letech uvažuje 52 % respondentů, tj. nejvíce ze všech. (6), (7)

Tabulka 1- Studie připravenosti - využití komunikačních prostředků

Rok	Ano		Plánujeme		Ne	
	2008	2005	2008	2005	2008	2005
e-zpravodaj	30%	21%	46%	13%	24%	67%
Web	99%	92%	1%	1%	0%	7%
ePodatelna	74%	68%	10%	20%	16%	12%
SMS	26%	14%	52%	15%	22%	71%
Rozhlas	76%	58%	6%	6%	18%	36%
TV	20%	20%	5%	7%	75%	73%

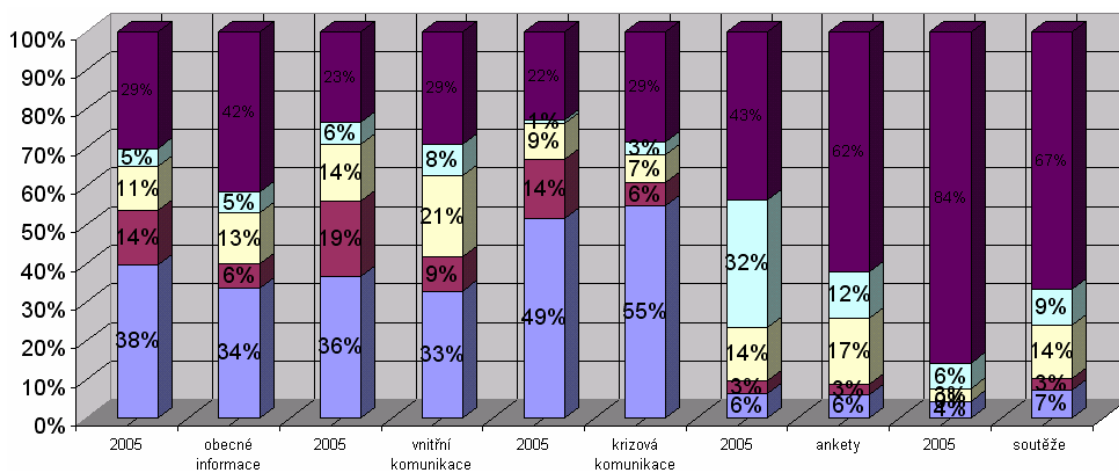


Obrázek 3 - Studie připravenosti 2008 - využití komunikačních prostředků

4.1.2 Využití mobilních telefonů, emailů a webů

Ze studie i praxe vyplývá důležitost mobilních telefonů, které dnes nahrazují svým majitelům nejrozumnější přístroje, se kterými kdysi pracovali. Běžný a dostupný mobilní telefon kromě primárních potřeb, jako telefonování a práce se SMS zprávami, slouží také k fotografování, nahrávání videa a zvuku, organizování času i schůzek a v neposlední řadě jako mobilní peněženka, díky které můžeme platit jízdenky, parkovné, vstupenky do divadla apod. Není proto divu, že využití mobilních telefonů a SMS zpráv v komunikaci s občany zaznamenává na úřadech takový růst.

Radnice jsou ve výběru technologií a poskytovatelů služeb hodně konzervativní a spíše než technologie je zajímají fakta z praxe, a proto často čerpají zkušenosti od okolních uživatelů služeb mobilních agregátorů. Oproti roku 2005 je zde však již dostatek vzorů a konkrétních zkušeností z řady progresivnějších měst, u nichž se obce mohou inspirovat.



Obrázek 4- Studie připravenosti 2008 - využití SMS komunikace na úřadech

Dnešní úředníci na radnicích již také umí správně používat e-maily. Díky tomuto faktu je pravděpodobné, že dotaz položený e-mailem má stejnou pravděpodobnost vyřízení jako dotaz položený běžnou poštou. Znalost pracovníků radnic, jak správně používat e-mail, a které adresy propagovat, výrazně vzrostla.

Mezi obcemi a městy je však stále vidět neexistující jednotný standard pro pojmenovávání oficiálních e-mailových adres, jako je tomu u komerčních firem, kde se stalo normálním použití intuitivních adres typu info, sales, obchod, marketing apod.

Z průzkumu dále plyne, že již téměř každé město a obec vlastní své webové stránky (99 %), které jsou ve 49 % případů aktualizovány i několikrát denně. Weby českých měst a obcí jsou tedy čím dál aktuálnější. Zde však 44 % úřadů nemá možnost přímo ovlivňovat obsah svých webů, a musí proto pokaždé použít služeb dodavatelské firmy, přičemž 100 % respondentů aktualizuje své stránky i několikrát v rámci jednoho měsíce.

V očích respondentů si polepšil i obecní rozhlas, a to zejména díky dotacím a vysoké účasti obcí do 2.000 obyvatel, kde klasický amplión stále vede žebříček oblíbenosti. Další zavádění obecního rozhlasu plánuje však již jen 6 % obcí. (6), (7)

4.1.3 Závěrečné shrnutí studie a analýza problémů

Největší výzvou pro města a obce nejsou ani tak technologie a jejich použití, ale náplň komunikace a její marketingová koncepce. Získat pozornost občanů a zapojit je do vedení města je čím dál složitější a vyžaduje souhru mezi úřadem a jeho občany. Důležité je začít, což si radnice uvědomují více než kdy předtím. (6), (8)

Setkáme se také s mýty o tom, že e-kanály jsou nedostupné a pro většinu starších občanů nevhodné. V praxi jsem se hodně potkával s názorem, že když má město SMS komunikační kanál a „přestárlé“ obyvatelstvo, tak se do SMS kanálu zapojují děti či vnoučata, které důležité SMS zprávy svým rodičům či starým rodičům přetlumočí v telefonickém rozhovoru.

Města a obce si stále víc uvědomují princip kombinování komunikačních kanálů v závislosti na podstatě komunikované informace, cílové skupině občanů a vhodné kombinaci různých komunikačních médií.

4.2 Možnosti využití moderních technologií ke zlepšení komunikace

Moderní doba vyžaduje moderní způsoby řešení problémů. „Komunikačního embarga“ mezi úřady a občanem se chopilo Ministerstvo vnitra České republiky, které společně s úřady a orgány státní moci rozběhlo snad nejrozsáhlejší projekt modernizace a podpory komunikace úřadu s občanem. Jde o projekt s názvem eGovernment, jehož první plody již můžeme ochutnat a ohodnotit. Mezi další projekty neméně významného charakteru zařazují již starší a několik let běžící fungující projekty, kterými jsou komunikující a digitální město, ePUSA, eStat a VIRTUOS.

4.2.1 eGovernment

Jak jsem již zmiňoval, nosným projektem informatizace státní správy je eGovernment. Symbolem, který ho vystihuje a propaguje, je postavička eGON, která zobrazuje myšlenku a hlavní cíle, které chce ministerstvo vnitra prosadit v rámci zlepšení komunikace úřadů s občany.

eGovernment má čtyři na sebe navazující kroky:

1. Czech POINT
2. Komunikační infrastruktura veřejné správy
3. eGovernment Act
4. Základní registry veřejné správy

Jednotlivé kroky vedou k cíli, kterým je fungující a komunikující úřad. Otázkou zůstává, jakým způsobem bude tuto „reformu“ vnímat občan.

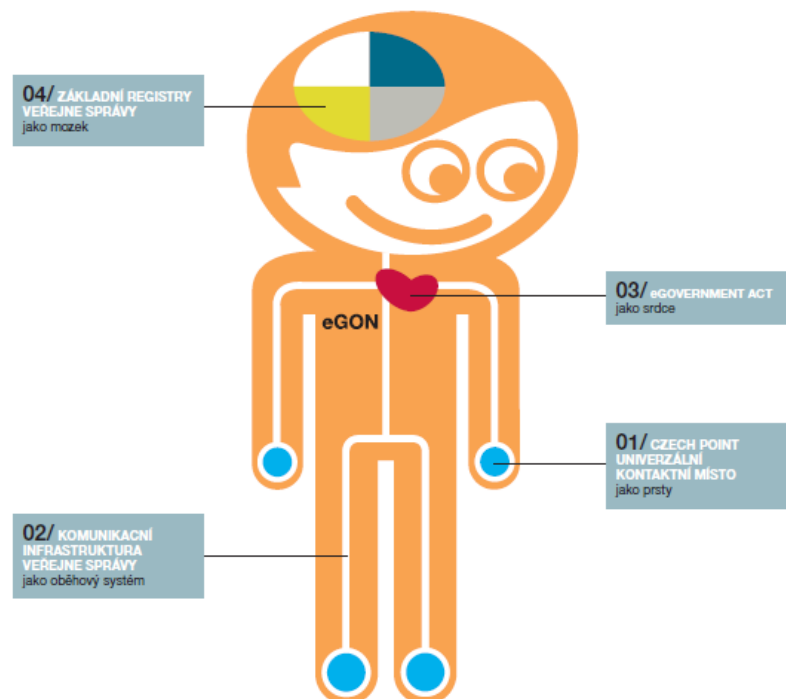
eGON je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje.

Existenci a životní funkce eGONu zajišťuje:

- Prsty: Czech POINT
- Oběhová soustava: KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy
- Srdce: Zákon o eGovernmentu
- Mozek: Základní registry veřejné správy

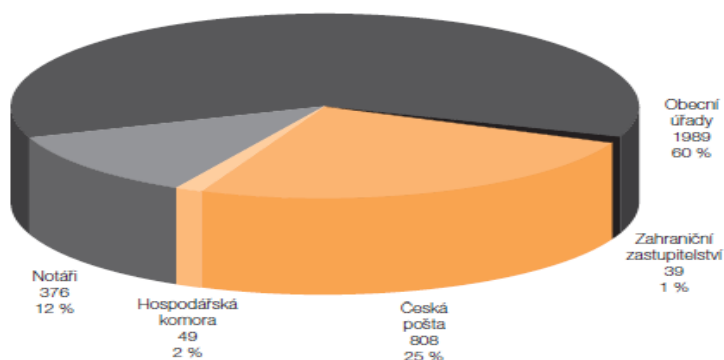
S eGONem končí zbytečné obcházení úřadů, končí pocit beznaděje člověka před kolosem státní byrokracie. Místo toho dochází k zrovnoprávnění elektronických

dokumentů s papírovými a vytvoření husté sítě univerzálních kontaktních míst, ze kterých každý může jednoduše elektronicky komunikovat se všemi úřady a institucemi.



Obrázek 5 - eGovernment - eGON

Prvním, již zavedeným krokem eGovernmentu, je Czech POINT (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál), který by se zjednodušeně dal popsat jako asistované místo výkonu veřejné správy, kde každý člověk může získat všechny informace o údajích, které o něm vede stát v centrálních registrech a kde bude moci učinit jakékoliv podání ke státu. Dnes je dostupný na obecních úřadech, zahraničních zastupitelstvích, České poště, Hospodářské komoře a v notářských kancelářích.

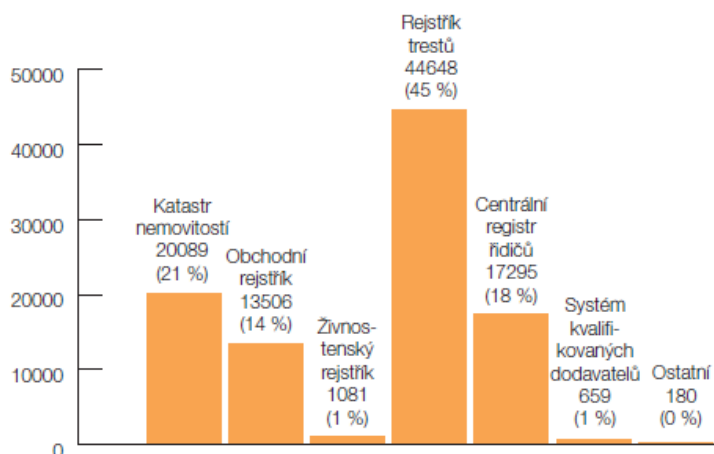


Obrázek 6 – eGovernment - Pobočky Czech POINTu k 1. 1. 2009

V budoucnu se plánuje rozšíření:

- na 1200 obecních úřadech
- na 2000 poštách
- na českých zastupitelských úřadech v zahraničí
- u notářů
- v kancelářích Hospodářské komory
- v každém počítači s připojením k internetu

Tento plán je podle mě hodně odvážný ale nikoliv nereálný. Záleží na tom, jak se Czech POINT ukáže postupem času v praxi. Aktuálně je nasazen a otestován i v ostrém provozu, ale diskutuje se o tom, jak to bude technicky vypadat, když budou podání realizována jenom pomocí tohoto prostředku.

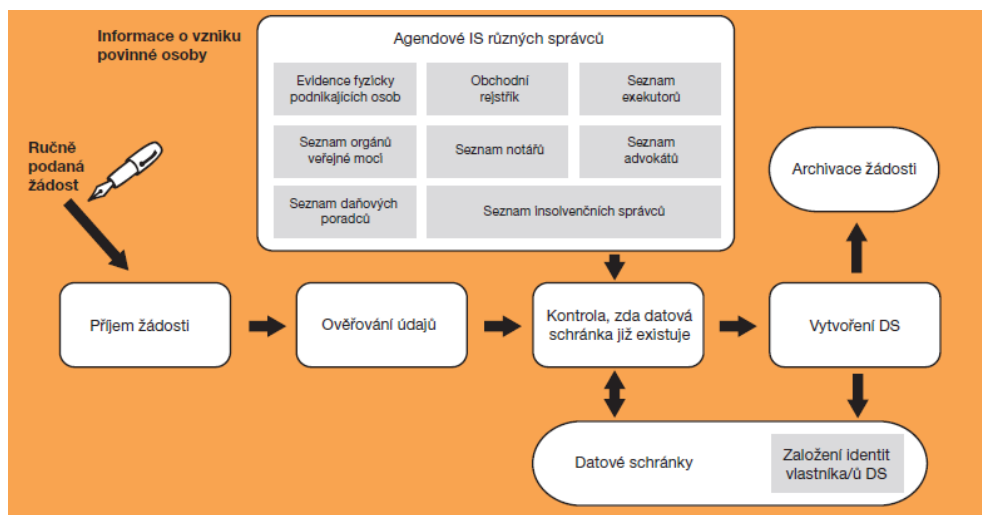


Obrázek 7 - eGovernment - Struktura vydaných výpisů v projektu Czech POINT v období 1. - 25. 1. 2009

Druhým významným krokem eGovernmentu je KIVS, neboli jednotná komunikační infrastruktura pro elektronické úřadování. Tento složitý název popisuje základní funkci fungování eGovernmentu. KIVS je bezpečným místem propojení mezi veřejností a veřejnou správou přes Czech POINT. Sekundární funkcí je zabezpečení propojení sítí a systémů do společného prostředí, což znamená i efektivnější přístup k informacím ze strany úřadů.

Třetím krokem je eGovernment Act. V reálu jde o zákon, jehož cílem je vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci jak mezi občany a úřady, tak mezi úřady navzájem a to včetně sledování toho, jak se věci vyvíjejí uvnitř úřadů. Vše bude probíhat se zachováním bezpečné elektronické identity občanů a důkladné ochrany osobních údajů. Smyslem není elektronizace jen některých agend či

některých fází procesů ve veřejné správě, ale poskytnutí komplexního řešení pro všechny agendy, které jsou vykonávány orgány veřejné moci. Díky tomuto zákonu bude možné vytvořit nové způsoby komunikace, které urychlí a zefektivní práci úředníkům a ušetří čas občanům.



Obrázek 8 - eGovernment - Proces založení datové schránky

Nový zákon slibuje rychlé zrovnoprávnění listinné a elektronické podoby dokumentů. Podle plánů, které tento dokument obsahuje, se začnou provádět autorizované konverze písemností z papírové do elektronické podoby a zpět. Konverzi budou provádět notáři, krajské a obecní úřady s využitím elektronického podpisu. Převedeným písemnostem budou přiznány stejné právní účinky, jaké měly ty, které byly převáděny. eDokument také vyřeší problémy s přístupem k informacím, jejich oběhem, nakládáním, archivováním či ztrátou. Dokumenty tak nebudou staticky uloženy na jednom úřadu, ale budou kopírovat pohyb občana. Díky tomuto kroku bude o dost urychlen třeba proces přestěhování apod.

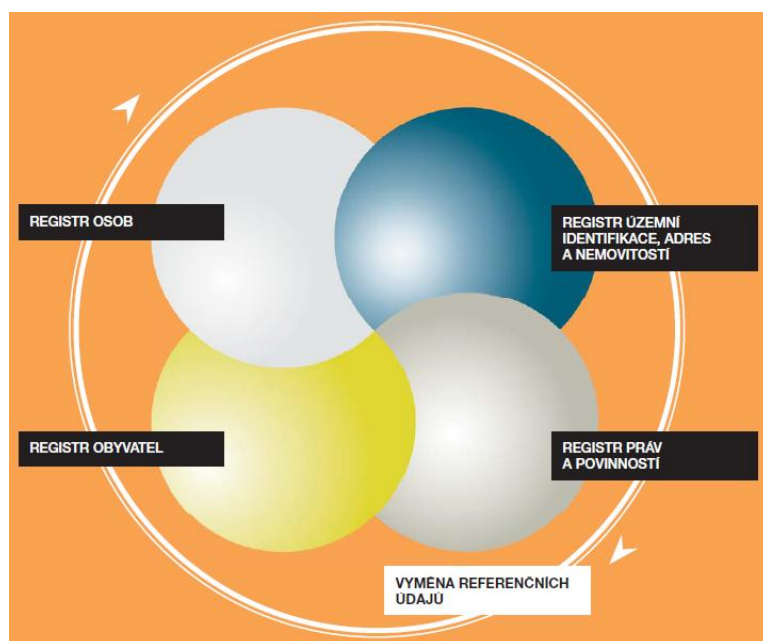
Elektronická identita, která je v elektronické komunikaci nevyhnutelná, nabízí občanovi i úřadu výrazné zvýšení ochrany soukromí a funkční ochranu osobních údajů veřejnosti při styku s úřadem. Úředník již nebude mít oprávnění nahlížet do agend a údajů, které nesouvisí přímo s výkonem jeho činnosti. Zvýší se transparentnost správního rozhodování a sníží se možnost zneužití dat.

Rodná čísla se vyčerpají do roku 2053. Už teď je ale připraven bezvýznamový identifikátor fyzických osob, který bude unikátní a nikdy se nevyčerpá. Nově

koncipována elektronická identita navíc zcela znemožňuje její zneužití. Umožňuje také identifikaci na dálku, elektronicky, což nyní provádět nelze.

Úřady musejí mít povinnost komunikovat mezi sebou elektronicky. Ušetří se tím čas i peníze. Navíc budou pod trvalou kontrolou, jakým způsobem vyřizují požadavky občanů. Zřídí se také elektronické datové schránky nejen pro úřady, ale i pro firmy, kam jim budou úřady doručovat rozhodnutí, výzvy a podněty. Každý si bude moci takovou bezpečnou schránku zřídit také, aby nemusel docházet na poštu pro úřední dopis do vlastních rukou.

Čtvrtým krokem jsou základní registry veřejné správy. V nich budou bezpečně uchována data nás všech. Data budou mezi jednotlivými registry sdílena bezpečným a řízeným přístupem. Tímto se pro všechny žadatele proces fantasticky zjednodušuje, na rozdíl od současnosti, kdy se každý úřad snaží skladovat co největší množství informací v rámci své působnosti a každý člověk je tak nucen poskytovat opakovaně ty samé údaje při jakémkoliv kontaktu s veřejnou správou. Nyní bude stačit vyplnit jakýkoliv formulář jen jednou. V registrech zůstanou data občanů uložena. Když bude třeba, jednotlivé registry si data vzájemně poskytnou a úřady je budou moci sdílet.



Obrázek 9 - eGovernment - Struktura registrů veřejné správy

Elektronická komunikace občan – úřad není povinná. Každý má možnost komunikovat s úřady takovou formou, jaká mu vyhovuje. Uvnitř úřadů a mezi úřady

navzájem se však bude podle konceptu eGovernmentu komunikovat pouze elektronicky. Po úřadech tak už nebudou obíhat lidé, ale jen dokumenty. Komunikace se tak stane kontrolovatelná a stopovatelná. Zamezí se taky tomu, že občan dostane na různých úřadech jiné či zmatečné informace. (2)

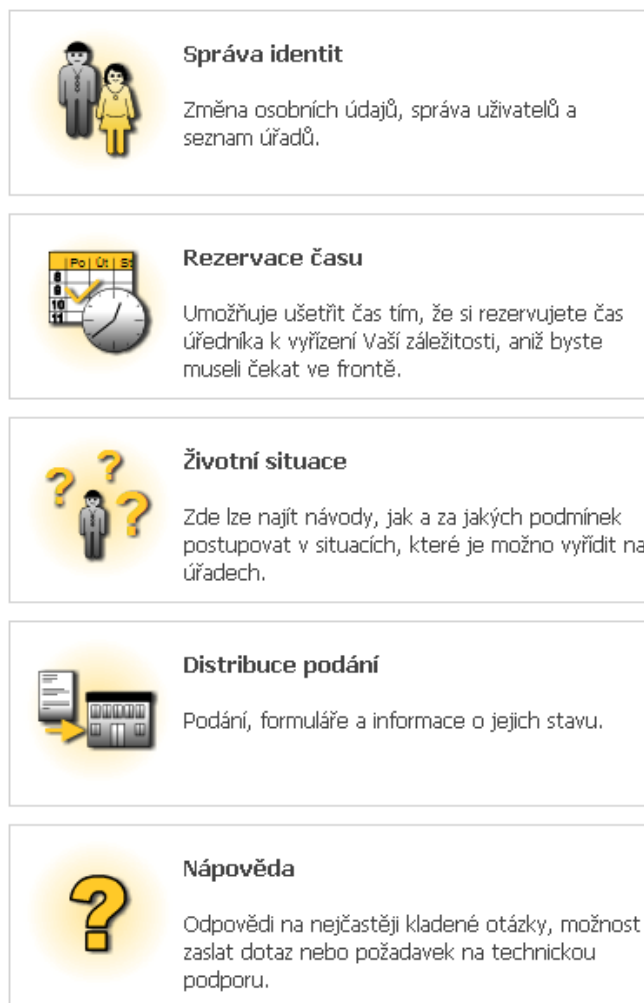
eGovernment nevznikl jenom tak z ničeho nic. Opírá se o projekty, které již několik let fungují v praxi, ale jsou spíše lokálními projekty krajských úřadů. Jedním z takových projektů je i projekt VIRTUOS, který zajišťuje Plzeňský kraj.

4.2.2 VIRTUOS

Tvůrcem a zakladatelem služby VIRTUOS je Plzeňský kraj, který ji vyvíjel ve spolupráci s městy a obcemi v kraji a Ministerstvem vnitra.

Občané, kteří službu používají, mohou vyřizovat řadu záležitostí s městským a obecním úřadem prostřednictvím internetu. Je to podobné internetovému bankovníctví, s tím rozdílem, že komunikace neprobíhá s bankou, ale s úřady.

Projekt VIRTUOS občanům umožňuje vyřizovat příslušné záležitosti s úřady elektronicky, prostřednictvím internetu. Jako jeden z jeho největších přínosů vidím možnost zarezervovat si čas na přepážce, nebo i přímo u konkrétního úředníka, což je podle mě velmi šikovné pro lidi, kteří neradi tráví svůj čas ve frontách na úřadech, či na poště. Občané mohou sami „online“ sledovat, v jaké fázi řízení jsou jejich elektronické i písemné žádosti na úřadě. V podstatě je jim úřad k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.



Obrázek 10 - VIRTUOS – Základní služby

Projekt ale není zaměřen jenom na občany a jejich pohodlí. Slouží také úřadům a jejich představitelům k zjednodušení, zpřehlednění a urychlení jejich každodenní náročné pracovní agendy. Starostům a tajemníkům v první řadě umožní snadno splnit některé jejich současné zákonné povinnosti. Především elektronickou úřední desku, elektronickou podatelnu, dostupnost formulářů, nebo postupů životních situací úřadu prostřednictvím internetu.

Specialitou tohoto projektu je elektronická spisová služba, kterou její tvůrci značně propracovali. Díky ní starosta či tajemník úřadu získává přehled o stavu jednotlivých podání, která byla na úřad doručena - zda nejsou například po lhůtě, do kdy a kým měla být vyřízena apod.

V budoucnu bude projekt VIRTUOS propojen s projektem Czech POINT. Charakterizuje to slogan, který je na webu těchto služeb propagován: „Kde je

samospráva, je VIRTUOS, a kde je VIRTUOS, tam je Czech POINT a naopak".¹ VIRTUOS tedy řeší elektronickou komunikaci v samostatné, a z větší části i přenesené působnosti výkonu státní správy. V kontextu současných aktivit Ministerstva vnitra je budoucnost VIRTUOS příznivá a předpokládám, že jeho uplatnění v praxi bude velké díky velmi jednoduchému a přehlednému využívání elektronické komunikace s občany na úřadech.

O významu této služby a o tom, že se o ní ví a počítá, svědčí i ocenění, které doposud získala. Nejnovějšími jsou cena magazínu eGovernment a cena Ministerstva vnitra za inovaci.



Obrázek 11 - VIRTUOS – získané ocenění

Závěrem k projektu VIRTUOS dodám jen to, že díky svému propojení na již výše zmiňovaný Czech POINT a také server ePUSA, se kterými sdílí identity management, je i z pohledu účtů a rolí velmi příjemným pro úředníky, kterým stačí jeden účet pro přístup do všech tří systémů. Touto integrací jsou ověřována principy, které by v budoucnu měly fungovat v rámci Komunikační infrastruktury veřejné správy. Dalším důležitým systémem, se kterým je VIRTUOS integrován, je transakční část Portálu veřejné správy. (9)

4.2.3 ePUSA

ePUSA je elektronický portál územních samospráv. Obrazně řečeno – jde o informační systém s aktuálními kontakty na orgány veřejné správy – kraje, obce a města. Systém umožňuje filtrovat a vybrat potřebné údaje podle různých kritérií.

¹ eGovernment. [Online] [Citace: 11. listopad 2008.] <http://www.mvcr.cz/egovernment.aspx>.

Portál poskytuje ve většině případů informace potřebné pro jednání se státní správou a samosprávou. Sám jsem ho pracovně hodně využíval a můžu potvrdit, že data na portálu jsou obvykle aktuální. U některých menších měst jsem se dokonce potkal se situací, kdy data na portálu byly aktuálnější než na webu města.

Vyhledávání: obce dle názvu

[home](#) > [Jihomoravský](#) > ORP [Brno](#) > POÚ [Brno](#) > [Brno](#) > [Brno-střed](#)

Úřad městské části Brno-střed

Záložky

- [Základní údaje](#)
- [Kontaktní osoby](#)
- [Odkazy](#)
- [Další údaje](#)
- [Zřizované organizace](#)
- [Sestava dle 106/1999 Sb.](#)
- [Struktura organizace](#)
- [Správní obvody a úřady](#)
- [Mapa územního celku](#)

Informace k údajům

Čísla u jednotlivých položek znamenají body dle 17bodové osnovy Věstníku č. 7/2001 vydaného ÚVIS. Údaje naplňují povinnost uloženou subjektům veřejné správy zákonem č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

Historizace (stav k datu)

Datum:

Historie změn

☒ změny za poslední týden

☐ změny za poslední dva týdny

☐ od do (den, měsíc, rok)

Základní údaje

Typ subjektu:
Městská část

(1) **Ofic. název subjektu:**
Úřad městské části Brno-střed

(4) **Adresa sídla:**
Dominikánská 12
Brno-Střed
601 69 Brno (okr. Brno-město)

(4) **Doručovací adresa:**
Brno-město
Brno
Dominikánská
2
Brno-Střed

(5) **Bankovní spojení:**
— nevyplněno —

(6) **IČ:** — nemá —

(7) **DIČ:** — není plátcem DPH —

Kód městské části:
550973

(4) **Email:**
podatelna@stred.brno.cz
[oficiální]

(4) **WWW:**
<http://www.stred.brno.cz>
[oficiální]

(4) **Telefon:**
542526111
[stolní]

Úřední hodiny:
Pondělí: 08:00 - 17:00
Středa: 08:00 - 17:00

Obrázek 12 - ePUSA – ukážka portálu

ePUSA je propojena i s dalšími aplikacemi a portály, jako je statistický úřad, mapový server a podobně. Z pohledu eGovernmentu je tento portál potřebný zrovna pro určení jednoznačné identity úředníka. Sám o sobě podle mě smysl nemá, ale jako součást rozsáhlejšího systému, který je přizpůsoben i potřebám a přáním občana, je hodně důležitou substancí.

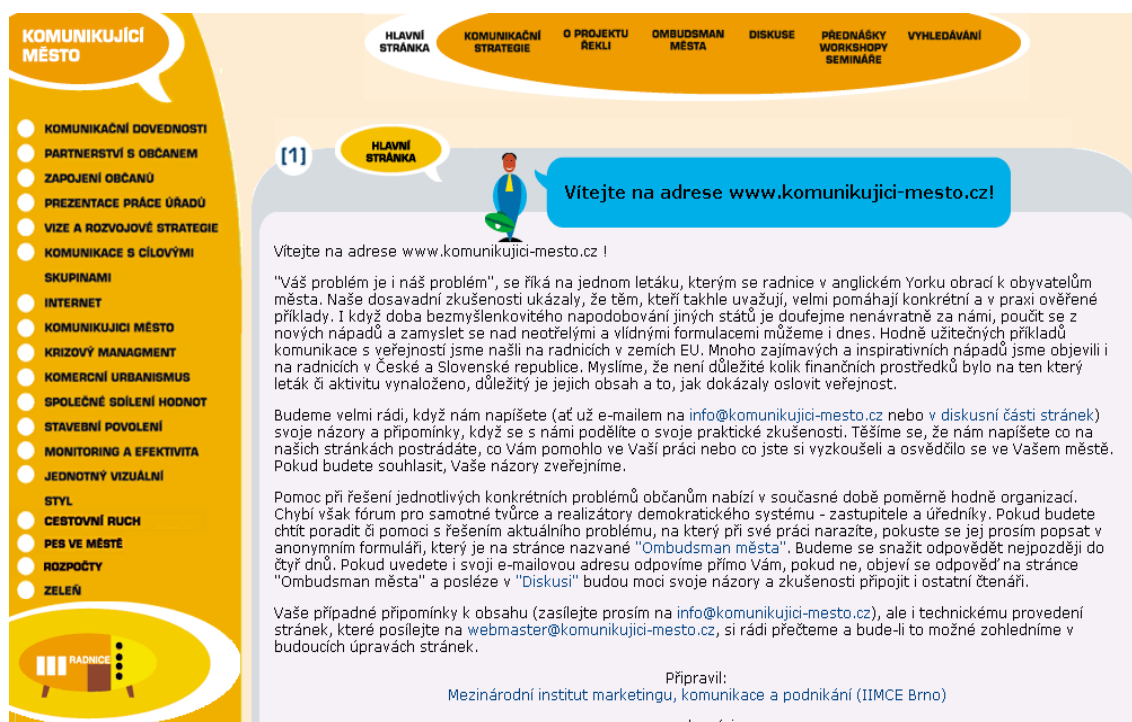
Provozovatelem ePUSY je Ministerstvo vnitra. Cílem je, aby existoval jediný garantovaný zdroj informací o subjektech samospráv. Hlavním partnerem projektu je portál Města a obce online a spolupracuje také s projektem Czech POINT. (10)

4.2.4 Komunikující město

Dalším hodně zajímavým projektem je komunikujici-mesto.cz. Jde o projekt, který neposkytuje žádné databáze, aplikace, či služby. Řadovému občanovi nabízí daleko víc než již zmiňované projekty a portály, a to návody a příklady komunikace a

korespondence se státní správou a samosprávou. Portál vysvětluje, jak se zachovat a na koho se obrátit ve vzniklé životné situaci.

Na tomto projektu se mi líbí, že se nesnaží násilně prodávat, ale spíše poradit, a to jak na portálu, tak i formou přednášek a prezentací. Zástupci tohoto projektu pravidelně pořádají i akce a soutěže pro úřady v České republice a na Slovensku. Díky tomu mají informace přímo z „první ruky“. Myslím si, že i tento projekt by byl zajímavým prvkem některého z celoplošných projektů, jakým je třeba projekt Ministerstva vnitra – eGovernment. (11)



Obrázek 13 - komunikujici-mesto.cz - ukázka portálu

Na stránkách jsem našel pouze dva nedostatky, které spíše vadí mně osobně, jako skalnímu uživateli internetu, a to: placenou reklamu blikající v bannerech v dolní části webových stránek a nefungující fórum. Trochu mně také vadí mírně infantilní design stránek, což je věcí vkusu, ale na funkčnosti rozhodně neubírá.

4.2.5 Digitální město

České úředníky inspirovalo v rámci informatizace také malé francouzské město – Parthenay, které je podle jeho starosty ideálním místem pro globální experiment s novými technologiemi.

Přípravy projektu byly zahájeny již v roce 1994 ve Francii. Mimo jiné si klade za cíl využít nových informačních a komunikačních technologií. *"Spíše než o samoučelné zavedení nových informačních technologií jsme chtěli podpořit místní transversální komunikaci a dát podnět k asociativním iniciativám,"*² říká starosta města Parthenay a předseda kraje Michel Hervé.

Ačkoli má projekt Digitální město zatím spíše lokální zaměření, bez externích partnerů by se jen těžko uskutečnil a získal současnou podobu. Projekt je podporován Evropským společenstvím, což umožnilo, aby vůbec vznikl a byl uznáván na mezinárodní úrovni.

Součástí digitálního města je projekt IMAGINE (Integrated Multimedia Applications Generating Innovative Networks in Digital European Towns), který je postaven především na třech oblastech aplikace (vzdělávání a školení, sociální integrace a trh práce, správa), má však vliv i na další oblasti jako je zdraví a elektronický obchod. Tato platforma bude využívat nejmodernějších softwarových nástrojů a bude schopna integrovat velké množství různých terminálů (PC, internetové terminály, TV, videotelefony atd.), a tak dosáhla k co největšímu počtu uživatelů. Tato součást je podle mého názoru něco, co nám chybí. V Česku máme výborné systémy a aplikace, ale problém je v tom, že koncový uživatel je neumí využívat nebo využívá 15% funkčnosti, co je velká škoda.

Zajímavostí je také zavedení veřejných míst, takzvaných Digitálních center, s volným přístupem k Internetu a multimediálním aplikacím, které umožňují obyvatelům městečka vedle svých každodenních zvyků také s dostupnými elektronickými nástroji, jako jsou: In-Town-Net, Internet, elektronická pošta, CD-ROM, software pro psaní textů, fotografie, spreadsheet a výroba vlastních web stránek atd. Volný přístup k informacím v těchto otevřených veřejných centrech se prý již projevil ve zvýšené míře výměny informací mezi obyvateli města a ve výměně know-how (grafický design, použití nástrojů). Spolu s konzultacemi s In-Town-Netem centra

² Digitální město. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.] <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2000304>.

umožňují jednotlivcům setkávat se a vyměňovat si své vědomosti o nových technologiích a jejich obsahu. *"Pozorovali jsme několik úrovní výměny- mezi generacemi, mezi uživateli, mezi organizacemi a mezi organizacemi a uživateli,"*³ říká starosta města.

Důkazem úspěšnosti je i následující údaj: v roce 1997 navštívilo Digitální centra v Parthenay přes 20 000 lidí, dnes je navštěvuje až 200 lidí denně.

*"Tím však proces nekončí. Musíme se stále snažit zajišťovat vhodné podmínky pro vzdělávání a vytváření hodnot za použití nových technologií. To znamená, že například provádíme informační kampaně pro občany, místních činitelů pomáhají s analýzou jejich požadavků, organizujeme instruktážní akce v Digitálních centrech, naši experti pomáhají občanským iniciativám a podobně,"*⁴ uzavírá starosta.

Digitální město bude tedy postavené na výměně zkušeností evropských měst s digitalizací služeb. Na jeho vytvoření České republice vydala Evropská unie jeden milion osm set deset tisíc eur, z toho sto padesát tisíc eur bude čerpat město Jeseník. Starosta města, Petr Procházka, podepsal začátkem roku smlouvu na zapojení se do tohoto projektu. Zkušenosti bude čerpat od řeckého města Trikala a holandského Alemere. *"Města nabízejí například internet ve městě zdarma nejen pro úřady, ale i občany,"*⁵ uvedl koordinátor projektu Radek Sedláček. Zároveň města předají Jeseníku zkušenosti s městským portálem či elektronickým systémem zdravotní péče. Město tak získá množství cenných zkušeností a samo se pak rozhodne, které ze služeb v Jeseníku použije.

(12)

4.2.6 eStat

Dalším zajímavým projektem z pohledu eGovernmentu a informatizace státní správy je eStat.cz (efektivní stát). Záměrem tohoto projektu 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.

Podobně jako projekt Digitální město, i sStat.cz má spíše informační úlohu a zabírá se poskytováním informací o aktuálním dění v politice, v eGovernmentu a

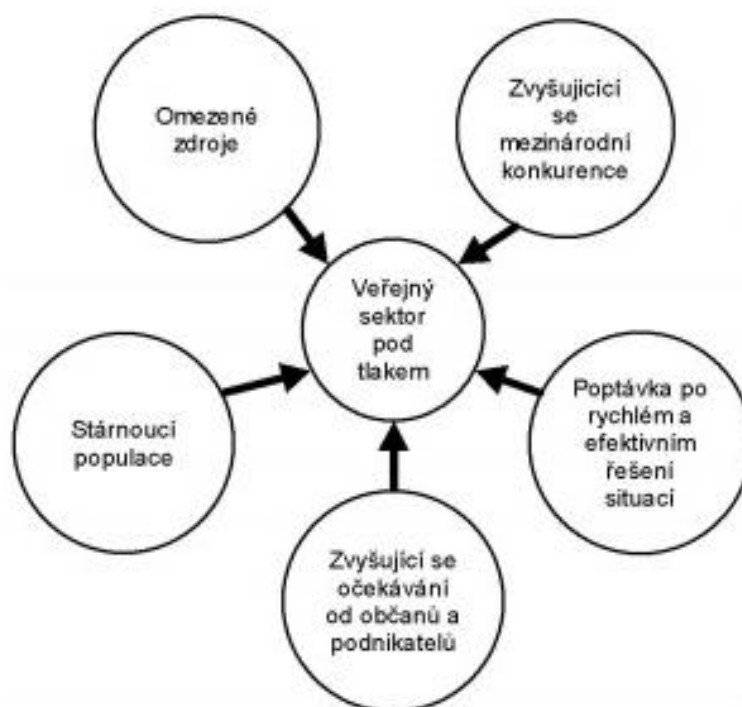
³ Digitální město. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.] <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2000304>.

⁴ Digitální město. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.] <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2000304>.

⁵ Digitální město. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.] <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2000304>.

podobně. Zástupci toho projektu vypracovávají studie k jednotlivým fázím informatizace státní správy, a tak se snaží nastavit trendy pro současnost i budoucnost této problematiky.

Vizi projektu podle jeho představitelů je štíhlý efektivní stát poskytující občanům jimi vyžadované služby rychle, správně, přívětivě. K tomu účelu používající moderní nástroje informatiky.



Obrázek 14 - eStat.cz – schéma

Cíle projektů:

- Prosazení institutů zákona o eGovernmentu – konverze dokumentů, systém datových schránek jako elektronická přepážka mezi občany, podnikateli a úřady, elektronické spisy a bezpečná elektronická identifikace.
- Prosazení principu, že elektronizace procesů musí navazovat na zjednodušení úředních postupů.

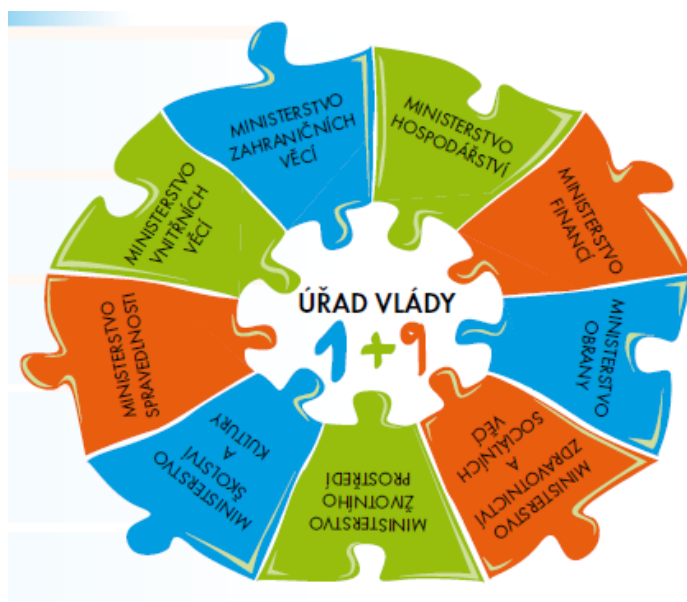
- Vývoj dalších fází Czech POINTU a transparentní licencovaný outsourcing jeho provozu na třetí subjekty – vysunutí front office veřejné správy do soukromého sektoru tak aby si stát ponechal pouze back office.

Principy, se kterými projekt eStat.cz pracuje:

- Státní správa a samospráva je nástrojem pro správu věcí veřejných.
- Civilizovaná společnost nemůže fungovat efektivně bez efektivní státní správy a samosprávy.
- Problémy nejsou v lidech, kteří ve státní správě pracují, ale v systému, ve kterém pracují.

eStat.cz se ujal i role zprostředkovatele podnětů a návrhů, které by měly usnadnit občanům, podnikatelům, samosprávám a v samém důsledku i úředníkům život s nezbytnou státní administrativou. Prostřednictvím této aplikace se lze obracet na premiéra ČR s podněty a návrhy na zefektivnění činnosti státu, jeho složek a organizací.

Z mého pohledu je nejzajímavějším projektem projekt Restrukturalizace uspořádání ministerstev a dalších ústředních orgánů státní správy. Cílem navrhované restrukturalizace je především přizpůsobení struktury ministerstev a ústředních orgánů moderním požadavkům na řízení státu. (5)



Obrázek 15 - eStat.cz – Restrukturalizace

V cílovém stavu tento model předpokládá existence následujících ústředních orgánů státní správy, v jejichž čele je člen vlády (ministerstev):

- Ministerstvo financí
- Ministerstvo zahraničních věcí
- Ministerstvo školství a kultury (sloučení dosavadního Ministerstva kultury a dosavadního Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy)
- Ministerstvo sociálních věcí a zdravotnictví (přičlenění dosavadního Ministerstva zdravotnictví k dosavadnímu Ministerstvu práce a sociálních věcí)
- Ministerstvo spravedlnosti
- Ministerstvo vnitřních věcí (vzniklé na bázi dnešního Ministerstva vnitra)
- Ministerstvo hospodářství (sloučení dosavadních ministerstev průmyslu a obchodu, dopravy, pro místní rozvoj a cílově i případně části zemědělství)
- Ministerstvo obrany
- Ministerstvo životního prostředí (sloučení s částí dosavadního Ministerstva zemědělství)

Myslím si, že určení jasné struktury vrchní části řídicí pyramidy státní správy a samosprávy a prvním a správným krokem k tomu, aby byly úřední postupy jednotné a jasné a občan mohl bez problému vyřídit rychle jakoukoliv situaci, která ho v životě potká. (13)

5 Vlastní návrh řešení, přínos návrhů řešení

Zmiňované projekty budou základním podkladem pro dosažení cílů mé bakalářské práce. V této kapitole se pokusím postupně ukázat slabá místa dané problematiky a postavit model optimální komunikace úřadu s občanem. Nosnými pilíři tohoto modelu budou: struktura úřadu, kompetence úředníků a moderní informační technologie.

Komunikaci budu v mé práci rozdělovat na:

- interní komunikaci mezi úředníky v rámci úřadu
- komunikaci s jinými úřady
- komunikaci s občanem
- PR komunikaci

5.1 Nová doba přináší nové způsoby komunikace

Dnešní doba úřadům přináší kromě modernizace také větší agendu a více povinností. Ještě před pár lety stačilo, když visela před úřadem vývěska, či úřední deska, na které byly aktuální informace a všichni občané byly spokojeni.

Dnes je ale situace jiná. Lidé jsou hladoví po informacích, ale zároveň jsou pohodlní, až líní. Svoji nespokojenost neprojevují dramatickými výstupy na schůzích obecní rady, ale anonymně na internetových fórech a diskuzích. Nechtějí stát v dlouhých frontách, všechno chtějí mít vyřízené hned, ideálně z pohodlí svého domova.

Tento fakt potvrzují i různé statistiky, které tvrdí, že v České republice je online každý druhý občan a téměř každý vlastní mobilní telefon. To podněcuje k tomu, aby byl online i každý úřad a zároveň to naznačuje fakt, že projekty eGovernmentu budou úspěšné a použitelné v praxi.

Osobně mě těší představa, že veškeré úřední náležitosti v budoucnu vyřídím z pohodlí domova, a v případě, že už na úřad budu muset z nějakého důvodu jet, tak si zarezervuji čas a naplánuji si všechno přesně podle mých představ a potřeb – žádné čekání ve frontě, žádné vyplňování formulářů na úřadě a shánění podpisů úředníků.

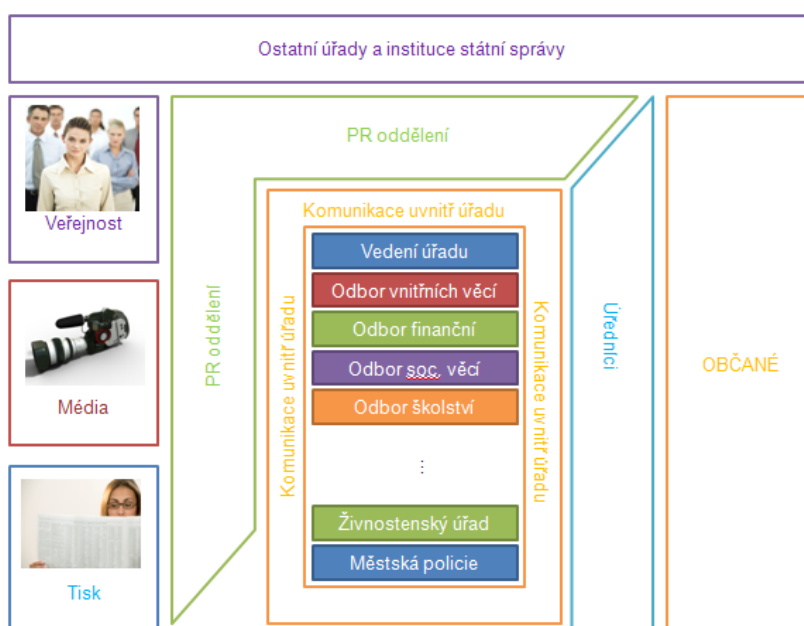
Další zajímavostí, nepřímo související s komunikací úřadů s občany, je využívání mobilních telefonů pro jiné než primární účely, jako je placení jízdenek, či parkovného pomocí SMS zpráv, příjem obecného zpravodaje pomocí JAVA appletů,

přivolání taxi pomocí JAVA aplikace, získání turistických informací o městě pomocí Bluetooth a podobně. Myslím si, že tyto technologie se budou rozvíjet společně s internetovými aplikacemi a nakonec budou všechny aplikace dostupné i v mobilním telefonu, a tím tedy kdekoliv a kdykoliv se budeme nacházet.

5.2 Jasná struktura úřadu a rozdělení kompetencí

Jedním z hlavních požadavků na efektivní fungování úřadu je podle mě jeho jasná struktura a rozdělení kompetencí a pravomocí úředníků. Dnes každý úředník zastává pouze jednu funkci a ne vždy se stará o komplexní řešení, které vede ke spokojenosti občana.

Myslím si, že úředníci by měli být částečně „multifunkční“ a každý by měl „umět všechno“, respektive by měli vědět, jak daný problém občana rychle vyřešit a pod čí rozhodovací pravomoc daný problém spadá. Není v lidských silách umět všechno, a proto je potřeba úředníky propojit a udělat z nich „jeden multifunkční organizmus“.

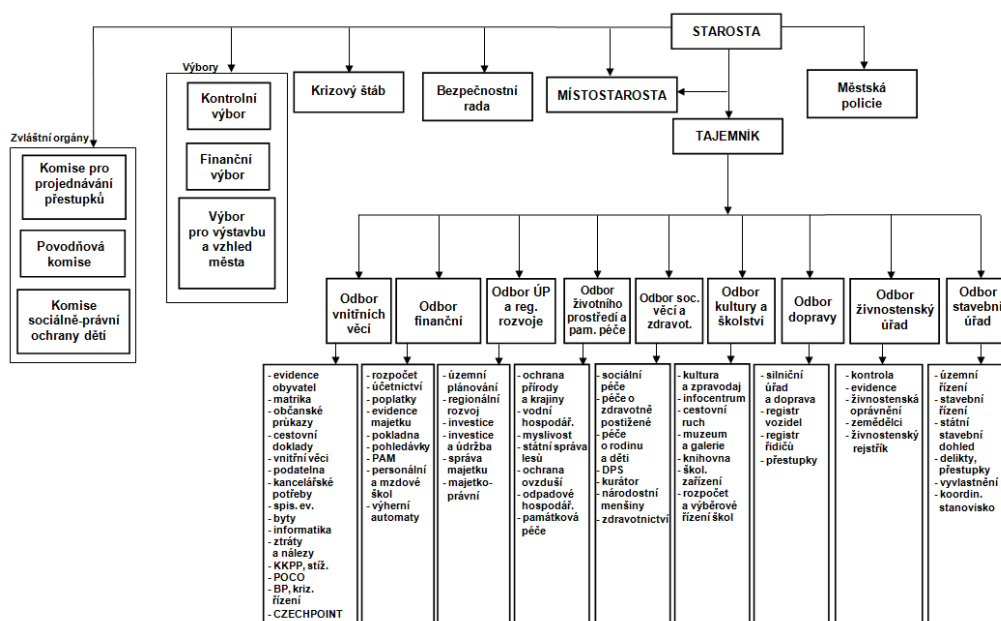


Obrázek 16 - Příklad optimálně komunikační struktury úřadu

S tímto tématem také souvisí otázka „Kolik úředníků by měl mít optimálně úřad?“. Dle mého názoru se na ní odpovědět přesně nedá. V roce jsou období, kdy je potřeba

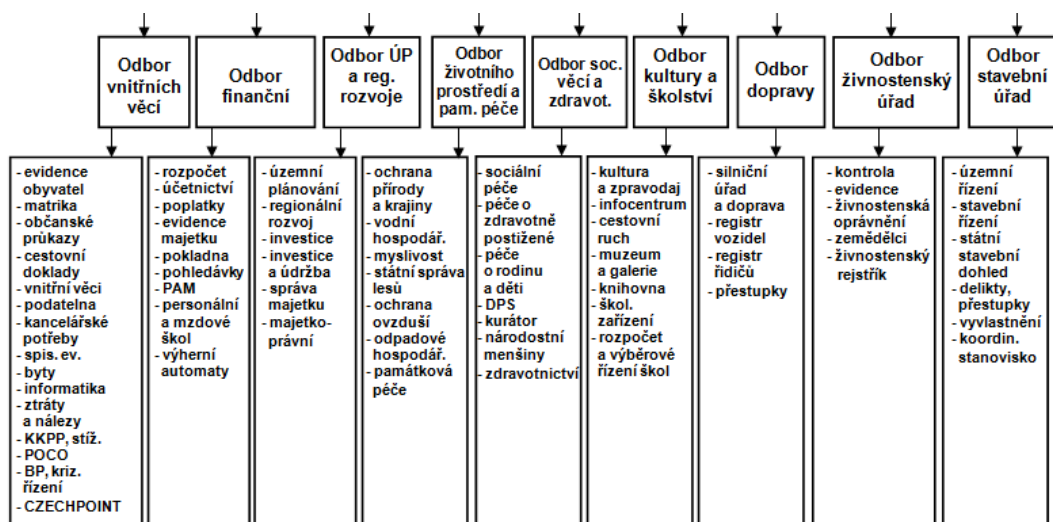
úředníků více – jako třeba při podávání daňových přiznání, jindy úředníci sedí v kanceláři a chodby úřadů jsou úplně prázdné – třeba přes letní prázdniny. Nebudu se tedy touto otázkou v mé práci zabývat a zaměřím se jenom na komunikační strukturu úřadu za předpokladu, že již nastavená organizační struktura je správná a vychází z dlouholeté a zaběhnuté praxe. Zde bych jenom doplnil, že by bylo úžasné, kdyby si úřady uvědomili, že disponují omezenými zdroji, podobně jako komerční firmy a mohli by se tedy i podobně chovat v rámci rozdělování práce a odměňování.

Na základě mé praxe a rozsáhlého studia dostupných informačních zdrojů jsem vytvořil strukturu úřadu a jeho komunikačních kanálů. Je zobrazena na obrázku č. 16.



Obrázek 17 - Příklad organizační struktury s rozdělením pravomocí

Obrázky č. 17 a 18 zobrazují organizační strukturu městského úřadu Železný Brod. Myslím, že odpovídá standardní struktuře úřadů měst podobné velikosti v republice. Na této struktuře se mi líbí, že u jednotlivých odborů jsou vypsány funkce, které daný odbor plní. To podle mě zjednodušuje občanovo hledání a šetří jeho čas. Stejným způsobem by měly všechny úřady jasně a přesně definovat svoji strukturu, nebo by měly přistoupit na jednotný styl rozdělení úřadu a kompetencí úředníků, aby se občan potřebující pomoc rychle zorientoval a neztrácel čas běháním po úřadě hledaje toho správného kompetentního úředníka. (4), (14), (15), (16)



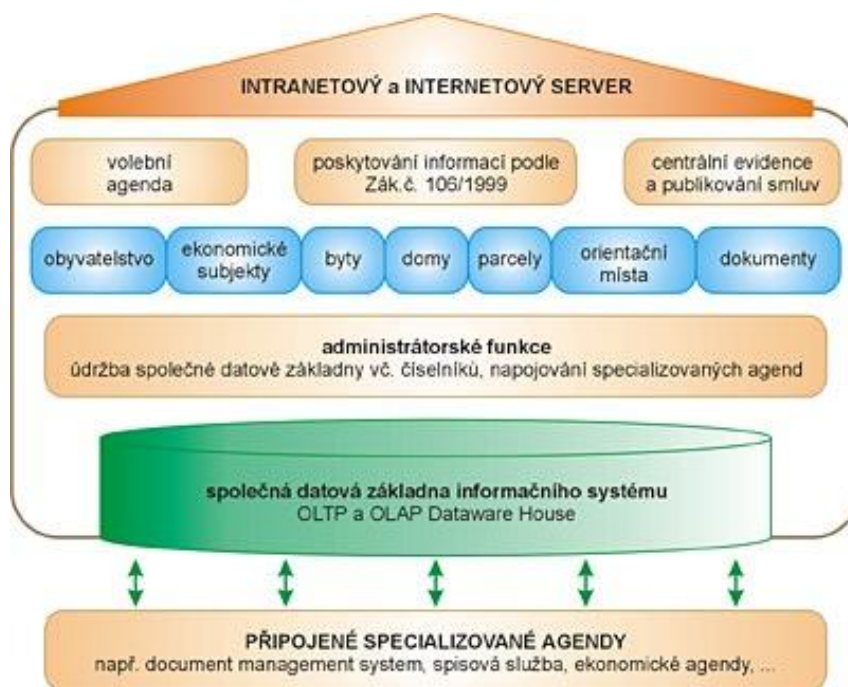
Obrázek 18 - Příklad organizační struktury s rozdělením pravomocí – detail

Podobně jako eGon, postavička reprezentující eGovernment, i úřad by měl fungovat na funkčním a jasném základu a podle jednoduchých, ale přesných principů a pravidel. Jedině tehdy bude státní správa vykonávat dobře svojí funkci a nebude přítěží, ale podporou pro občany.

5.3 Předávání a rozdělení kompetencí a povinností v rámci úřadu

Když už máme jasnou strukturu úřadu, jak zajistit, aby úředníci měli přesně vymezené „mantinely“ na rozhodování a své pravomoci? Myslím si, že tuto funkcionalitu úřadu je možné zabezpečit jediným způsobem, a to zavedením informačního systému podobně jako u velkých komerčních společností.

V praxi jsem se potkal s mnoha úřady, které využívali různé informační systémy získané v rámci evropských projektů zaměřených na inovace a informatizaci, ale většina z nich těmito systémy „plývá“ jenom na nutnou agendu. Tyto systémy jsou drahé a komplexní, a přesto většina úředníků své agendy stále řeší papírově. Myslím si, že tomuto nastavenému trendu by bylo možné předejít, kdyby úřady investovali nejenom do systému, ale také do vzdělání svých úředníků. (17)



Obrázek 19 - Příklad informační struktury úřadu

Aby byly systémy v praxi funkční a splňovali podmínku integrace, je potřebné využívání jednotného systému. Dnes každý úřad používá nějaký vlastní systém, obvykle dodaný místní firmou zabývající se třeba prodejem hardwaru. V takových případech nastávají velké těžkosti již v průběhu implementace a nastavování systémů, nemluvě o jeho integraci do informačního systému kraje. Zároveň nasazením takového systému úřad riskuje, že jeho dodavatel časem zanikne a úřad tak ztratí podporu produktu. (8)

Lépe jsou na tom v dané problematice kraje, které se předbíhají v tom, který bude mít lepší informační systém, a který bude lépe komunikovat se svými občany. Každý z krajů má alespoň jednu aplikaci, která je něčím výjimečná.

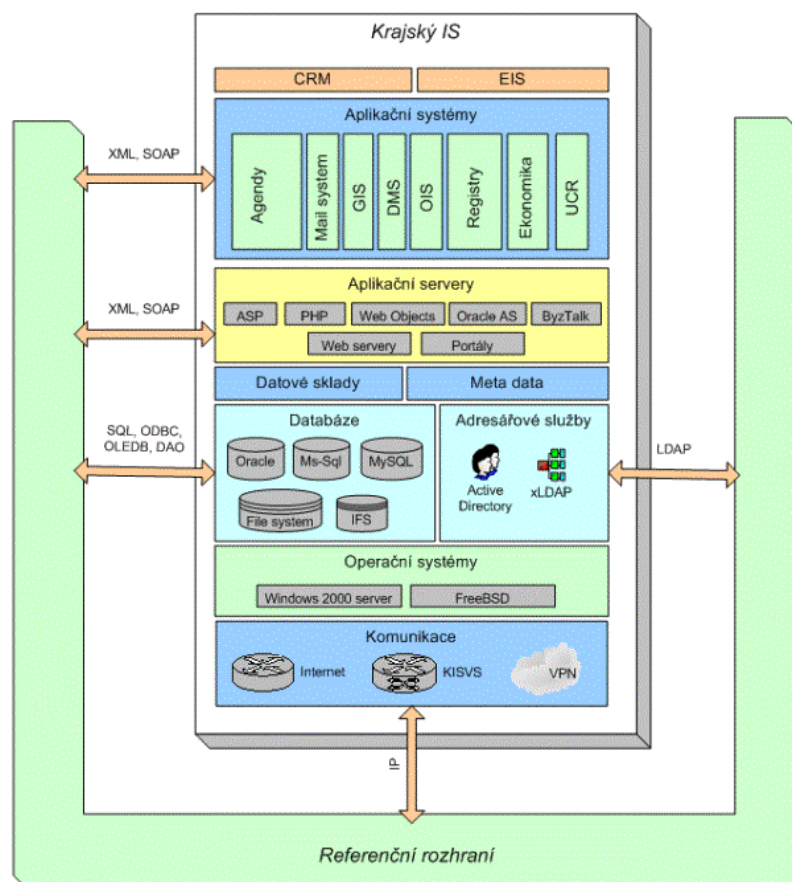
Jihomoravský kraj se chlubí systémem EMOFF (emergency office) sloužícímu ke krizové komunikaci. Plzeňský kraj je hrdý na zmiňovaný projekt VIRTUOS, který zjednodušuje a elektronizuje komunikaci občana s úřadem. Hlavní město Praha připravuje vlastní komunikační systém, který bude hodně zaměřen i na komunikaci a zapojení občana prostřednictvím mobilního telefonu. Myslím si, že nastavený trend bude nadále pokračovat a kraje budou postupně vyvíjet a spojovat své informační systémy do jednoho velkého celorepublikového systému. Otázkou zůstává, jak se k těmto změnám postaví jednotlivé městské a obecní úřady, a v neposlední řadě samotní občané.

Reformu v řešení problému integrace systému městských a obecních úřadů by měl přinést projekt Ministerstva vnitra České republiky, eGovernment, který svými jednotlivými částmi poskytne úřadům všeobecný nástroj na plnění jejich agendy. Díky centrálním registrům budou data dostupné nejenom na daném úřadě v papírové formě, ale na kterémkoliv úřadě v elektronické podobě. Úředník tak bude mít k dispozici data o daném občanovi a bude mu moci rychle pomoci vyřešit jeho požadavek.

5.4 Předávání a rozdělení kompetencí a povinností mezi úřady

Když už se povede udělat z každého městského, obecného, živnostenského, krajského či jakéhokoliv jiného úřadu průhlednou, přesně a jasně fungující instituci s definovanými povinnostmi a právy, tak nastane další problém, a to „Jak tyto úřady propojit?“.

Vzorem zde můžou být informační systémy krajů. (18)



Obrázek 20 - Příklad struktury informačního systému kraje

Ale jak propojit i kraje do jednoho systému? Jak předejít „nekompatibilitě“ mezi jednotlivými integrovanými systémy? Odpovědí na tyto otázky může být opět eGovernment a jeho vize – postavit centrální registry.

Tato funkcionalita je podle mě nevyhnutně potřebná. Když budou úřady přistupovat jenom do jedné velké databáze, bude jejich práce rychlejší, komfortnější a přesnější a zároveň bude jedno, jakým interfacem či systémem se připojí.

Problém nastane pravděpodobně s nastavením uživatelských práv pro jednotlivé úředníky a jejich autorizací. Jsem zvědav, jak se Ministerstvo vnitra, záštita eGovernmentu, s tímto popere. Podle mě by bylo nejlepším řešením převzatí modelu od komerčního sektoru, který využívá velké databáze s hodně uživateli s různými právy a řeší to modelem takzvaných „rolí“. Každý, kdo je v systému obsažen, zastává určitou roli či role, a podle toho jsou jim přiděleny práva. Občan by se v systému centrálních registrů choval pasivně. Úředník na obecním úřadě by měl roli nejen občana, ale také úředníka svého úřadu apod. (5), (19), (3), (20)

5.5 Využití škály moderních komunikačních prostředků k informování občanů

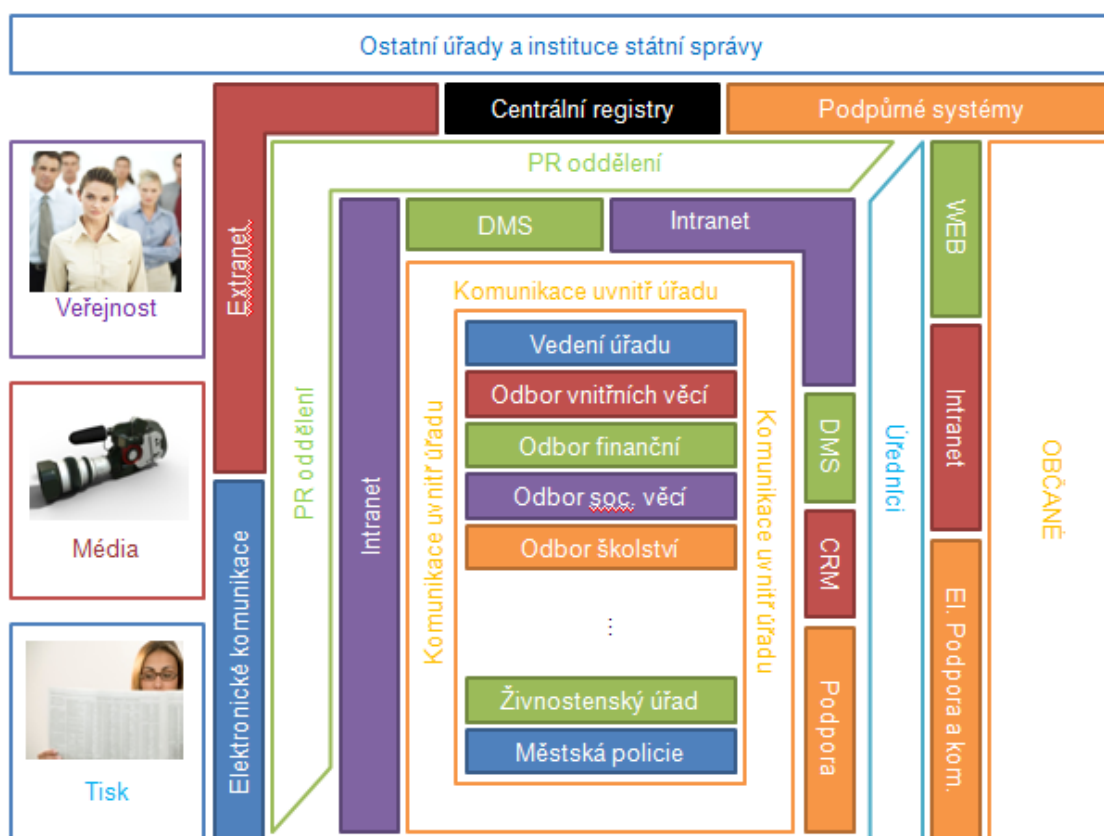
Lidstvo již v polovině minulého století pomalu začalo zjišťovat, jak velký význam mají počítače pro jeho práci. Nejdřív, jako většinu převratných objevů, začala počítače vyvíjet armáda pro své účely. V té době chyběla funkčnost, operační systémy a mobilita. Postupem času ale byly zhotoveny stolní počítače, kterým byl vyvinut zobrazovací systém. Tyto stroje již byly menší a využitelné v kanceláři, či domácnosti, ale chyběla jim výsada přenositelnosti. Dnešní doba nám přináší spoustu nových, rychlých, přenositelných a cenově dostupných zařízení, které zefektivňují naši práci a ulehčují náš život. Kdekoliv a kdykoliv chceme, můžeme být „na příjmu“ neboli online. Tuto výsadu, či povinnost postupně vyžadujeme i od úředníků, kteří jsou představitelé státní moci.

Jak ale zabezpečit, aby byli úředníci vybavení potřebným zařízením a zároveň, aby těchto zařízení využívali pro nás a byli nám k dispozici? Zde se úřady opět můžou hodně naučit od komerčních firem. Hlavně velké české společnosti se zahraničním

kapitálem můžou být vhodným příkladem jak po stránce technického vybavení, tak i po stránce komunikační struktury a předávání povinností a pravomocí.

Dnešní úředníci mají díky podpoře z fondů Evropské unie a státním fondům podobné možnosti jako zmiňované velké firmy se zahraničním kapitálem. Bohužel finance nejsou rozděleny rovnoměrně a některé města „rozkvétají“ novými technologiemi a jiné stále hromadí papíry. Světlo do tohoto problému by opět mohl přinést projekt ministerstva vnitra – eGovernment – díky centrálním registrům a podpoře malých úřadů.

Otázkou ale zůstává, jak optimálně „nastavit“ úřad, aby odpovídal své funkci co nejlépe. Na tuto relativní otázku si dovoluji odpovědět pomocí obrázku č. 21.



Obrázek 21 - Příklad využívání informačních systémů a prostředků

Každý úřad by podle mě měl být napříč propojen komunikační vrstvou, která by zabezpečovala stejné informace pro všechny úředníky. Na obrázku je pojmenována jako „Komunikace uvnitř úřadu“. O tuto vrstvu by se starali zkušení IT odborníci, kteří by byli přímými podřízenými starosty nebo primátora. Jako nástroje by sloužili standardní

systemy využívané v komerčních firmách, kterými jsou DMS, CRM a intranet. Díky těmto systémům by celý úřad pracoval s aktuálními informacemi, což je podkladem pro to, aby působil navenek jako jednotný celek. Zároveň by se úředníci stali multifunkčními zástupci a do určité úrovně centrálních registrů by byli schopní poskytnout občanovi relevantní informace na jednom místě. Samozřejmostí je ošetření přístupů a autorizace jednotlivých úředníků v systému. Úředník musí mít přidělená práva spadající jenom pod jeho agendu, podrobnější informace občan získá na jenom specializovaném úřadu. Jednoduše řečeno, musí být jasné, kdy, kdo a proč s citlivými či osobními daty občana pracoval. To, aby jeden úředník byl 100procentně multifunkční, není díky obsáhlé a někdy ne úplně na první pohled jasné legislativě možné.

Když už teda celý úřad má potřebné a přesné informace, co s nimi? Tady jsem si dovolil rozdělit příjemce informací na tisk, média, veřejnost, ostatní úřady státní správy a občany.

K tisku, médiím a veřejnosti by podle mého názoru měl úřad promlouvat jenom prostřednictvím PR pracovníků, na tento účel speciálně vyškolených, neboli oddělení pro styk s veřejností. Jako nástroje je možné použít osobní kontakt – prohlášení, tiskové konference apod., nebo elektronickou formu komunikace – e-mail a web. Některé města k těmto účelům používají také vlastní televizní kanál, co podle mě není úplně smysluplné. Pro ulehčení webové komunikace může PR oddělení používat publikační systémy, díky kterým jsou webové stránky spravovány přímo městem bez účasti předražených externích správců. Zároveň díky jednoduchosti těchto systémů jsou weby stále aktuální a rychle směnitelné.

Vůči ostatním úřadům by měl úřad podle mě komunikovat částečně pomocí PR oddělení a částečně pomocí jednotných centrálních registrů. Jednotlivé úřady by tak měly k dispozici stále aktuální informace a mohly by pracovat rychle a efektivně s občanem, který se například stěhuje, nebo je na chalupě apod.

Jako nástroje bych zde použil centrální registry a podpůrné nástroje pro rychlé vyhledávání a přístup k základním informacím o daném občanovi. Problém s tím, ke kterým informacím může daný úřad přistupovat, bych vyřešil tím, že bych tuto autorizaci nechal na občanovi. Občan by sám sebe autorizoval jediným dokladem a veřejným kryptografickým klíčem a danému úřadu by „podepsal“ přístup k jeho osobním údajům.

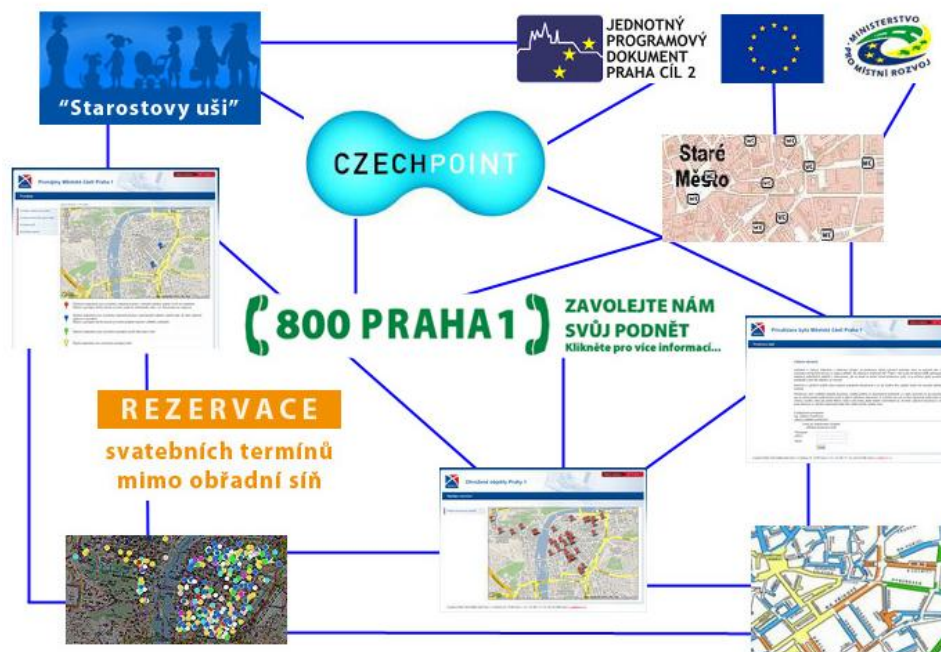
Poslední a nejdůležitější skupinou v rámci komunikace úřadu jsou samotní občané. Občan by podle mě měl mít možnost část informací získat elektronicky prostřednictvím webu, e-mailu, či telefonu. Zde by podle mého názoru mohli být využité různé intranetové nástroje, kde by občan bez autorizace získal veřejnosti dostupné informace, a po autorizaci jedinečným kryptografickým klíčem by mohl pracovat se svými osobními údaji, či jinými informacemi, které veřejnosti přístupné nejsou. V rámci e-mailové komunikace by problematiku ověřování totožnosti mohly řešit elektronické podpisy, které u nás zatím nejsou příliš rozšířené a jejich získání je problematické.

Občan by také měl mít možnost přijet na úřad osobně a získat potřebné informace přímo tam. Také zde vidím prostor pro telekomunikační a informační technologie. Například samotná rezervace času u úředníka může probíhat pomocí webového formuláře nebo pomocí SMS zprávy.

Myslím si, že takto nastavený úřad může fungovat efektivně, rychle a jednoduše. Z praxe vím, že některé úřady již teď některé z popsaných funkcionalit využívají, ale spíš jenom jako nutnost nebo je testují. Věřím, že v budoucnu, když se nám povede úřady odbourat respekt úředníků k informačním technologiím, bude státní správa fungovat jak má. (21), (22), (19), (15), (23)

5.6 Úřad městské části Praha 1 – příklad komunikace

Jako příklad úřadu, kterého komunikační úroveň je více pokročilá než u jiných úřadů, jsem vybral Úřad městské části Praha 1. Osobně jsem byl na prezentaci a později i jednání s tajemnicí úřadu, Mgr. Radkou Fleischmannovou, a musím říct, že jsem byl mile překvapen tím, jak se zajímá o nové technologie a jejich využití v praxi, respektive v rámci úřadu. Nejvíce mě zaujalo zřízení call centra přímo na úřadě, které je non-stop k dispozici a vyřizuje stížnosti a podněty občanů. Celkově na mě komunikační politika úřadu velmi zapůsobila dojemem, že úřad tady chce být pro občany. K tomu využívá řady nejmodernějších systémů a nástrojů. Na obrázku č. 22 je naznačena jenom jejich část.



Obrázek 22 - Struktura služeb na ÚMČ Praha 1

Dále se mi líbí, že úřad na webových stránkách vystupuje spíše jako firma. Má zde přehlednou strukturu, rozdělení kompetencí, aktuality na úřadu i městské části, seznam poskytovaných služeb, seznam jednotlivých oborů, důležitá čísla, popis životních situací, ... Myslím si, že tento přehledný a přímý přístup získá úřadu potřebný pozitivní ohlas a přístup občanů jeho městské části. (24)

6 Závěr

Myslím si, že moje práce dostala požadovaného cíle a našel jsem optimální strukturu úřadu. Také si ale si myslím, že tato struktura bude vhodná a použitelná jenom pro část úřadů. Díky mým poznatkům z praxe si troufnu i odhadnout velikost měst, u kterých by tato struktura byla realizovatelná. Myslím si, že by to byly města o velikosti 2 000 až 20 000 obyvatel. Menší města a obce by v mé struktuře úřadu narazili na spoustu nepotřebných nástrojů a potřebu IT oddělení, které si obvykle nemůžou dovolit. U úřadů měst nad 20 000 obyvatel vidím problém ve větším počtu pracovníků pracujících se systémem, kde by řešením byly systémoví administrátoři, který by hlídali jednotlivé části úřadu a jejích aktivity v systému.

Jako nosný projekt k prosazení optimalizace komunikace státní správy s občanem vidím projekt Ministerstva vnitra České republiky – eGovernment, ale momentálně se obávám o jeho budoucnost kvůli předčasným volbám a nejasným záměrům vládnoucí politické skupiny s touto problematikou. Věřím ale, že politici zhodnotí, co už tento zaběhnutý projekt přinesl jenom třeba v rámci své první fáze – Czech POINTu a rozhodnou se v tomto velkém a odvážném projektu pokračovat dál a přivést ho do vítězného konce.

8 Seznam použité literatury

1. Wikipedia. [Online] [Citace: 3. květen 2009.]
http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana.
2. eGovernment. [Online] [Citace: 11. listopad 2008.]
<http://www.mvcr.cz/egovernment.aspx>.
3. **VÍTEK, M.** Informatizace. Praha : Vysoká škola chemicko-technologická, 1990.
ISBN 80-851-1320-1.
4. Organizační struktura úřadu. [Online] [Citace: 25. listopad 2008.]
<http://www.zeleznybrod.cz/obcan/struktura/?cd=6&cm=4&cr=2009&kalendar=kultura>.
5. Program změn řízení veřejné správy na úrovni ústředního stupně státní správy.
[Online] [Citace: 16. říjen 2008.]
http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/reforma/moderniz/od_moder/program.html.
6. Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem 2008. [Online]
[Citace: 30. listopad 2008.]
http://www.infokanal.cz/Dokumenty/Studie_Pripravenosti/Studie/Studie_pripravenosti_obci_ekomunikace_2008.pdf.
7. Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem 2005. [Online]
[Citace: 30. listopad 2008.]
http://www.infokanal.cz/Dokumenty/Studie_Pripravenosti/Studie/Studie_pripravenosti_obci_ekomunikace-2005.pdf.
8. Informatizace veřejné správy a její právní rámec v evropských společnostech.
[Online] [Citace: 16. říjen 2008.]
http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/s/2003/0012/konz_1.html.
9. VIRTUOS. [Online] [Citace: 20. duben 2009.] <https://www.evirtuos.cz/virtuos/>.
10. ePUSA. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.] <http://www.epusa.cz/>.
11. Komunikující město. [Online] [Citace: 25. listopad 2008.] <http://www.komunikujici-mesto.cz/index1.php>.
12. Digitální město. [Online] [Citace: 8. listopad 2008.]
<http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2000304>.
13. eSTAT. [Online] [Citace: 25. listopad 2008.] <http://estat.cz/>.

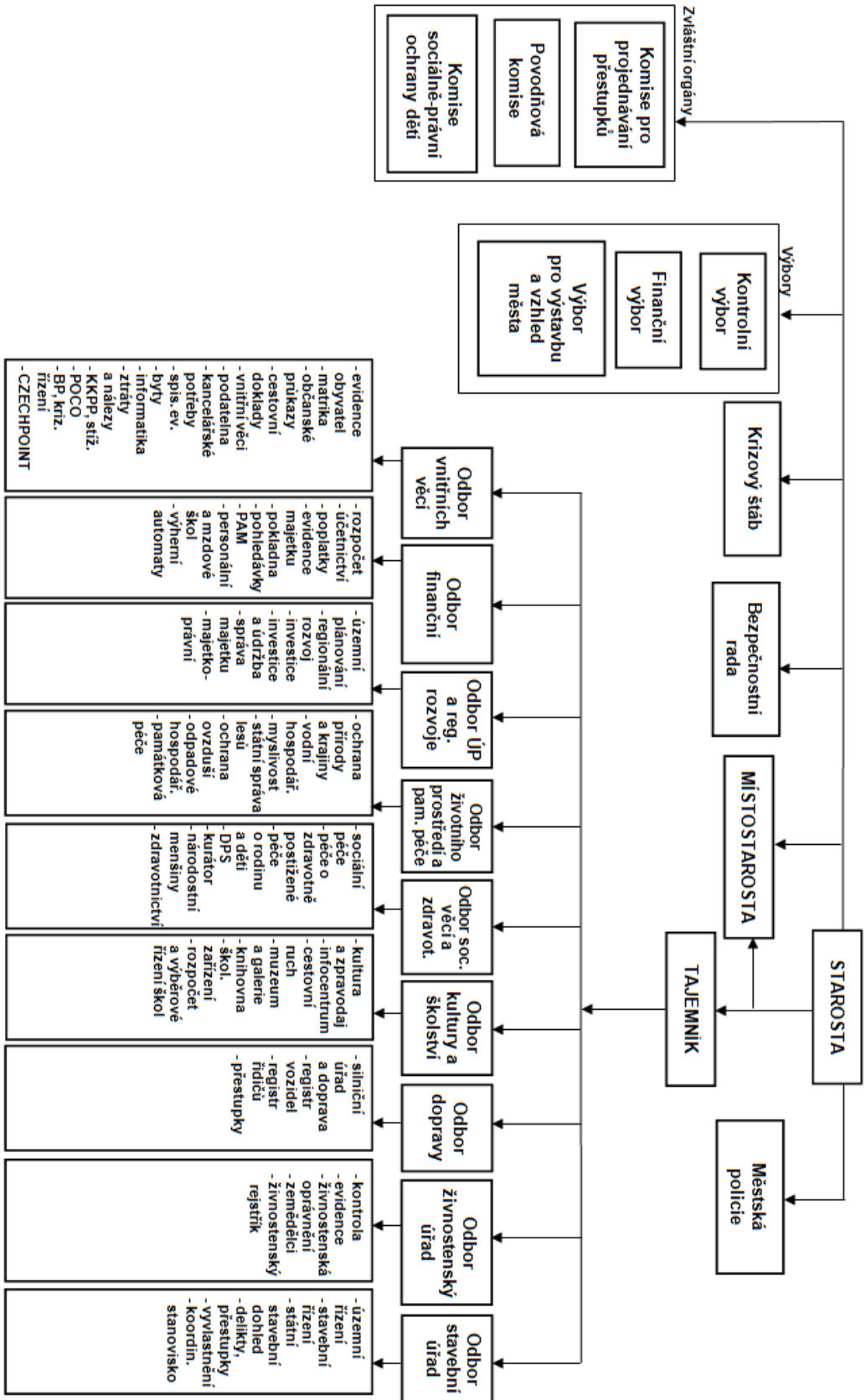
14. *Struktura státní správy.* [Online] [Citace: 20. listopad 2008.] eamos.pf.jcu.cz/amos/e/externi/e_3010/st_sprava.ppt.
15. *Úloha státních orgánů v rozvoji informační společnosti.* [Online] [Citace: 26. listopad 2008.] <http://informacni-technologie.blogspot.com/2008/09/loha-sttnch-orgn-v-rozvoji-informan.html>.
16. **VYMĚTAL, J.** Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha : Grada, 2008. ISBN 80-247-2614-9.
17. *Informatická struktura úřadu.* [Online] [Citace: 2008. listopad 2008.] <http://www.sefira.cz/reseni/dj/img/dj.jpg>.
18. *Informační systém kraje.* [Online] [Citace: 25. listopad 2008.] http://extranet.kr-vysocina.cz/download/odbor_informatiky/koncepce/KIKV_soubory/image008.gif.
19. **MOLNÁR, Z.** Efektivnost informačních systémů. 1.vyd. Praha : Grada, 2000. str. 142. ISBN 80-7169-410-X.75.
20. **ŠTĚDRŇ, B.** Manažerské řízení a informační technologie. 1.vyd. Praha : Grada, 2006. str. 156 . ISBN 978-80-247-2052-4.
21. *Struktura veřejné správy v České republice.* [Online] [Citace: 25. listopad 2008.] http://www.gute-nachbarschaft.org/downloads/Informationssystem%20Recht%20und%20Verwaltung/2005_recht_staatsaufbau-cz_cz.pdf.
22. **KOCH, M.** Management informačních systémů. 2. vyd. Brno : Cerm, 2008. str. 193. ISBN 978-80-214-3735-7.
23. **TĚTŘEVOVÁ, L.** Financování projektů. 2.vyd. Praha : Professional Publishing, 2006. str. 182 . ISBN 80-86946-09-6.
24. *Úřad městské části Praha 1.* [Online] [Citace: 25. duben 2009.] <http://www.praha1.cz/cps/index.html>.

9 Přílohy

Příloha 1 – Struktura Městského úřadu Železný Brod

Příloha 2 – CZECH Point – mapa pokrytí

Příloha 1 – Struktura Městského úřadu Železný Brod



Příloha 2 – CZECH Point – mapa pokrytí k 1. 1. 2009

