

# Informační technologie ve veřejné správě

## Metodika

### Osoby používající internet ve vztahu k veřejné správě

Informace o využívání informačních technologií ve vztahu k veřejné správě jsou získány ze šetření prováděného Českým statistickým úřadem. **Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci** je realizováno v rámci výběrového šetření pracovních sil pořádaného ČSÚ, a to formou osobního interview (Computer Assisted Personal Interviewing – CAPI). Šetření probíhá vždy ve 2. čtvrtletí daného roku na výběrovém vzorku cca 10 tis. jednotlivců ve věku 16 a více let.

Od roku 2006 probíhá toto šetření dle Nařízení Evropské komise a Evropského parlamentu k statistikám informační společnosti: “REGULATION No 808/2004“ a tím je umožněno přinášet srovnatelné údaje s jednotlivými zeměmi EU, Islandu a Norska. Data pro Mezinárodní srovnání pocházejí z databáze Eurostatu.

V roce 2022 došlo v šetření k významné změně znění otázek týkajících se využívání internetu ve vztahu k veřejné správě, a z toho důvodu nejsou data za rok 2022 srovnatelná s výsledky z předchozích let.

Data z oblasti veřejné správy se vztahují k dvanácti měsícům před šetřením. V případě elektronického bankovníctví a zdravotnictví se jedná o tři měsíce předcházející šetření.

Více informací o šetření naleznete na následujícím odkazu:

[http://www.czso.cz/csu/czso/domacnosti\\_a\\_jednotlivci](http://www.czso.cz/csu/czso/domacnosti_a_jednotlivci)

## EGovernment

Informace v tabulkách týkajících se eGovernmentu pocházejí z více externích zdrojů. Údaje o počtu nově zřízených datových schránek a transakcích provedených jejich prostřednictvím byly Českému statistickému úřadu poskytnuty **Ministerstvem vnitra ČR**, stejně tak informace o počtu kontaktních pracovišť Czech POINT. Údaje o počtu výstupů z Czech POINTů pak byly zprostředkovaně získány přes internetové stránky [Czech POINT](#).

Data o počtu **daňových přiznání podaných elektronickou cestou** pro finanční správu ČR přes **webovou aplikaci EPO** či prostřednictvím **datových schránek** zpracovává ČSÚ z datových zdrojů [Finanční správy](#).

K výše zmíněným údajům jsou přidány informace o počtech elektronických podání (e-Podání) vybraných služeb poskytovaných ČSSZ získané ze statistických ročenek **České správy sociálního zabezpečení**.

## Terminologie (řazeno abecedně)

### Osoby používající internet ve vztahu k veřejné správě

**Bankovní identita** je elektronická identita, kterou zprostředkovávají banky. Jedná se o přihlašovací údaje k internetovému bankovníctví, které lze využít také pro přihlášení do služeb veřejné správy.

**Daňové přiznání:** pro účely tohoto šetření byl zjišťován způsob podání daňového přiznání k dani z příjmu fyzických osob.

**Datová schránka** je speciální služba provozovaná pro účely veřejné správy. Pokud má občan tuto schránku zřízenou, chodí mu veškeré úřední dokumenty elektronicky do této schránky. Občan pak může institucím veřejné správy zasílat dokumenty také přes tuto schránku. Datové schránky jsou v Česku povinné pro firmy, pro občany jsou zatím dobrovolné.

**Online konzultace s lékařem** je činnost, při které pacient vložil své dotazy do vyhrazeného formuláře na webových stránkách. Na položený dotaz odpověděl konkrétní lékař či specialista. Nejedná se o informační servery, na nichž si laická veřejnost vyměňuje své zkušenosti. Lékař pacientovi odpovídá formou soukromé zprávy (pro ostatní uživatele neviditelné) či veřejné (viditelné dalším uživatelům).

**Online objednání do školy:** do školy se může člověk objednat, pokud je sám studentem, nebo pokud jeho nezletilé dítě navštěvuje školské zařízení a on/ona jako rodič se objednává např. na konzultaci s učitelem ohledně prospěchu dítěte.

**Online objednání k lékaři** zahrnuje objednání sebe, popřípadě jiného člena rodiny, k lékaři přes webový formulář na webových stránkách zdravotnického zařízení nebo přes aplikaci. Nejedná se o objednání prostřednictvím e-mailu.

**Online objednání na testy či očkování:** využití webových stránek nebo aplikace ke sjednání termínu na zdravotnické testy (nejčastěji na COVID) či očkování (rovněž nejčastěji očkování proti COVIDu). Zahrnuto bylo, i pokud respondent objednal někoho jiného, např. rodiče své děti.

**Online objednání na úřad:** započítává se výhradně objednání přes rezervační formulář na webových stránkách nebo v aplikaci, nikoliv přes e-mail či telefon.

**Online rezervace knihy v knihovně:** zamluvení knihy v knihovně přes rezervační systém na webových stránkách nebo v aplikaci knihovny.

**Online žádost o recept** představuje žádost přes webové stránky (nikoliv e-mailem). Takovou žádost umožňují někteří lékaři podat, např. když pacient bere lék v rámci dlouhodobé léčby a není potřeba chodit pokaždé k lékaři na kontrolu. Často tuto možnost nabízí také gynekologové k předepisování antikoncepce.

**Podání jiných žádostí či oznámení** (např. vyplnění příjezdového formuláře): Příjezdový formulář je formulář, který vznikl v souvislosti s trasováním onemocnění COVID19. Občané ho vyplňují těsně před nebo po příjezdu do ČR.

#### Problémy, se kterými se setkali uživatelé stránek veřejné správy

- Stránky byly nepřehledné: stránky se respondentovi zdály složité na to, aby na nich něco našel, nebo např. způsob zasílání vybraných žádostí nebyl dostatečně popsán/nebyl srozumitelný.
- Technické problémy na stránkách: např. stránky se dlouho načítaly, nebylo možné je načíst vůbec, stránka nenadále spadla, nebylo možné z ní stáhnout potřebný software či formuláře.
- Jiné problémy: např. obsah nebyl aktuální nebo stránky nebyly přizpůsobeny pro mobilní zařízení

**Přihlašování do webového účtu u zdravotní pojišťovny:** klienti zdravotní pojišťovny si mohou na webových stránkách své pojišťovny zřídit přístup ke svému profilu, kde lze prohlížet např., kdy byli na jakých prohlídkách nebo přehled uhrazené zdravotní péče vykázané lékaři. Profil umožňuje též zjistit, na jaké benefity od pojišťovny mají pacienti nárok, popřípadě si o ně rovnou zažádat.



**Stažení formuláře z webových stránek** úřadů/ zdravotnických zařízení, škol a knihoven označuje činnost, při níž si respondent stáhne z webových stránek formulář, ručně nebo na počítači ho vyplní, vytiskne, podepíše a doručí (osobně, poštou či v e-mailu naskenovaný) na úřad/do instituce. Za stáhnutí formuláře se považuje i to, když respondent vyplní formulář přímo na webových stránkách úřadu, následně si vyplněný formulář vytiskne, ručně podepíše a doručí (osobně, poštou či naskenovaný v e-mailu).

**Stažení úředních dokumentů** (např. doklad o očkování, výpis z rejstříku trestů): započítává se jak stažení přímo z webových stránek, např. doklad o očkování, tak zažádání a následné stažení z datové schránky, např. výpis z rejstříku trestů.

**Veřejná správa** je pro účely tohoto šetření členěna na úřady a na instituce, které poskytují veřejné služby. Do těchto institucí patří především školy, knihovny, lékařská zařízení a pojišťovny.

**Vyhledávání informací** na stránkách úřadů/ škol, knihoven, zdravotnických zařízení a pojišťoven

- Informace o sobě jsou zpravidla přístupná po přihlášení, není to však podmínkou. V případě vyhledávání informací na stránkách úřadů bylo započítáno také vyhledávání informací o své nemovitosti, které lze nalézt v katastru nemovitostí.
- Informace z veřejných databází jsou většinou volně dostupné informace, které se nachází v nějaké databázi a týkají se něčeho či někoho jiného než své vlastní osoby.
- Ostatní informace: informace volně dostupné na webových stránkách úřadů/ škol, knihoven, zdravotnických zařízení a pojišťoven, které nejsou uloženy v žádné databázi.

**Zažádání o sociální dávky** či jiné nároky online: započítávaly se žádosti učiněné přes web či aplikace, nikoliv přes e-mail nebo jakkoliv jinak. Příkladem může být žádost o podporu v nezaměstnanosti nebo žádost o rodičovskou.

## EGovernment

**Agendové informační systémy (dále AIS)** jsou informační systémy jednotlivých orgánů veřejné moci, které jsou prostřednictvím rozhraní napojeny na základní registry. V případě, kdy agendový systém pracuje s referenčními údaji, požádá si o tyto údaje ze základních registrů, úředník není tedy nucen vyžadovat tyto údaje od žadatele.

**Agendy matrik** zahrnují zápis údajů o narození, úmrtí, manželství a registrovaném partnerství.

**Agendy ohlašoven** zahrnují zápis doručovací adresy a adresy místa trvalého pobytu.

**Agendy soudů** zahrnují zápis neplatnosti, zrušení, neexistenci manželství či registrovaného partnerství a omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům.

**Autorizovaná konverze dokumentů** znamená úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky.

**Czech POINT** slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy umožňující občanovi vyřízení co nejvíce záležitostí spojených s veřejnou správou na jednom místě.

**CzechPOINT@home** je rozhraní systému Czech POINT, určené pro občany, umožňující držitelům datových schránek vzdálený přístup (z počítače či telefonu) k vybraným přístupům výpisům bez nutnosti návštěvy kontaktního místa Czech POINT.

**CzechPOINT@office** představuje neveřejné rozhraní systému Czech POINT. Obsahuje agendy, které vykonávají úřady a orgány veřejné moci pro výkon své působnosti.

**Datová schránka** slouží pro komunikaci v oblasti veřejné správy. Jejím prostřednictvím lze činit podání kterémukoliv úřadu. Úřady prostřednictvím datové schránky doručují své písemnosti příslušným adresátům (fyzickým nebo právnickým osobám), stejně tak komunikují s jinými orgány veřejné správy. Zřizovatelem a správcem datových schránek je Ministerstvo vnitra.

**Elektronické podání pro finanční správu (EPO)** je obdobou podání zasílaných klasickou cestou, ale provádí se přes internet. Finanční správa České republiky umožňuje veřejnosti podávat elektronická daňová podání, přiznání, hlášení, případně jiné elektronické dokumenty. Za tímto účelem byla zprovozněna počítačová aplikace *Elektronická podání pro finanční správu (EPO)*. Elektronická podání učiněná přes EPO mohou být opatřena uznávaným elektronickým podpisem (viz *ZAREP*). Při sestavování elektronického podání v EPO lze využít např. automatického doplňování, u vybraných položek lze provádět kontrolu obsahu podání, zobrazovat pokyny u jednotlivých položek elektronického formuláře, apod.

**e-Podání** je veřejná služba umožňující elektronickou výměnu dat týkajících se elektronické komunikace prostřednictvím Portálu veřejné správy (PVS).

**Informační systém datových schránek (ISDS)** je informační systém veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživateli. ISDS lze využít při elektronickém podání datovou zprávou. Uživatel může své elektronické podání podepsat, respektive opatřit ověřenou identitou podatele způsobem, kterým se přihlašuje do své datové schránky. Po úspěšném vyplnění elektronického formuláře se mu zobrazí obvyklé přihlašovací okno ISDS. Zde uživatel zvolí svou metodu autentizace do datové schránky. Tím dojde k propojení daňového portálu s informačním systémem datových schránek. Potom hovoříme o podání s ověřenou identitou podatele způsobem, kterým se lze přihlásit do jeho datové schránky.

**Informační systém veřejné správy (ISVS)** je souborem informačních systémů, které slouží pro rychlejší a spolehlivější poskytování služeb státní správy nejširší veřejnosti a umožňují občanům a podnikatelským subjektům jednoduše a rychle komunikovat s úřady, státní správou a územní samosprávou

**Informační systém základních registrů (ISZR)** je spravován Správou základních registrů. Systémem jsou realizovány vazby mezi jednotlivými základními registry a dále mezi registry a agendovými informačními systémy.

**Orgán veřejné moci (OVM)** je státní orgán, územní samosprávný celek a fyzická, nebo právnická osoba, byla-li jí svěřena působnost v oblasti veřejné správy.

**Registr obyvatelstva (ROB)** vede referenční údaje o fyzických osobách, jejichž údaje jsou vedeny v základních registrech.

**Registr osob (ROS)** vede referenční údaje všech osob s právní subjektivitou, tj. fyzických a právnických osob, veřejnoprávních osob.

**Registr práv a povinností (RPP)** vede referenční údaje o působnosti orgánů veřejné správy, o právech a povinnostech fyzických a právnických osob a o oprávnění k přístupu k datům vedeným v základních registrech nebo v agentových informačních systémech.

**Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN)** vede referenční údaje o územní identifikaci a katastru nemovitostí.

**Úplné elektronické podání** zahrnuje vyplnění administrativních formulářů veřejné správy přímo na příslušné webové stránce a jejich následné odeslání elektronickou cestou (může zahrnovat i použití elektronického podpisu) bez nutnosti dalších administrativních kroků. V případě České republiky se jedná především o následující elektronická podání: daň z příjmu právnických osob, daň z přidané hodnoty, elektronické služby České správy sociálního zabezpečení a elektronické celní řízení.

**Základní registry** - informační systém veřejné správy, který obsahuje Referenční údaje. Základními registry jsou registr obyvatelstva (ROB), registr osob (ROS), registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN) a registr práv a povinností (RPP).

**ZAREP** = zaručený elektronický podpis

