

5 Využívání elektronických nástrojů veřejné správy a rozvoj klientsky orientovaných digitálních služeb v České republice

Tato kapitola analyzuje správu digitální veřejné správy v České republice. Analýza se zaměřuje na dva následující aspekty Rámce OECD pro správu digitální veřejné správy - aspekt 2: institucionální modely a aspekt 3: nástroje v oblasti politik. První část kapitoly hodnotí formální a neformální institucionální nastavení, které by vládě České republiky umožnilo nastavit potřebné vedení a pomohlo zajistit koordinaci a spolupráci napříč všemi resorty a úrovněmi veřejné správy. Druhá část se zabývá nástroji v oblasti politik, které mohou přispět k posilování institucionálních kapacit nutných pro lepší koncipování a poskytování kvalitních služeb uživatelům. Závěrečná část se věnuje doporučení vhodných politik, jež pomohou České republice celkově zkvalitnit řízení digitální veřejné správy a zajistit nejen kvalitnější služby a jejich bezchybné poskytování, ale i podporu inovací ve veřejném sektoru.

Úvod

V dnešním geopolitickém klimatu se od vlád očekává, že budou odolné, reakce schopné a připravené zmírňovat dopady případných neočekávaných problémů. Pandemie koronaviru ukázala, že při zvládnutí podobných výzev je nutné se naučit strategicky využívat digitální technologie a data. V posledních dvou letech vlády ve svých vládních programech považují digitální transformaci za prioritu. Ve svém úsilí musejí pokračovat i nadále a využívat veškeré příležitosti k dalšímu pokroku v digitální transformaci veřejného sektoru.

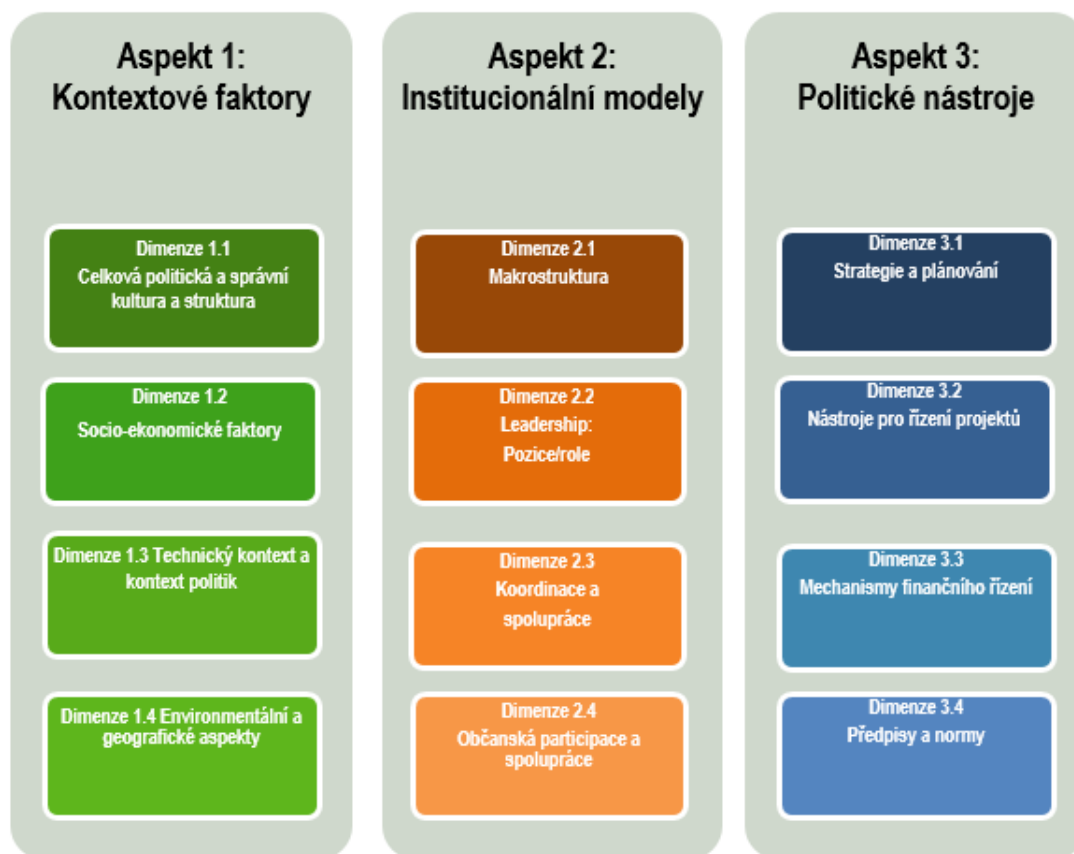
Důkladná správa a řízení digitální transformace jsou klíčem ke zvládnutí všech jejích úskalí a realizaci potřebných změn v celém veřejném sektoru. Prostřednictvím optimálně nastavené správy mohou jednotlivé vlády zvládnout komplexní digitální transformaci a podpořit spolupráci a inkluzivní digitální ekosystém napříč veřejným sektorem. Výstupy indexu OECD pro digitalizaci veřejné správy OECD Digital Government Index 2019 zdůrazňují, jak důležitá je pro dosažení digitální vyspělosti právě dobrá správa na centrální úrovni (OECD, 2020^[1]). Kvalitní správa umožňuje vládám přejít od uvažování o jednotlivostech ke strategickému systémovému přístupu, který je základem pro design a poskytování klientsky orientovaných služeb veřejné správy.

V souladu s doporučením Rady OECD o strategiích digitální veřejné správy (OECD, 2014^[2]) vypracovala pracovní skupina OECD složená z vedoucích pracovníků digitální veřejné správy (E-Leaders) *příručku E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government (Příručka pro vedoucí pracovníky v oblasti řízení elektronické veřejné správy)* (OECD, 2021^[3]), která vychází z poznatků, znalostí a osvědčených postupů členských a partnerských zemí OECD. Příručka představuje Rámec OECD pro řízení digitální veřejné správy, nástroj na podporu vlád při vytváření účinných rámců správy a institucionálních kapacit nutných k dosažení k digitální vyspělosti.

Rámec OECD pro řízení digitální veřejné správy zavádí tři zásadní aspekty správy (Obrázek 5.1):

1. **Kontextové faktory** definují politické, správní, socio-ekonomické, technologické, politické a geografické charakteristiky specifické pro danou zemi, jež je třeba zohlednit při navrhování politik nutných k zajištění inkluzivní a udržitelné digitální transformace klientsky orientovaného veřejného sektoru.
2. **Institucionální modely** představují různá institucionální uspořádání, přístupy, opatření a mechanismy ve veřejném sektoru a digitálním ekosystému, jež udržitelným způsobem řídí koncipování a provádění politik digitální veřejné správy.
3. **Nástroje v oblasti politik** definují instrumenty a „páky“, které podporují vlády při zajišťování rozumné a provázané digitální transformace veřejného sektoru.

Obrázek 5.1. Rámec OECD pro řízení digitální veřejné správy



Zdroj: OECD (2021^[3]), Příručka "e-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government".

Tato kapitola analyzuje řízení digitální veřejné správy v České republice a zaměřuje se na jeho následující dva aspekty - *aspekt 2: institucionální modely* a *aspekt 3: nástroje v oblasti politik* (viz. Obrázek 5.1). První část hodnotí formální a neformální institucionální nastavení, které by vládě ČR pomohlo poskytnout potřebné vedení a zajistit koordinaci a spolupráci napříč všemi orgány veřejné správy. Druhá část se zabývá nástroji, které mohou přispět k posilování institucionálních kapacit nutných k zajištění lepšího koncipování služeb a jejich kvalitnějšímu poskytování uživatelům. Poslední část se zaměřuje na doporučení vhodných politik, jež pomohou České republice posílit celkové řízení digitální veřejné správy s cílem navrhovat a poskytovat kvalitní služby svým uživatelům a podporovat inovace ve veřejném sektoru.

Řízení digitální transformace a zavádění inovací ve veřejném sektoru

Elektronická veřejná správa v České republice

Prostřednictvím vládního strategického programu *Digitální Česko* investovala Česká republika značné úsilí do transformace ekonomiky, společnosti a veřejného sektoru. Program, který byl zahájen v roce 2018 a je každoročně aktualizován pomocí implementačních plánů, tvoří tři vzájemně propojené pilíře: 1) Česká republika v digitální Evropě, 2) Informační strategie ČR a 3) Digitální ekonomika a společnost (European Commission, 2022^[4]). V souladu s cíli a záměry programu politiky Evropské komise Digitální dekáda do roku 2030 plánuje Česká republika rozšířit oblast působnosti programu, a to zahrnutím pilíře zaměřeného na vzdělávání a digitální kompetence.

Realizace prvního pilíře s názvem „Česká republika v digitální Evropě“ je v gesci Úřadu vlády. Jeho cílem je prosazovat napříč resorty provázaný a jednotný přístup k digitální agendě na úrovni Evropské unie (EU) a zajistit soulad s příslušnými právními instrumenty EU. Druhý pilíř, „Informační strategie ČR“, je v gesci Odboru hlavního architekta eGovernmentu Ministerstva vnitra¹ a zaměřuje se na „e-government“ v České republice. Na základě zákona č. 365/2000 Sb. vytyčuje národní agendu zřizování a provozování informačních systémů veřejné správy. Třetí pilíř, „Digitální ekonomika a společnost“, usiluje jak o maximální využití společenských a ekonomických příležitostí, jež digitální transformace v celé zemi nabízí, tak na minimalizaci možných negativních vlivů. Tuto průřezovou strategii z velké části řídí a koordinuje Ministerstvo průmyslu a obchodu. Na implementaci opatření všech třech pilířů spolupracuje Rada vlády pro informační společnost (RVIS).

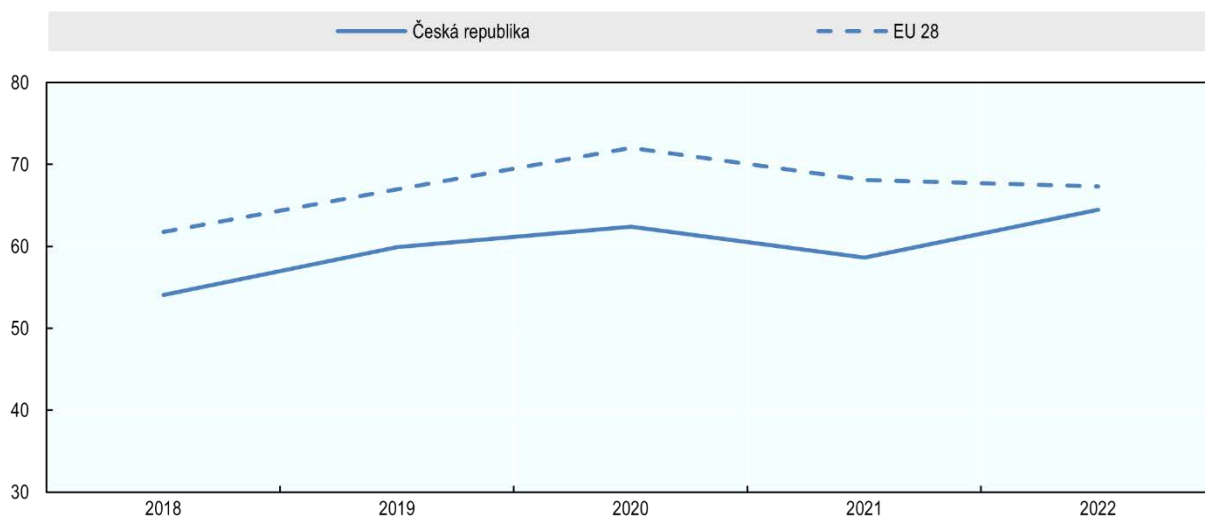
Navzdory ambicióznímu plánu vládního programu digitální transformace byl pokrok v posledních letech pomalý a Česká republika stále zaostává za mnohými evropskými zeměmi. V indexu digitální ekonomiky a společnosti (DESI) Evropské komise zůstává Česká republika v posledních čtyřech letech pod průměrem EU (Tabulka 5.1). V oblasti digitálních veřejných služeb se Česká republika postupně zlepšuje a snižuje rozdíl oproti průměru EU. Výsledky DESI z roku 2022 ukazují, že podíl uživatelů služeb e-governmentu vzrostl během jednoho roku o 12 % z 64 % na 76 %, ale v oblastech koncipování a poskytování veřejných služeb je stále co zlepšovat (Obrázek 5.2) (European Commission, 2022^[5]).

Tabulka 5.1. Index digitální ekonomiky a společnosti 2019-2022: Česká republika

	2019	2020	2021	2022
Průměr zemí Evropské unie	52.5	52.6	50.7	52.3
Česká republika	50.0	50.8	47.4	49.1

Zdroj: Evropská komise (2022^[5]), *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2022 – Česko*.

Obrázek 5.2. Index digitální ekonomiky a společnosti Digitální veřejné služby 2018-2022: Česká republika



Zdroj: Evropská komise (2022^[5]), *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2022 – Česko*.

V lednu 2022 schválila nová vláda Petra Fialy programové prohlášení, v němž je jednou z hlavních priorit právě digitalizace služeb veřejné správy. Programové prohlášení předpokládá zásadní změnu v řízení elektronické veřejné správy v České republice, která může být hnacím motorem digitální transformace

napříč všemi orgány veřejné správy. Nově jmenovaný místopředseda vlády pro digitalizaci oznámil plán na zřízení Digitální a informační agentury (DIA), která bude řídit digitální transformaci ústředních orgánů státní správy i orgánů samosprávných celků v úzké koordinaci s kabinetem místopředsedy vlády pro digitalizaci a RVIS (Vláda České republiky, 2022^[6]).

Kromě toho vláda v rámci *programu Digitální Česko* pokračuje ve stanovování priorit a provádění klíčových iniciativ, které mají transformaci k digitální veřejné správě usnadnit (European Commission, 2022^[4]). Česká republika například plánuje do roku 2025 dokončit implementaci zákona o právu na digitální služby, tzv. digitální ústavy, která poskytne všem občanům právo na elektronický přístup ke službám veřejného sektoru. Během pandemie onemocnění covid-19 vznikly v reakci na nastalou potřebu různé digitální služby agilním, ale často nekonvenčním způsobem, jimž se Česká republika v současné době snaží zajistit určitou kontinuitu.

Národní plán obnovy České republiky rovněž nastiňuje podporu digitální transformace společnosti. Plánuje zlepšit konektivitu v celé zemi a zvýšit digitální kompetence široké veřejnosti. Kromě toho si klade za cíl usnadnit digitální transformaci veřejného sektoru a posílit kybernetickou bezpečnost (European Commission, 2022^[7]).

Celkově má Česká republika dobré předpoklady k tomu, aby na základě strategie podporované nejvyšším politickým vedením usilovala o větší vyspělost elektronické veřejné správy. „Digitální ústava“ navíc poskytuje veřejné správě pevný právní základ pro snazší pokračování digitalizace veřejného sektoru a poskytování služeb pro digitální věk. Komplexní a udržitelná realizace tak ambiciózního plánu napříč veřejným sektorem a s kýženým dopadem si vyžádá zásadní změny, které budou konsolidovat řízení digitální veřejné správy a vybaví veřejný sektor klíčovými nástroji pro koncipování a poskytování služeb veřejné správy všem uživatelům.

Směřování české digitální veřejné správy k vyspělosti

Složitou digitální transformaci veřejného sektoru musí mít v gesci orgán, který dokáže směřovat národní digitální agendu komplexně a udržitelně zaváděním interních a externích změn. S ohledem na národní kontext musí být pověřený orgán organizačně ukotven tak, aby mohl komplexně a s nezbytnou politickou podporou zastřešit strategii digitalizace veřejné správy napříč všemi veřejnosprávními orgány.

Ačkoli se přístupy k institucionálnímu zabezpečení digitalizace v jednotlivých zemích liší, Index digitalizace veřejné správy OECD 2019 ukázal, že všech 33 zúčastněných zemí disponuje úřadem nebo agenturou, která digitalizaci řídí a pomáhá koordinovat rozhodnutí o elektronické veřejné správě na centrální úrovni (OECD, 2020^[11]). Některé země umísťují pověřenou organizaci do centra vládnutí (např. Chile, Francie, Turecká republika a Spojené království), zatímco jiné spíše pod resortní ministerstvo (např. Estonsko, Řecko a Lucembursko) či koordinační ministerstvo typu ministerstva financí nebo ministerstva veřejné správy (např. Dánsko, Korea, Portugalsko a Švédsko) (OECD, 2021^[3]).

Pověřená organizace musí mít také přesně vymezené koordinační, poradní a rozhodovací pravomoci (Rámeček 5.1). Musí mít mandát směřovat a řídit spolupráci různých zainteresovaných stran v oblasti veřejné správy, poskytovat poradenství a přijímat rozhodnutí nutná k dosažení digitální vyspělosti celé veřejné správy (OECD, 2021^[3]).

Rámeček 5.1. Úlohy a odpovědnosti pověřeného orgánu

Koordinační role zahrnuje horizontální a vertikální koordinaci rozvoje národní strategie digitální veřejné správy s ostatními orgány veřejné moci i s místními samosprávami s cílem sladit vývoj projektů digitální veřejné správy s cíli národní strategie digitální veřejné správy.

Poradní role spočívá v poskytování poradenství a pokynů pro rozvoj národní strategie digitální veřejné správy, monitorování jejího provádění, podpora rozvoje a realizace strategií digitální veřejné správy na úrovni jednotlivých orgánů, vypracování technických pokynů pro ICT/digitální architekturu a horizontální koordinaci mezi orgány veřejné moci.

Rozhodovací pravomoci zahrnují pravomoci a povinnosti přijímat důležitá rozhodnutí se značnou odpovědností napříč jednotlivými resorty, a to včetně stanovování priorit a schvalování investic do projektů v oblasti ICT/digitální veřejné správy, kontrolami ex-ante, hodnocení a externích přezkumů projektů v oblasti ICT/digitální veřejné správy a poskytování finanční podpory na vývoj a realizaci projektů v oblasti ICT/digitální veřejné správy.

Zdroj: OECD (2021^[3]), *Příručka "e-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government"*.

Odpovědnost za digitální veřejnou správu v České republice až donedávna sdílel především Kabinet místopředsedy vlády pro digitalizaci s Ministerstvem vnitra. Kabinet místopředsedy vlády pro digitalizaci jmenovaného v lednu 2022 představil vizi digitalizace veřejné správy a postupně začal sladovat všechny probíhající iniciativy v kontextu digitální transformace. Ministerstvo vnitra, ústřední orgán státní správy, spravuje centrální informační systémy veřejné správy a sdílené služby pro veřejný sektor včetně portálu občana, portálu veřejné správy, platformy gov.cz, Registru práv a povinností a oblasti elektronické identifikace. Ministerstvo vnitra mělo rovněž na starosti přípravu a provádění legislativy a politik souvisejících s digitální veřejnou správou a transpozicí legislativy do postupů ve veřejné správě. Jednotlivé resorty prostřednictvím svých centrálních orgánů zodpovídaly za realizaci své resortní digitální strategie v rámci programu Digitální Česko.

Ve snaze posílit řízení digitální veřejné správy se Česká republika rozhodla zřídit novou organizaci s názvem Digitální a informační agentura (DIA), jejímž úkolem bude řídit digitální transformaci veřejného sektoru. Právním základem pro Digitální a informační agenturu je novela č. 471/2022 (§2a) zákona č. 12/2022 Sb. o právu na digitální služby (č. 2/1969 Sb.), jež vstoupila v platnost 1. ledna 2023. Agentura bude úzce spolupracovat s Kabinetem místopředsedy vlády pro digitalizaci, který bude nadále přijímat strategická a politická rozhodnutí. V době přípravy tohoto Přehledu vláda ČR oznámila, že Agentura bude plně funkční do tří měsíců od data vstupu příslušného zákona v platnost. Digitální a informační agentura převezme velký díl odpovědnosti za digitální transformaci veřejné správy od jiných ústředních orgánů státní správy včetně Ministerstva vnitra a Národní agentury pro komunikační a informační technologie (NAKIT).

Rámeček 5.2. Zahraniční zkušenosti: Agentura pro elektronickou správu a informační a znalostní společnost (AGESIC) v Uruguayi

Agentura pro elektronickou veřejnou správu a informační a znalostní společnost (AGESIC) je výkonný orgán vlády Uruguayské východní republiky, jež vznikl v prosinci 2005 jako „Agentura pro rozvoj elektronické správy a informační a znalostní společnosti“. Spolu s AGESIC vláda vytvořila poradní sbor, jenž má mandát navrhnout obecné směřování činnosti a rovněž hodnocení činnosti a dosažených výsledků. Poradní sbor se opírá o podporu dalších třech rad, a to Rady pro informační společnost, Rady pro podnikatelské subjekty a Rady pro informační technologie ve veřejné správě.

AGESIC se zabývá především inovováním a zefektivňováním komunikace veřejnosti s veřejnou správou. Za tímto účelem zavádí digitální technologie a přetváří státní správu na klientsky orientovaného poskytovatele služeb na základě motto "Spravedlivá transformace".

Obecným cílem AGESIC je zlepšit služby občanům s využitím potenciálu informačních a komunikačních technologií a podporovat rozvoj informační a znalostní společnosti v Uruguayi. Klade důraz na širokou integraci digitální praxe do společnosti a posilování digitálních kompetencí občanů.

Zdroj: Uruguayská vláda (2023^[8]), Agentura pro elektronickou veřejnou správu a informační a znalostní společnost (AGESIC).

Nedávné změny související s ustanovením nové organizace zodpovědné za řízení a koordinaci digitální transformace by mohly veřejné správě klást překážky na cestě k digitální zralosti z pohledu meziresortní provázanosti a „celovládního“ přístupu. Vzhledem k tomu, že Česká republika redefinovala svou institucionální strukturu, je klíčové jasně určit role a odpovědnosti pověřeného úřadu, jeho postavení vůči dalším orgánům veřejné správy včetně Rady vlády pro informační společnost a vyjasnit role a gesce jednotlivých zainteresovaných subjektů. Aby Digitální a informační agentura byla všemi zainteresovanými subjekty napříč veřejným sektorem vnímána jako legitimní, musí být tento proces inkluzivní. Pokud Česká republika dokáže využít této příležitosti k posílení řízení digitální veřejné správy, výrazně to přispěje k dosažení a udržení ambiciózní digitální agendy České republiky a dosažení viditelných výsledků.

Vytvoření funkce místopředsedy vlády pro digitalizaci znamená dostatečnou politickou podporu a příležitost komplexně pokrýt celý veřejný sektor. Pro zajištění efektivního vedení a rozhodovacích pravomocí kabinetu místopředsedy vlády pro digitalizaci je však třeba prosadit formální úpravu pevně vymezující jeho mandát, který bude vzájemně odsouhlasen všemi zúčastněnými stranami. Kromě toho musí mít Digitální a informační agentura dostatečné kapacity, aby mohla poskytovat sdílené služby a nástroje, podporovat jednotlivá ministerstva a další orgány veřejné správy v jejich resortních agendách digitální transformace, poskytovat vládě poradenství v oblasti digitální transformace veřejného sektoru a řídit inovace ve veřejném sektoru s cílem zajistit realizaci všech resortních digitálních strategií napříč veřejným sektorem v souladu s komplexnější vizí. Příkladem může sloužit francouzská vláda, jež podobnou organizaci na podporu vládního programu digitální transformace zřídila v roce 2019 (Rámeček 5.3).

Rámeček 5.3. Zahraniční zkušenosti: Francouzská vláda: *La direction interministérielle du numérique* (Nadresortní agentura pro digitální agendu/DINUM)

Agentura DINUM je nadresortní orgán, jež vznikl v říjnu 2019 a má v gesci digitální transformaci francouzského veřejného sektoru. Je součástí organizační struktury ministerstva pro transformaci veřejného sektoru a státní služby, které je podřízeno úřadu předsedy vlády. Ředitelství podporuje resortní ministerstva v procesu digitální transformace a rozvíjí sdílené služby a zdroje, jako je například národní meziresortní síť (RIE), [FranceConnect](#) (služba digitální identity), [data.gouv.fr](#) a [api.gouv.fr](#). Agentura DINUM má v gesci i *program TECH.GOUV*, jehož cílem je urychlit digitální transformaci veřejných služeb v koordinaci se všemi oborovými ministerstvy.

Organizace

Agentura DINUM zahrnuje jednoho programové ředitelství, tří sekce a generální sekretariát:

- **Programové ředitelství TECH.GOUV** řídí meziresortní program digitální transformace veřejných služeb.
- **Sekce infrastruktury a provozovaných služeb (ISO)** navrhuje a provozuje infrastrukturu a služby sdílené různými institucemi, včetně sítě RIE.
- **Sekce Etalab** koordinuje formování a provádění národní strategie správy dat, a to včetně jejich právních aspektů a celospolečenského kontextu.
- **Sekce výkonu digitálních služeb** navrhuje meziresortní akční plány pro sdružování zdrojů, dematerializaci služeb, řízení projektů a zajištění kvality digitálních služeb a podporuje jejich realizaci.
- **Generální sekretariát** podporuje všechny činnosti agentury DINUM, tj. řídí vnější a vnitřní komunikaci, spravuje agendu lidských a finančních zdrojů a zajišťuje kvalitní pracovní podmínky pro své členy.

Poznámka: Tyto informace byly přeloženy z francouzštiny.

Zdroj: Direction interministérielle du numérique (Francie) (2022^[9]), <https://www.numerique.gouv.fr/dinum/>.

Posílení koordinace za účelem poskytování kvalitních služeb veřejné správy

Digitální transformace veřejného sektoru může být komplexnější, konzistentnější a efektivnější, pokud se daří ji koordinovat a realizovat ve spolupráci všech relevantních institucí. Efektivní institucionální koordinace umožňuje vládám řídit digitální transformaci komplexně a s dlouhodobým dopadem na společnost a ekonomiku. Aby byla digitální transformace veřejného sektoru úspěšná, musí všechny klíčové zainteresované strany spolupracovat na předem stanovených a vzájemně odsouhlasených cílech a akčních plánech. Duch spolupráce a kooperace v celém veřejném sektoru může zajistit efektivní formulování, plánování, provádění a monitorování politik. Lze tak předejít potenciálním nedostatkům v politikách a podpořit rozmanitost při jejich formování a při rozhodování. Ve veřejném sektoru se může díky sdílení znalostí, zkušeností a získaných poznatků projevit i značná kreativita.

Meziresortní koordinaci má v současné době v gesci Rada vlády pro informační společnost za účasti náměstků ministrů (nebo zaměstnanců jednotlivých ministerstev na podobných postech) a dalších zainteresovaných stran včetně soukromého sektoru a místních samospráv. Rada vlády pro informační společnost pod vedením místopředsedy vlády pro digitalizaci projednává a schvaluje horizontální otázky *programu Digitální Česko*. Na jednáních Rady vlády pro informační společnost mohou její zástupci předkládat agendu vyžadující meziresortní koordinaci.

Radu vlády pro informační společnost podporují také tematické pracovní skupiny složené z odborníků z různých institucí. Z tematických diskusí na pracovní úrovni se podávají Radě zprávy, na jejichž základě může dále přenášet potřeby institucí do diskusí na vysoké úrovni. Například česká služba eMandate byla nejprve navržena na úrovni pracovních skupin a nyní je díky koordinovanému úsilí Rady ve fázi vývoje.

Rada vlády pro informační společnost však slouží spíše jako poradní skupina než jako účinný koordinační orgán, který by hrál silnou rozhodovací a realizační roli. Průzkum OECD Public Governance Review odhalil, že koordinační mechanismus je poměrně nestabilní a že tato nestabilita způsobuje obtíže při provádění rozhodnutí přijatých na meziresortní úrovni celé veřejné správy. Například během pandemie vedla nedostatečná koordinace k duplicitě a značným chybám při konsolidaci údajů v centrální databázi od poskytovatelů sociálních služeb na úrovni krajů. Omezené sdílení těchto údajů bylo navíc pro ministerstva značnou překážkou při využívání údajů pro poskytování služeb. V době vypracování tohoto Přehledu byl koordinační mechanismus v přechodové fázi směrem k větším rozhodovacím pravomocem. Například v rámci nového systému řízení digitální veřejné správy je Rada vlády pro informační společnost pověřena schvalováním strategických dokumentů navrhovaných jednotlivými orgány veřejné moci.

Vzhledem k tomu, že Česká republika má decentralizovanou strukturu veřejné správy, každý územní samosprávný celek zodpovídá za zavádění vlastní digitální správy, včetně koncipování a poskytování vlastních služeb. V době práce na tomto dokumentu měl Odbor hlavního architekta eGovernmentu Ministerstva vnitra mandát ke schvalování všech ICT/digitálních projektů územních samosprávných celků. V rámci probíhající restrukturalizace řízení digitální veřejné správy plánuje česká vláda od 1. dubna 2023 přesunout tuto agendu na Digitální a informační agenturu. Aby však bylo možné poskytovat konzistentně kvalitní a inkluzivní služby v celé zemi a zároveň zajistit interoperabilitu a odpovědné využívání veřejných zdrojů, musí ústřední orgány dále pracovat na koordinaci se samosprávnými celky a spolupodílet se na šíření metodik, vodítek, standardů a sdílených nástrojů. Jen tak lze zajistit, že uživatelé budou mít, bez ohledu na místo svého bydliště, přístup ke službám stejné kvality.

Rámeček 5.4. Zahraniční zkušenosti: Koordinace na vysoké úrovni ve veřejném sektoru v Lucembursku

Meziresortní výbor pro digitalizaci

V Lucembursku byl zřízen Meziresortní výbor pro digitalizaci, jehož úkolem je koordinovat ministerstva při vytváření a provádění strategií a iniciativ pro elektronickou veřejnou správu a digitalizaci veřejných služeb do roku 2025. Jeho cílem je také posílit řízení elektronické veřejné správy a zvýšit komplexnost a provázanost digitální transformace ve veřejném sektoru v souladu se Strategií elektronizace veřejné správy 2021-2025. Pod vedením prvního náměstka ministra pro digitalizaci a vládního pověřence pro informační společnost sdružuje tato platforma na vysoké úrovni zástupce všech ministerstev. Provádí horizontální koordinaci strategií a akčních plánů elektronické veřejné správy a má v gesci sdílení osvědčených postupů a vytváření synergií mezi ministerstvy a správními orgány v Lucembursku.

Výbor pro digitální transformaci

Výbor pro digitální transformaci při ministerstvu pro digitalizaci zatím nefunguje kvůli zpoždění způsobené krizí v souvislosti s onemocněním covid-19. Předpokládá se, že v něm bude pracovat ministr pro digitalizaci, pověřenec pro digitalizaci, další ministři, jejichž resorty jsou relevantní pro rozvoj elektronické veřejné správy i soukromý sektor, odbory, nevládní organizace a IT experti či zástupci vědecké obce. Výbor se bude věnovat agendě digitální transformace, která zahrnuje elektronickou veřejnou správu, ekonomiku, kompetence veřejnosti atd. Výbor pro digitální transformaci zahájil svou činnost 28. září 2022. Pokud se v krátké době podaří jej přeměnit v plně funkční těleso, podpoří

správnou a včasnou realizaci strategie elektronické správy 2021-2025, neboť řada jejích iniciativ vyžaduje silná partnerství a zapojení externích subjektů.

Zdroj: OECD (2022^[10]), Digital Government Review of Luxembourg: Towards More Digital, Innovative and Inclusive Public Services (Přehled elektronické veřejné správy v Lucembursku: na cestě k více digitálním, inovativnějším a inkluzivnějším veřejným službám).

Silnější koordinační mechanismus by pomohl nejen odhalit, jak mohou digitální technologie a data podpořit další inovace ve veřejném sektoru a celkové inovační úsilí, ale také šířit osvědčenou praxi ve všech oblastech a na všech úrovních veřejné správy. V současné době se český veřejný sektor potýká s nedostatkem politické a finanční podpory, informovanosti úředníků a právního rámce pro agendu inovací ve veřejném sektoru. Současný právní rámec, konkrétně zákon č. 130/2002 Sb. o podpoře výzkumu, vývoje a inovací z veřejných prostředků, neposkytuje inovacím ve veřejném sektoru v České republice dostatečnou právní podporu. Vláda České republiky sice schválila Inovační strategii ČR 2019-2030, tento strategický dokument však velmi podceňuje potřebnost a význam inovací ve veřejném sektoru a úzce je vymezuje pouze na oblast digitalizace veřejných služeb. Česká republika se musí naučit využívat k usnadnění inovací ve veřejném sektoru elektronické nástroje a data. O inovacích ve veřejném sektoru je však třeba hovořit v širším kontextu, a to včetně podpory inovačního étosu napříč celým veřejným sektorem.

Rámeček 5.5. Zahraniční zkušenosti: Inovace ve veřejném sektoru - *Impact Canada*

„Pojďme řešit největší problémy Kanady: kanadská vláda prosazuje inovativní řešení ekonomických, environmentálních a sociálních problémů.“

Iniciativa *Impact Kanada*

Iniciativa kanadské vlády *Impact Canada* z roku 2017 má za cíl pomoci jednotlivým ministerstvům urychlit zavádění inovativních způsobů financování tak, aby Kanadčanům nabízely služby s viditelným dopadem. Iniciativu *Impact Canada* má v gesci Odborné centrum pod odborem *Impact and Innovation Unit* sekretariátu Privy Council, jež tuto iniciativu spravuje ve spolupráci s vládními resorty. Odborné centrum je specializovaný poradní sbor sdružující reprezentativní skupinu vysoce postavených zástupců soukromého, neziskového a akademického sektoru a filantropů.

Impact Kanada: výzvy

Impact Canada pořádá různé typy „výzev“, které otevírají dveře dalším inovacím. Jejich cílem je získávat inovativní řešení od různých aktérů a zdrojů a rozšířit tak kapacity vlády řešit určité problémy. Výzvy se liší od jiných tradičních vládních programů financování inovací, protože jsou koncipovány jako přístup „založený na výsledcích“, kdy jsou inovátoři odměňováni podle výsledků dosažených v rámci výzvy.

Výzvy mají přilákat nové talenty a shromáždit nápady od nejrůznějších aktérů. Cílem je urychlit vývoj směrem k inovativnějším řešení problémů a lepším sociálním, environmentálním a ekonomickým výsledkům pro veřejnost.

V rámci výzev lze získat pobídky (finanční i nefinanční), jež mají motivovat širokou škálu inovátorů k hledání inovativních řešení zdánlivě neřešitelných problémů nebo najít nová řešení tam, kde ta stávající nedosahují požadovaných výsledků. Inovátoři jsou odměňováni, jakmile se jim podaří měřitelně dosáhnout výsledků a zlepšit situaci v dané oblasti.

Zdroj: Kanadská vláda (2023^[11]), *Impact Canada*

Vybavení veřejného sektoru nezbytnými digitálními dovednostmi a kompetentními lidskými zdroji

Se zrychlující se digitální transformací jsou vlády po celém světě nuceny fungovat ve stále více digitálním světě a poskytovat v něm i služby občanům. Veřejná správa musí své zaměstnance vybavit kompetencemi odpovídajícími požadavkům 21. století a musí být odolné vůči ekonomické a sociální nepředvídatelnosti. Rámec OECD pro digitální talenty a kompetence ve veřejném sektoru (OECD Framework for Digital Talent and Skills in the Public Sector) zdůrazňuje, co je třeba k zajištění lidských zdrojů, jež budou schopny dovést jejich digitální veřejnou správu k vyspělosti. Rámec vyzývá vlády k vytvoření příznivého prostředí umožňujícího digitální transformaci a žádá je, aby rozvíjely kompetence podporující vyspělost elektronické veřejné správy a vytvořily a udržely si digitálně kompetentní lidské zdroje (OECD, 2021^[12]).

V rámci druhého pilíře programu Digitální Česko: Informační koncepce České republiky vláda ČR předkládá svůj plán na posílení digitálních kompetencí veřejného sektoru. Plán obsahuje 57 opatření, které mají ve veřejném sektoru podpořit prostředí usnadňující změny, do budoucna zajistit potřebné digitálně kompetentní lidské zdroje pro orgány veřejné správy a posílit schopnosti a kompetence stávajících zaměstnanců (Ministerstvo vnitra ČR, 2020^[13]).

Svěřením této agendy digitálních talentů a dovedností vybranému orgánu lze posílit úsilí o provádění programu digitalizace a jeho dopad maximalizovat. Mnoho opatření má v gesci jen pár ministerstev a u některých opatření úplně chybí vymezená gesce. Během práce na tomto Přehledu bylo navíc zjištěno, že český veřejný sektor stále nedosahuje kýžených výsledků v náboru a udržení digitálně kompetentních zaměstnanců napříč veřejnou správou.

V listopadu 2022 se vláda České republiky rozhodla vytvořit v rámci programu Digitální Česko zvláštní pilíř, který by tyto výzvy lépe řešil a zefektivnil probíhající úsilí o zvyšování digitálních dovedností a kompetencí napříč veřejným sektorem. Během práce na tomto Přehledu vláda právě pracovala na definování struktury a cílů pilíře.

Rámeček 5.6. Iniciativa na podporu náboru digitálních talentů a kompetentních lidských zdrojů ve Spojeném království

Tým pro rozvoj lidských zdrojů s digitálními, datovými a technologickými kompetencemi

Ve Spojeném království se tým pro rozvoj lidských zdrojů s digitálními, datovými a technologickými kompetencemi začleněn do organizační struktury Centrálního úřadu pro digitální a datové technologie zaměřuje na pomoc státním orgánům při získávání, rozvoji a udržení lidských zdrojů s kompetencemi potřebnými pro podporu digitální transformace veřejné správy. Cílem jeho strategie je zajistit koordinovaný a holistický přístup napříč všemi resorty prostřednictvím maximalizace, sdílení a využívání osvědčených postupů. Priority zahrnují plánování kapacit lidských zdrojů sil prostřednictvím analytických nástrojů, zajišťování konzistentnosti lidských zdrojů prostřednictvím jednotného rámce kompetencí, konzistentnost odměňování, školení a profesní rozvoj pro digitální, datové a technologické profese a propagaci rozmanité a inkluzivní kultury.

Zdroj: Welby a Tan (2022^[14]), "Designing and delivering public services in the digital age", Going Digital Toolkit Note, č. 22.

Zapojení uživatelů s cílem dosáhnout větší inkluzivnosti digitální transformace veřejného sektoru

Doporučení Rady OECD pro otevřenou veřejnou správu z roku 2017 (OECD, 2022^[15])² uvádí, že zapojení občanů a jejich participace může posílit schopnost občanů společně řešit existující problémy a podpořit

tvorbu politik na základě důkazů, snížit náklady na implementaci a využít širších sítí a ekosystémů k zavedení inovací nejen při tvorbě politik, ale i poskytování služeb. Může také posílit postavení občanů a jejich vliv na rozhodování o politikách. Zapojení uživatelů zahrnuje procesy vzdělávání, konzultací a zapojení zainteresovaných stran do koncipování politik a poskytování služeb. Spolupráce také usnadňuje sdílení odpovědnosti, rolí a povinností mezi veřejným sektorem a uživateli při formování politik a poskytování služeb (Welby and Tan, 2022^[14]).

Česká veřejná správa zapojuje uživatele do navrhování a poskytování služeb jen velmi málo. Informace o uživatelských zkušenostech a zpětnou vazbu uživatelů získává prostřednictvím průzkumů a testování uživatelských zkušeností, které pomáhají zajistit srozumitelnost a uživatelskou přívětivost poskytovaných služeb. Ministerstvo vnitra kontinuálně zlepšuje přístupnost elektronických nástrojů a za tím účelem sleduje návštěvnost webu a údaje o uživateli. Během konzultací k textu tohoto Přehledu bylo však zjištěno jen málo důkazů o zapojení uživatelů v průběhu celého cyklu navrhování a poskytování služeb. Nedostatek formálních požadavků a postupů pro smysluplné zapojení uživatelů do tohoto cyklu omezuje možnosti veřejné správy se více a lépe orientovat na uživatele, což může mít vliv i na následné využívání digitálních služeb uživateli v České republice. Bylo by například přínosné zapojit uživatele do určování priorit veřejných služeb, které mají být digitalizovány a poskytovány prostřednictvím Portálu občana gov.cz, který bude procházet dalším rozvojem.

Nástroje v oblasti politik k posílení institucionální kapacity pro digitální transformaci

Nástroje v oblasti politik umožňují vládám navrhovat a realizovat strategie digitální veřejné správy a poskytovat uživatelům z řad občan a firem služby s udržitelným dopadem. Třetí aspekt *Příručky E- Leaders Handbook on the Governance of Digital Government* definuje politické „páky“ jako nástroje na podporu strategií digitální transformace veřejné správy v jednotlivých zemích. Příručka se věnuje strategiím a plánování, nástrojům projektového řízení, mechanismům finančního řízení, předpisům a standardům (viz. Obrázek 5.1). Pro účely této kapitoly se tato část zaměřuje na klíčové nástroje v oblasti politik, které slouží ke zlepšení procesu koncipování a poskytování inkluzivních, udržitelných a kvalitních služeb uživatelům v České republice.

Strategie s klíčovými ukazateli výkonnosti pro měření pokroku a zajištění kontinuity

Strategie digitální veřejné správy musí obsahovat nejen strategickou vizi, cíle a priority, ale i vymezení klíčových zainteresovaných stran a konkrétní akční plány pro realizaci a dohled nad prováděním. Kromě toho, že by měla odrážet potřeby a priority jednotlivých resortů, měla by být i v souladu s širší národní agendou nebo prioritami (např. reforma veřejné správy, udržitelný rozvoj, změna klimatu a životní prostředí, cíle v oblasti vzdělávání, výzkum a technologie atd.) (OECD, 2021^[3]).

V České republice probíhá digitalizace veřejné správy napříč resorty pod zastřešující strategií *Digitální Česko*. V rámci společného cíle, kterým je vytvoření podmínek pro dlouhodobou prosperitu České republiky, jsou v programu stanoveny cíle a časový rámec realizace. Na základě strategie Digitální Česko vypracovává Rada vlády pro informační společnost roční implementační plán. Z katalogu návrhů projektů jsou určeny prioritní projekty, které jsou financovány v souladu s rozpočtovým procesem.

Meziresortní *program Digitální Česko* směřuje Českou republiku k digitální vyspělosti. Může také dále posílit mechanismy monitorování a hodnocení realizace iniciativ digitální veřejné správy tak, aby se dal sledovat a měřit pokrok v implementaci a bylo možno odhalit nedostatky. Například jasný soubor klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) by mohl příslušným úřadům pomoci měřit výkonnost veřejnosprávních orgánů v procesu plnění společného cíle a klíčových opatření v rámci programu. Zveřejňováním informací o

dosaženém pokroku může veřejná správa v očích občanů rovněž zvýšit svou transparentnost a posílit jejich důvěru ve veřejný sektor.

V Singapuru vláda zahrnuje klíčové ukazatele výkonnosti do plánu rozvoje digitální veřejné správy (Tabulka 5.2). Vláda klíčové ukazatele výkonnosti pravidelně prověřovala, podle potřeby aktualizovala a přidávala nové ukazatele, které odráží rychle se měnící digitální prostředí a nepředvídatelné geopolitické události. Klíčové ukazatele výkonnosti pomohly singapurské vládě průběžně hodnotit výkonnost a odhalovat v čem zaostává (Smart Nation and Digital Government Office of Singapore, 2020^[16]).

Tabulka 5.2. Singapur - 15 klíčových ukazatelů výkonnosti pro měření pokroku v oblasti digitalizace veřejné správy

S/N	Klíčový ukazatel výkonnosti	Do roku 2023
Spokojenost zainteresovaných stran		
1	Spokojenost občanů s digitálními službami (prostřednictvím průzkumu)	75-80 % je velmi spokojených
2	Spokojenost podnikatelských subjektů s digitálními službami (prostřednictvím průzkumu).	75-80 % je velmi spokojených
End-to-end digitalizované služby		
3	Služby, které nabízejí možnosti elektronických plateb (příchozí a odchozí).	100%
4	Služby využívající předvyplněná ověřená data.	100%
5	Služby, které nabízejí elektronické alternativy ověřeného podpisu.	100%
End-to-end digitální transakce		
6	Procento end-to-end transakcí dokončených elektronicky.	90-95%
7	Procento plateb (příchozích a odchozích) uskutečněných online.	100%
Digitální kompetence		
8	Počet státních úředníků vyškolených v oblasti datové analytiky a práce s daty.	20 000
9	Počet státních úředníků se základní digitální gramotností.	Všichni veřejní činitelé.
Transformační digitalizační projekty		
10	Počet transformačních digitalizačních projektů.	30-50 projektů
Umělá inteligence, data a analýza dat		
11	Podíl skupin ministerstev, které využívají umělou inteligenci pro poskytování služeb nebo formování politik.	Všechny skupiny ministerstev budou mít alespoň jeden projekt na bázi umělé inteligence.
12	Počet projektů s vysokým dopadem zaměřených na analýzu dat.	10 meziresortních projektů ročně a 2 projekty na skupinu ministerstev ročně.
13	Základní datová pole ve strojově čitelném formátu a přenositelná pomocí rozhraní pro programování aplikací.	90-100%
14	Čas potřebný ke sdílení dat meziresortních projektů.	Sdílení údajů meziresortních projektů v časovém horizontu do sedmi dnů.
Migrace do komerčního cloudu		
15	Procento kvalifikovaných vládních systémů v komerčním cloudu.	70%

Zdroj: Smart Nation and Digital Government Office of Singapore (2020^[16]), Plán elektronické veřejné správy.

Potřeba dále prosazovat používání standardizovaných nástrojů a služeb

Přechodem na standardizované nástroje a služby v celém veřejném sektoru mohou vlády maximalizovat efektivitu a vyhnout se duplikaci vynaloženého úsilí a výdajů. Základními prvky 3. pilíře doporučení Rady OECD o strategiích digitální veřejné správy (OECD, 2014^[21]) jsou jasné zdůvodnění, agilní řízení projektů a strategické pořizování digitálních technologií. Tyto nástroje podporují udržitelnost iniciativ v oblasti digitalizace a provádění politik, které jsou v souladu se strategií digitální veřejné správy.

Pro všechny ústřední orgány veřejné správy zavedla Česká republika soubor standardizovaných metodik, které sahají od uvedení příkladů až po správu dat a projekty využívající digitální a informační technologie.

Informační koncepce České republiky, kterou vypracoval a prosazuje Odbor hlavního architekta eGovernmentu organizačně zařazený pod Ministerstvo vnitra, jasně stanovuje cíle a směry digitalizace celé veřejné správy (Ministerstvo vnitra ČR, 2022_[17]). Tento obsáhlý dokument, složený z několika kapitol a příloh, vymezuje obecné zásady od plánování, pořizování a tvorby až po detailní otázky realizace (Rámeček 5.7). Dokument obsahuje v příloze formuláře, které musí každý orgán veřejné správy vyplnit, aby předložil své zdůvodnění pro ICT projekty ke schválení Odboru hlavního architekta eGovernmentu. Znalostní báze národní architektury eGovernmentu poskytuje základní informace a osvědčené postupy, které mají podpořit zainteresované strany veřejného sektoru ke spolupráci při navrhování, zadávání zakázek, implementaci a správě informačních služeb.

Ministerstvo vnitra navíc s podporou Národní agentury pro komunikační a informační technologie poskytuje veřejnému sektoru sdílenou infrastrukturu a služby včetně datových center a kybernetické bezpečnosti. Během schvalovacího procesu ICT projektů Ministerstvo vnitra podporuje ostatní orgány, aby využívaly dostupnou společnou infrastrukturu a služby. Kromě toho Ministerstvo vnitra poskytuje orgánům veřejné moci podporu při rozvoji a poskytování digitálních služeb prostřednictvím služby nazvané PMA³, jež může žádajícímu orgánu pomoci při provádění sekundárního výzkumu, analýz nebo uživatelského testování a vyhodnocování (Ministerstvo vnitra ČR, 2020_[18]).

Rámeček 5.7. Informační koncepce České republiky

Obsah hlavního dokumentu

- Cíl a poslání e-governmentu v České republice.
- Hlavní cíle Informační koncepce České republiky.
- Obecné zásady pro naplňování cílů Informační koncepce České republiky.
- Obecné principy pořizování, vytváření, správy a provozování informačních systémů veřejné správy.
- Seznam digitálních zmocněnců jednotlivých resortů.

Následné dokumenty k Informační koncepci České republiky

- Implementační plány hlavních cílů.
- Metody řízení ICT veřejné správy ČR.
- Slovník pojmů e-Governmentu.
- Národní architektonický rámec.

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR (2022_[17]), Informační koncepce České republiky.

V České republice byly vytvořeny poměrně dobře strukturované standardizované nástroje projektového řízení spolu se zásadami a pokyny na ústřední úrovni veřejné správy. Rámec politiky OECD pro digitální veřejnou správu zdůrazňuje, že veřejná správa musí fungovat jako platforma poskytující jasné a transparentní pokyny, nástroje, data a software pro potřeby týmů, jež jsou pověřeny navrhováním a poskytováním uživatelsky orientovaných, konzistentních, bezproblémových, proaktivních a meziresortních služeb (OECD, 2020_[19]). Česká republika může dále směřovat k tomuto přístupu „eGovernment jako platforma“.

Pro veřejnou správu však může být zavedení formálního mechanismu pro sledování a hodnocení využívání těchto standardizovaných metodik, pokynů a sdílených služeb v celém veřejném sektoru prospěšné. Během práce na tomto Přehledu bylo autorům kapitoly sděleno, že mnoho aktérů ve veřejném sektoru dostatečně nerozumí zásadám projektů ICT, což částečně zapříčinilo závislost na velkých

dodavatelích řešení a služeb ICT. Vznikl tak začarovaný kruh, kdy se veřejná správa spoléhá na externí odborné znalosti namísto aby budovala potřebné kompetence interně v rámci veřejného sektoru. Dalším příkladem je využívání datových standardů. Přestože jsou povinné a Odbor hlavního architekta má v gesci kontrolu jejich uplatňování, neexistuje žádný formální mechanismus, který by zajistil řádné uplatňování standardů a jejich kontinuitu v praxi.

Doporučení

Pokračovat v definování jasných rolí a gescí sdílených klíčovými aktéry digitální transformace veřejné správy při řízení agendy digitální veřejné správy

- Pokračovat v rozvoji a institucionalizaci rolí a gescí odpovědného orgánu a jednotlivých klíčových aktérů (zejména Kabinet místopředsedy vlády pro digitalizaci, Digitální a informační agentura a Ministerstvo vnitra) prostřednictvím transparentního a inkluzivního procesu s cílem zajistit legitimitu a udržitelnost.
- Identifikovat potřeby orgánů veřejné správy tak, aby jim mohla být poskytována potřebná podpora pro jejich strategie digitální transformace a zpřístupnily se jim potřebné sdílené služby a nástroje.
- Vybavit příslušné orgány veřejné správy dostatečnými institucionálními a kompetencemi.

Posílit koordinační mechanismus napříč orgány veřejné správy, místními samosprávnými celky, soukromým sektorem a uživateli služeb tak, aby koordinační orgán mohl vykonávat řádnou rozhodovací, prováděcí a monitorovací gesci

- Formalizovat v návaznosti na statut Rady vlády pro informační společnost (RVIS) rozhodovací pravomoci Rady, a to tak, aby se umožnilo plné využívání potenciálu tohoto koordinačního orgánu a bylo možno naplnit cíl digitální transformace celého veřejného sektoru.
- Rozšířit zapojení tematických pracovních skupin do Rady vlády pro informační společnost, aby se zvýšilo zapojení a soulad s institucionálními potřebami a usnadnila se spolupráce zdola nahoru.
- Organizovat pravidelná setkání digitálních zmocněnců ústředních správních úřadů (nebo vedoucích pracovníků na odpovídající řídicí úrovni se zástupci místních samosprávných celků, které by organizovala Digitální a informační agentura.

Prosazovat napříč resorty a jednotlivými úrovněmi veřejné správy využívání centrálních a společných metodik, vodítek a standardů, sdílených nástrojů a služeb, a to s využitím vhodného mechanismu pobídek

- Zvyšovat povědomí, prostřednictvím meziresortní koordinace, komunikačních kampaní a pravidelných školení, o centralizovaných pokynech a standardech, společných nástrojích a službách s cílem získat podporu a přijetí v celém veřejném sektoru.
- Vytvořit komunity pro sdílení osvědčené praxe, výměnu znalostí a odhalování průřezových problémů, které lze řešit s pomocí Digitální a informační agentury.
- Vytvořit jasný soubor klíčových výkonnostních ukazatelů pro hodnocení a sledování pokroku v realizaci digitální transformace tak, aby se zajistila její udržitelnost v celé veřejné správě.
- Zvážit, zda financováním meziresortních projektů nepověřit odpovědný orgán tak, aby byla zajištěna koherentní a účinná realizace těchto projektů.

Odkazy

- Direction interministérielle du numérique (France) (2022), *La DINUM*, web page, [9]
<https://www.numerique.gouv.fr/dinum>.
- European Commission (2022), “Czechia’s recovery and resilience plan”, web page, [7]
https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility/czechias-recovery-and-resilience-plan_en (accessed on October 2022).
- European Commission (2022), *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 – Czechia*, European Commission, [5]
<https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88698>.
- European Commission (2022), *Digital Public Administration Factsheet 2022 – Czech Republic*, European Commission, [4]
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Czech_Republic_vFinal.pdf.
- Government of Canada (2023), *Impact Canada website*, <https://impact.canada.ca/en/about> [11]
 (accessed on 9 January 2023).
- Government of Uruguay (2023), *Agency for Electronic Government and Society of the Information and Knowledge website*, <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento>. [8]
- Ministerstvo vnitra ČR (2022), “*Informační koncepce České republiky*”, webové stránky, [17]
<https://archi.gov.cz/ikcr> (navštíveno v říjnu 2022).
- Ministerstvo vnitra ČR (2020), *Informační koncepce České republiky 2020*, Ministerstvo vnitra ČR, Praha, <https://www.mvcr.cz/soubor/informacni-koncepce-cr-2020.aspx>. [13]
- Ministerstvo vnitra ČR (2020), *webové stránky PMA3*, <https://pma3.gov.cz> (navštíveno v listopadu 2022). [18]
- OECD (2022), *Digital Government Review of Luxembourg: Towards More Digital, Innovative and Inclusive Public Services*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b623803d-en>. [10]
- OECD (2022), *Recommendation of the Council on Open Government*, OECD, Paris, [15]
<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0438>.
- OECD (2021), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/ac7f2531-en>. [3]
- OECD (2021), “The OECD Framework for Digital Talent and Skills in the Public Sector”, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 45, OECD Publishing, Paris, [12]
<https://doi.org/10.1787/4e7c3f58-en>.
- OECD (2020), “Digital Government Index: 2019 results”, *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 3, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>. [1]
- OECD (2020), “The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a digital government”, *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 2, OECD Publishing, Paris, [19]
<https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>.

- OECD (2014), *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, OECD, Paris, [2]
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>.
- Smart Nation and Digital Government Office of Singapore (2020), *Digital Government Blueprint: “A Singapore Government That Is Digital to the Core, and Serves With Heart”*, Smart Nation and Digital Government Office of Singapore, [16]
https://www.smartnation.gov.sg/files/publications/dgb-public-document_30dec20.pdf.
- Vláda České republiky (2022), *Zpráva o realizaci koncepce Digitální Česko*, Vláda České republiky, Praha, [6]
https://oecd.sharepoint.com/:w:/r/teams/2020-DCEJ0T/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B51FC8FD9-AA9E-460B-9410-18A29823ACD1%7D&file=Digital%20Czech%20Rep._Implementation%20Report.docx&action=default&mobileredirect=true.
- Welby, B. and E. Tan (2022), “Designing and delivering public services in the digital age”, *Going Digital Toolkit Note*, No. 22, OECD, Paris, [14]
https://goingdigital.oecd.org/data/notes/No22_ToolkitNote_DigitalGovernment.pdf.

Poznámky

¹ Odbor hlavního architekta eGovernmentu Ministerstva vnitra bude k 1. dubnu 2023 převeden pod Digitální a informační agenturu (DIA).

² Česká republika toto doporučení dodržuje. Viz: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0438#adherents>.



From:

OECD Public Governance Reviews: Czech Republic

Towards a More Modern and Effective Public Administration

Access the complete publication at:

<https://doi.org/10.1787/41fd9e5c-en>

Please cite this chapter as:

OECD (2023), "Využívání elektronických nástrojů veřejné správy a rozvoj klientsky orientovaných digitálních služeb v České republice", in *OECD Public Governance Reviews: Czech Republic: Towards a More Modern and Effective Public Administration*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/a6596a44-cs>

This document, as well as any data and map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area. Extracts from publications may be subject to additional disclaimers, which are set out in the complete version of the publication, available at the link provided.

The use of this work, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found at <http://www.oecd.org/termsandconditions>.