

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Informační systémy Magistrátu města Ostravy
Information Systems of Ostrava City Magistrate

Student: David Račák

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Martina Halásková, Ph.D.

Ostrava 2014

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra veřejné ekonomiky

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. David Račák**
Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa
Specializace: 02 Veřejná ekonomika a správa
Téma: **Informační systémy Magistrátu města Ostravy
Information Systems of Ostrava City Magistrate**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Informační a komunikační stránka veřejné správy
 3. Správa a činnost Magistrátu města Ostravy
 4. Analýza informačních systémů Magistrátu města Ostravy
 5. Zhodnocení činnosti a služeb informačních systémů Magistrátu města Ostravy
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-92.
ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
TUREČEK, Tomáš. *Efektivnost informačních systémů veřejné správy*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2011. 44 s. ISBN 978-80-7454-049-3.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Martina Halásková, Ph.D.**

Datum zadání: 22.11.2013

Datum odevzdání: 25.04.2014

doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci **Informační systémy Magistrátu města Ostravy** Vypracoval, včetně příloh samostatně pod vedením doc. Ing. Marty Haláskové, Ph.D. Přílohu 3, danou mně k dispozici, jsem samostatně doplnil a uvedl jsem v seznamu literatury všechny použité literární, odborné a elektronické zdroje.

V Ostravě, dne 25. 4. 2014



vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Velmi rád bych na tomto místě poděkoval doc. Ing. Martině Haláskové, Ph.D. za cenné podněty a připomínky, rady, trpělivost a ochotu diskutovat, čímž přispěla k vypracování této diplomové práce.

Obsah

1	Úvod.....	6
2	Informační a komunikační stránka veřejné správy.....	8
2.1	Informace ve veřejné správě.....	8
2.2	Zákon o svobodném přístupu k informacím.....	10
2.2.1	Zákon o svobodném přístupu k informacím v České republice.....	13
2.3	Komunikační stránka veřejné správy	15
2.3.1	Modely komunikace využitelné ve veřejné správě	16
2.4	Informační a komunikační nástroje veřejné správy.....	19
2.4.1	Informační služby.....	20
2.4.2	Správní kultura	22
2.4.3	Elektronizace veřejné správy	22
2.4.4	Czech Point	24
2.4.5	Základní registry	25
2.4.6	Datové schránky.....	26
2.4.7	Portál veřejné správy.....	28
3	Správa a činnost Magistrátu města Ostravy	30
3.1	Správa Magistrátu města Ostravy.....	30
3.1.1	Magistrát města Ostravy a jeho orgány.....	30
3.1.2	Odbory Magistrátu města Ostravy	32
3.1.3	Rozpočet Magistrátu města Ostravy za období 2009 – 2013.....	33
3.2	Činnost Magistrátu města Ostravy	34

3. 2. 1	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy	34
3. 2. 2	Personální zajištění odboru projektů IT služeb a outsourcingu	35
3. 2. 3	Zabezpečení informačních systémů Magistrátu města Ostravy	36
3. 2. 4	Personální zajištění outsourcingové společnosti	37
4	Analýza informačních systémů Magistrátu města Ostravy	39
4. 1	Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy	39
4. 1. 1	Analýza vybraných Informačních systémů veřejné správy MMO	40
4. 1. 2	Analýza vybraných informačních systémů MMO s vazbou na ISVS	44
4. 2	Informační systémy ve vztahu k občanům města Ostravy	45
4. 2. 1	Informační systém Radnice VERA	46
4. 2. 2	Systém včasné intervence	46
4. 2. 3	Veřejný web	47
4. 3	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb a outsourcingu v letech 2009 až 2013	49
4. 3. 1	Způsob financování ISVS Magistrátu města Ostravy	49
4. 3. 2	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2009	51
4. 3. 3	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2010	52
4. 3. 4	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2011	53
4. 3. 5	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2012	54
4. 3. 6	Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2013	56
4. 3. 7	Výhled pro rok 2014	56
5	Zhodnocení činnosti a služeb informačních systémů Magistrátu města Ostravy	58

5. 1. 1	60
5. 1. 2 Zhodnocení služeb informačních systémů Magistrátu města Ostravy	62
5. 1. 3 Celkové náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu.....	64
5. 1. 4 Zhodnocení spolupráce MMO při zabezpečení a činnosti informačních systémů s outsourcingovou firmou.....	65
5. 2 Analýza činnosti a služeb odboru Informatiky Magistrátu města Opavy	69
5. 2. 1 Analýza nákladů odboru informatiky Magistrátu města Opavy	69
6 Závěr.....	72

1 Úvod

Státní správa a samospráva se musí vzhledem k požadavkům doby a tlaku společnosti podřídit jejich potřebám a elektronizovat co jde a co nejvíce eliminovat nutnost návštěvy úřadů a čekání dlouhých front. Informační systémy veřejné správy prochází neustálým vývojem, digitalizací všech možných agend od elektronických žádostí o občanské průkazy, cestovní doklady, objednávání se na určitý čas bez nutnosti čekat dlouhé řady předchozích zákazníků. S tím souvisí i existence základních registrů, aby jednání pro občany s úřady bylo co nejjednodušší. Elektronizace s sebou ale nese i stinnou stránku možnosti zneužití dat různými útočníky a často také zaváděcími procesy, kdy systémy často nefungují apod.

Cílem této diplomové práce je proto zhodnocení činnosti a služeb informačních systémů Magistrátu města Ostravy za sledované období let 2009 – 2013. Pro naplnění cíle byly stanoveny tyto dvě hypotézy: Za prvé, zda Magistrát města Ostravy zajišťuje činnosti informačních systémů a služeb převážně externí firmou. Druhá hypotéza, kterou budeme zjišťovat je, zda jsou služby Informačních technologií poskytovány Magistrátem města Ostravy v největší míře právě pro občany – fyzické osoby.

Na základě kapitoly 4 této diplomové práce budou zhodnoceny Informační systémy Magistrátu města Ostravy, což je základní stavební kámen pro tato kritéria: Zhodnocení činností Informačních systémů, jaký je jejich obsah, náplň, jaké systémy Magistrát města Ostravy (MMO) využívá a jakým způsobem jsou zajišťovány. Dalším kritériem je stanovení procentuálního poměru, jakému okruhu zákazníků jsou služby Informačních systémů MMO poskytovány. A to pro občany, interní zaměstnance a podnikatele. Pomocí odborných metod korelační analýzy bude zjišťováno, zda zisky outsourcingové společnosti a výdaje odboru IT služeb jsou na sobě statisticky významné, resp., zda výdaje odboru IT služeb MMO a odboru informatiky Magistrátu města Opavy (MMOp) jsou proporční či disproporční, vzhledem k počtu obyvatel obou měst.

Základní struktura diplomové práce sestává z těchto částí. Teoretická část začíná druhou kapitolou. Diplomová práce je věnována pohledu na využití informací ve veřejné správě, komunikaci využitelnou ve veřejné správě, legislativní zajištění anebo jaké jsou centrálně využívané elektronické služby napříč republikou. Kapitola 3 dává pohled na Magistrát města Ostravy jako celek, strukturu úřadu, jednotlivé odbory a jejich personální

zajištění. Za sledované období 2009 – 2013 jsou také uvedeny rozpočty MMO na jednotlivé roky. Kapitola čtyři a pět je praktická část diplomové práce. V kapitole 4 je nastíněn pohled na vybrané Informační systémy, které jsou ve správě MMO, komu jsou určeny. Uvedeny jsou také náklady za jednotlivé roky na Informační systémy MMO. V páté kapitole je pak provedeno zhodnocení činnosti a služeb MMO. Pátá kapitola také dává odpověď na stanovené hypotézy.

Pro zpracování diplomové práce byla použita domácí a zahraniční odborná literatura, které je uvedena v seznamu použité literatury. Zejména odborná literatura o komunikaci, eGovernmentu anebo efektivnosti Informačních systémů využitelné ve veřejné správě. Dále pak byly využity interní materiály Magistrátu města Ostravy, výroční zprávy a i několik internetových zdrojů.

2 Informační a komunikační stránka veřejné správy

Informační a komunikační stránka vytváří jednu z linií informačních systémů veřejné správy. Bude zde nastíněno pojetí informací, které ve veřejné správě používáme a jejich legislativní zajištění v České republice. Tato diplomová práce se soustředí na období 2009 až 2013. Důležitou součástí informačních systémů veřejné správy je také komunikační stránka. V této části se budeme zabývat komunikačními modely využitelnými ve veřejné správě. S tím úzce souvisí také informační a komunikační nástroje veřejné správy a také legislativa, která je nezbytná pro řádný chod informačních systémů.

2.1 Informace ve veřejné správě

Pokud do nejběžnějších internetových vyhledávačů zadáme slovo „informace“, vyhledá nám několik stovek milionů odkazů. Slovo informace se používá napříč mnoha vědních disciplín a jeho vymezení není jednoduché. Existuje spousta definic slova informace. Dle Egona Bondyho se slovo „informace“ stalo běžnou součástí života a naší mluvy, že se už ani nezabýváme jeho významovými vlastnostmi. Příklady definic slova informace:

- Informace je obsah toho, co se vymění s vnějším světem, když se mu přizpůsobujeme a působíme na něj svým přizpůsobováním. (Wiener, 1920)
- Každý znakový projev, který má smysl pro komunikátora i příjemce. (Lamser, 1969)
- Objektívni obsah komunikace mezi souvisejícími hmotnými objekty, projevující se změnou stavu těchto objektů. (Brillouin, 1925)

Značným dokreslením reality, že se velmi často používá slovo informace, aniž bychom se zamýšleli nad jeho významem, je, kolikrát se slovo informace objevilo v okamžiku, kdy jsme do vyhledávače na oficiálních webových stránkách magistrátu města Ostravy vložili slovo informace. Vyhledalo se jen na oněch stránkách jako součást 737 odkazů.

Zakladatel kybernetiky Norbert Wiener řekl, že „aktivně žít znamená žít s přiměřenými informacemi.“ Za informaci obvykle považujeme zprávu, která nám sděluje cosi nového a napomáhá nám při rozhodování (Cejpek, 2005, s. 16). Můžeme také říci, že informace odstraňuje nebo snižuje neznalost nebo nejistotu příjemce, vyvolává změnu jeho stavu nebo chování. Podle této definice není zpráva automaticky informací. Pokud zpráva ponechává

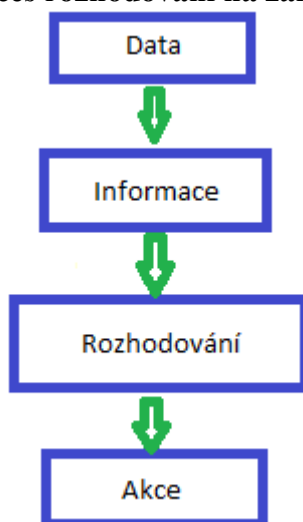
svého příjemce netečného, nepovažujeme ji za informaci. Důvody této netečnosti mohou být různé:

- příjemce zprávě nerozuměl nebo ji nepochopil
- příjemce ve zprávě nenašel nic nového
- zpráva sice byla pro příjemce novinkou, ale nezajímavou.

Je tedy zřejmé, že takto chápaný pojem informace je pojmem subjektivním. Tatáž zpráva může být pro jednoho příjemce informací, pro druhého nikoliv. Při rozhodování, zda dané sdělení je informací nebo ne, hraje roli faktor místní a časový. Tatáž zpráva může být pro stejného příjemce jednou informací a jednou ne – záleží, kdy a kde tuto zprávu získá. Za informaci tedy považujeme zprávu, která odstraňuje neznalost příjemce a má pro něho praktický význam.

Pojem informace se často zaměňuje s pojmem data. Ve skutečnosti je však pojem data obecnější. Teprve když však z dat vybereme ta, která potřebujeme a využijeme, stávají se z nich informace. Tento proces je znázorněn na vertikálním vývojovém diagramu obr. 2. 1, který vyjadřuje rozhodovací proces na základě získané informace od získání dat až k provedení konkrétní akce.

Obr. 2. 1 Proces rozhodování na základě informací

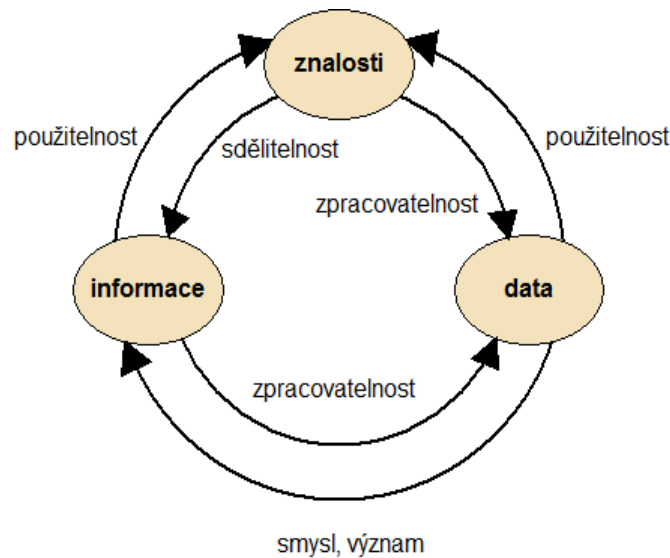


Zdroj: Vlastní zpracování dle Friedrich (1999)

Důležitým procesem je také koloběh informace. Jak znázorňuje obr. 2. 2, je možno na něj pohlížet ze dvou rovin. Tím prvním je intelektuální koloběh, který je realizován

myšlenkovými procesy. Tím druhým pak je technologický, to znamená, že je realizovaný nebo podporovaný informačními technologiemi. Hardwarově nebo softwarově. A to prostřednictvím různých databázových systémů, strojovými daty, reportováním – získávání informací z nashromážděných informací, či dat.

Obr. 2. 2 Koloběh informace



Zdroj: Vlastní zpracování dle Friedrich (1999)

2. 2 Zákon o svobodném přístupu k informacím

Zákon o svobodném přístupu k informacím je legislativní nařízení, které garantuje přístup k informacím držených státem. Ustanovují proces, ve kterém mohou být vznášeny požadavky na vládou držené informace. Všechny tyto požadavky pak musejí být přijaty a za minimální náklady, kromě standardních výjimek. Vláda je typicky vázána povinností vydat a podpořit otevřenost k takto vyžádaným informacím. V mnoha zemích jsou ústavní záruky na právo na přístup k informacím, ale většinou jsou nevyužity, pokud neexistuje specifická legislativa.

Zákon o svobodném přístupu k informacím či nějakou podobnou formu implementovalo přes 85 zemí světa. Švédský zákon tohoto druhu z roku 1766 je nejstarší. Další země pracují na představení tohoto zákona, jenž v nich již může existovat, ale ne na celostátní úrovni (Transparency international, 2010).

Souvisejícím konceptem jsou veřejná zasedání, ke kterým má veřejnost ze zákona přístup (nikoli pouze k výsledkům těchto jednání). V mnoha zemích se svobodný přístup k informacím pojí se zákony na ochranu informací, resp. jsou součástí jednoho legislativního celku.

Základním principem zákona o svobodném přístupu k informacím je ten, že důkazní břemeno leží na straně, která je žádána o informace, nikoli žadateli. Strana, která požadavek obdržela, většinou nesmí poskytnutí informací žadateli podmiňovat vysvětlením, proč o tyto informace žádá. Stejně tak, žadatel nemusí vysvětlovat, proč informace vyžaduje, většinou kromě případů, kdy informace není tajná.

Legislativní zajištění práva na informace ve světě jsou setříděny do těchto tří kategorií:

- **Evropská Unie,**
- **Spojené státy Americké,**
- **Státy bez této legislativní úpravy o svobodném přístupu k informacím.**

Evropská Unie. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 z 30. května 2001 o přístupu veřejnosti k dokumentům Evropského parlamentu, Rady a Komise* garantuje právo přístupu k dokumentům těchto tří institucí každému občanu Evropské unie a každé fyzické a právnické osobě pobývajícím nebo majícím registrované sídlo v členském státě EU. Pojem „dokument“ je definován široce a předpokládá se, že všechny dokumenty, i kdyby byly tajné, mohou být předmětné tomuto právu, pokud nebudou spadat pod některou z výjimek. Je-li přístup odepřen, žadatel může podat stížnost evropskému ombudsmanovi nebo se odvolat před Evropským soudem.

Důležitost otevřené a transparentní správy věcí veřejných je univerzálně přijímána a považována za nezbytnou součást demokracie. Právo na informace je v tomto smyslu považováno za natolik důležité, že je v mnoha zemích zakotveno přímo v ústavě. Otevřenost veřejné správy je také regulována dalšími prvnými úpravami, které podrobněji určují pravidla poskytování informací. Zásada otevřenosti, resp. veřejnosti v oblasti veřejného práva v podstatě znamená možnost kohokoli získat informace o tom, jak fungují státní orgány.

* Regulation 1049/2001 of the European Parliament and the Council of 30 May 2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents.

V tab. 2. 1 jsou popsány vybrané země Evropské unie (EU) tak, jak mají legislativně ošetřenou otevřenost veřejné správy a jejich přístupy k právu na informace.

Tab. 2. 1 Otevřenost veřejné správy ve vybraných zemích EU

Země	Ústava	Právo na informace	Informace podléhající utajení	Ochrana osobních údajů
Česká republika	ano	Law on Free Access to Information 1999	Protection Classified Information Act 1998	2000 Data Protection Act
Švédsko	ano	Freedom of the Press Act 1976	Secresy Act 1980	Personal Data Act 1998
Dánsko	ne	Access to Public Administration; Files Act 1985	-	Act Processing of Personal Data
Nizozemí	ano	Government Information (Public Access) Act 1991	-	Personal Data Protection Act of 2000
Rakousko	ano	Federal Law on the Duty to Furnish Information 1987	-	Data Protection Act of 1996
Polsko	ano	Law on Access of Public Information 2001	Classified Information Protection Act 1999	Act on Protection of Personal Data 1997

Zdroj: Vlastní zpracování dle Halásková (2012, s. 9)

Spojené státy Americké. Ve Spojených státech dne 4. července 1966 podepsal prezident Lyndonem B. Johnsonem nařízení Freedom of Information Act, které vešlo v platnost následující rok. Dodatky o přístupu k informacím v elektronické formě* byly podepsány prezidentem Billem Clintonem 2. října 1996.

Nařízení se vztahuje ke všem federálním agenturám. Nicméně, rozsah tohoto práva se liší podle jednotlivých států nebo teritorií. Některé státy argumentují tím, že některé dokumenty federálních agentur jsou předmětem copyrightu a požadují za jejich vydání vysoké poplatky, jiné státy naopak rozšiřují transparentnost skrze zákony o otevřených jednáních, která jsou ohlašována dlouho dopředu a projednávána s přístupem veřejnosti.

Zákon o svobodě informací a o svobodném přístupu k informacím existuje v té či oné podobě ve většině zemí světa. Existují ale i státy bez této legislativní úpravy, které jej nemají ani jej neplánují zavést (např. Severní Korea, Bělorusko). Státy bez takové legislativy jsou především země s autoritativním režimem státní moci.

* The Electronic Freedom of Information Act Amendments

Mezi země, které jej zavést zamýšlejí či už projednávají jeho konkrétní návrhy, patří například Argentina, Barbados, Botswana, Kajmanské ostrovy, Fidži, Filipíny, Ghana, Indonésie, Jordán, Keňa, Lesotho, Maledivy, Mozambik, Nauru, Nigérie či Srí Lanka (Frumarová, 2013).

2. 2. 1 Zákon o svobodném přístupu k informacím v České republice

1. ledna 2000 nabyl účinnosti zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, který ukládá státním orgánům, orgánům územní samosprávy a veřejným institucím (například státní podniky nebo akciové společnosti obcí a krajů) povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti. Informace úřady poskytují buď aktivně zveřejněním (obvykle na webu) anebo na žádost. Zákon tak realizuje právo občanů na přístup k informacím podle čl. 17 a 35 Listiny základních lidských práv a svobod a zavádí do celé oblasti veřejné správy princip publicity.

Právu na informace žadatele odpovídá povinnost povinného subjektu poskytnout požadované informace při dodržení zákonem stanovených podmínek. Zákon o svobodném přístupu k informacím obsahuje nástroje, které zaručují ochranu žadatele při výkonu práva na informace. I když je právo na informace pojato velmi široce, je určitá ochrana při poskytování informací poskytnuta také povinným subjektům, a to tak, aby nedocházelo k neúměrnému zatěžování či šikaně těchto orgánů.

Subjekty, na které se vztahuje zákon o svobodném přístupu k informacím

Povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti mají dle zákona číslo 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, § 2, následující instituce:

- a) **státní orgány** (např. prezident České republiky, vláda České republiky, ministerstva a jiné ústřední orgány státní správy, soudy, státní zastupitelství, Nejvyšší kontrolní úřad, Česká národní banka, veřejné bezpečnostní sbory atd.);
- b) **územní samosprávné celky a jejich orgány** (např. hlavní město Praha a jeho městské části, kraje, obce a jejich orgány);
- c) **veřejné instituce** (např. státní podniky, právnické osoby zakládané státem nebo územními samosprávnými celky (viz dále), veřejné výzkumné instituce, veřejná nezisková ústavní zdravotnická zařízení, atd.);

d) subjekty, kterým zákon svěřil rozhodování o právech, právem chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy, a to pouze v rozsahu jejich rozhodovací činnosti (např. lesní stáž).

S přihlédnutím ke konstantní judikatuře Ústavního soudu a Nejvyššího správního soudu, vyžaduje určité zpřesnění kategorie ad c). Extenzivním výkladem pojmu veřejná instituce dochází k neustálému rozšiřování počtu subjektů, které je možné označit za povinný subjekt nesoucí znaky veřejné instituce. V této souvislosti je namístě uvést především obchodní společnosti, ve kterých stát nebo územní samosprávné celky vykonávají tzv. rozhodující vliv (Korbel, 2013).

2. 2. 2 Žádosti a vyloučení poskytnutí informací dle zákona 106/1999 Sb.

Žadatelem o poskytnutí informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím může být každá fyzická i právnická osoba. Nezbytným předpokladem pro přijetí a vyřízení žádosti o poskytnutí informace povinným subjektem je splnění formálních náležitostí. Ze žádosti musí být zřejmé, kterému povinnému subjektu je určena, a že se žadatel domáhá poskytnutí informace ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím (např. „Žádám tímto o poskytnutí informací na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.“). Dále fyzická osoba uvede jméno, příjmení, datum narození, adresu místa trvalého bydliště a adresu pro doručování, liší-li se od adresy místa trvalého bydliště. Právnická osoba uvede název, identifikační číslo osoby, adresu sídla a adresu pro doručování, liší-li se od adresy sídla. Adresou pro doručování může být i emailová adresa, pokud si žadatel přeje obdržet odpověď e-mailem.

Žádost o poskytnutí informace může být podána ústně nebo písemně (tzn. také emailem se zaručeným elektronickým podpisem). Je vhodné podat žádost o poskytnutí informace písemně, a to především z důvodu jednoznačného určení dne, od kterého počíná běžet lhůta pro odpověď povinného subjektu. V případě zaslání žádosti poštou lze doporučit zaslání dopisu doporučeně a uchování podacího lístku. Žádost o poskytnutí informace je podána dnem, kdy ji obdržel povinný subjekt.

Informací se rozumí jakýkoliv obsah nebo jeho část, v jakékoliv podobě, zaznamenaný na jakémkoliv nosiči (např. informace v listinné či elektronické podobě, zvukové či obrazové záznamy, atd.). Informace se žadateli poskytují na základě žádosti či zveřejněním.

Zákon 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím přesně vymezuje informace, které jsou:

a) z režimu zákona vyloučeny. Spadají zde informace, které jsou předmětem průmyslového vlastnictví, informace, jejichž poskytování upravuje zvláštní zákon, informace o názorech a budoucích rozhodnutích povinného subjektu, nebo informace, které by povinný subjekt musel nově vytvořit.

b) resp. informace, které povinné subjekty nemají povinnost poskytnout. Obsahují různorodou škálu informací, jejichž poskytnutí mohou, za splnění zákonem předvídaných podmínek, povinné subjekty odepřít. Jedná se především o informace utajované, informace, které jsou obchodním tajemstvím, informace vzniklé bez použití veřejných prostředků, které byly předány osobou, již takovou povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí, informace, jejichž zveřejněním by byla porušena ochrana práv třetích osob k předmětu práva autorského, informace o probíhajícím trestním řízení, atd. Výše jsou zmíněny nejčastější důvody pro odmítnutí žádost, které se objevují v praxi. Zákon o svobodném přístupu k informacím taxativně vypočítává všechny důvody, ze kterých je možné žádost o poskytnutí informací odmítnout (Zákon 106/1999 Sb, § 2, odstavec 3 a 4).

2.3 Komunikační stránka veřejné správy

Komunikací rozumíme způsob, kterým lidé navazují vzájemný kontakt a oznamují si své myšlenky, postoje, potřeby nebo přání. Historicky slovo poukazuje na latinský původ (*communicare*). Toto slovo by se dalo přeložit do českého jazyka jako spolupodílet se na něčem, doporučovat, propůjčovat, dávat a přijímat, sdílet s někým, něco někomu dát, dopřát. (Ivanová et al., 2005). V poslední době se v moderním českém jazyce přijal proto tuto definici slova „komunikace“ široce pojímaný pojem „interakce.“* (Fenoménem komunikace se zabývá mnoho autorů z různých vědních oborů. Existuje spousta definic, které procházejí napříč, důkazem toho je např. Ivanová. Definice se odvozují různě podle toho, jak se lidé ve společnosti vzájemně dorozumívají. Podle J. Podgóreckého (2005) „se smysl komunikace projevuje v tom, že samo o sobě není hodnotou. Vyžaduje od příjemce doplnění a spolutvoření. Její hodnota je neúplná, pokud neexistuje člověk, který ji přijímá, prožívá a

* Interakce je široce pojímaný pojem v mnoha vědních oborech. Pro naše potřeby se spokojíme s definicí dle slovníku Oxford English Dictionary. Podle něj je Interakce definována jako: „**Vzájemná akce; akce nebo působení lidí nebo věcí na sebe navzájem.**“

zúčastňuje se jí. Spoluúčast má individuální charakter, i když je sociální. Tímto způsobem se individualita spojuje s obecností v utváření komunikace a její percepci“ (Heger, 2012, s. 13).

Komunikace slouží také jako prostředek socializace. Myšleno je tím např., pokud občan dosáhne toho magického data, kdy je mu 18 let, je pak sám sobě svým zákonným zástupcem a vstupuje tak do jednání s úřady. Tím pádem se pak stává sám o sobě sociálním objektem, je pak tedy donucen se sociálně realizovat. Myšleno ve vztahu k úřadům v plnoletosti. Dalším případem socializace pak může být cizinec, který díky komunikaci poznává prostředí, v němž se pohybuje, a pokud se dorozumí, lidé jej akceptují a přijímají mezi sebe. Komunikace není z hlediska subjektu jenom něčím vnějším, ale souvisí také s myšlením, a tím, jak se daný subjekt chová, jaké má emoční vlastnosti, jakým způsobem dokáže sdělovat informace a požadavky a také, jak dokáže participovat v potřebnou dobu. Například vedle verbální a neverbální formy komunikace existuje i komunikace činem, jenž má kromě svého praktického zaměření také symbolický význam, kterým něco sdělujeme svému okolí. Koneckonců i neverbální gesto nebo slovo se v určitém sociálním kontextu stává činem (Heger, 2012).

2. 3. 1 Modely komunikace využitelné ve veřejné správě

Průběh komunikace můžeme schematicky znázornit na modelech, které se liší povahou komunikačního kanálu.* Komunikační kanál se nedá vymezit přesně fyzicky, protože je prostorově a časově velmi různorodý. Jeho součástí může být přirozené prostředí, kdy se veškerá komunikace odehrává prostřednictvím mluvené řeči. Nedílnou součástí komunikace v dnešní době a daleko významnější jsou pak uměle vytvořená média (kniha nebo dopis při komunikaci zprostředkované písmem, mobilní telefon, počítač připojený online k internetu nebo televize, rádio, různé datové nosiče apod.). Pokud je v rámci komunikace přítomno více různorodých kanálů a jejich postupným navazováním, prolutím nebo kombinací, pak vzniká komunikační síť.**

Na jedné straně komunikačního kanálu stojí původce nebo autor sdělení, komunikátor v podobě mluvčího nebo pisatele, na opačné straně se nachází příjemce zpráv, recipient,

* Komunikačním kanálem budeme nazývat sociální a technické podmínky, vytvořené pro přenos informace.

** Tento pojem vznikl na základě potřeb definovat stav, kdy už komunikace neprobíhá pouze mluvenou řečí, ale právě řetězením a mnohonásobným působením spousty nových technologických možností komunikace po obsahové i technické stránce.

vnímatel nebo posluchač, prostě a jednoduše adresát sdělení. Samozřejmě ale takhle jednoduše komunikace neprobíhá, jedná se o velmi sofistikovaný proces. Na druhou stranu se v dnešní době informačních technologií mnoho času šetří, protože již není nutné trávit spoustu času na úřadech, ale lze mnoho věcí vyřešit i elektronicky. Pravda je ovšem taková, že ne vždy, když o tom hovoří teoretické modely, jak by to mělo být, ve skutečnosti opravdu funguje.

Rozlišujeme tři základní typy modelů komunikace:

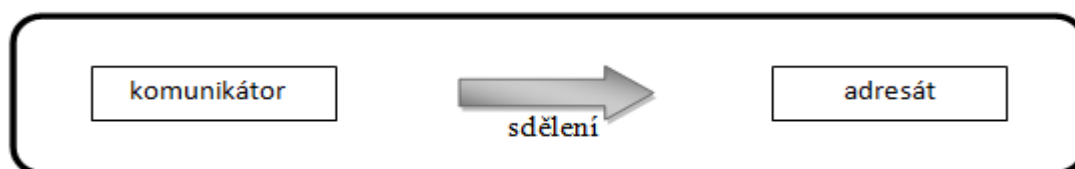
- **Lineární model komunikace,**
- **Interakční model komunikace,**
- **Transakční model** (Heger, 2012).

Jednotlivé modely komunikace teď budou stručně vymezeny

1. Lineární model komunikace

Jedná se o nejjednodušší model komunikace založený na jednosměrném předání informace komunikátorem směrem k adresátovi. Komunikátor je aktivním subjektem, který určuje obsah a formu zprávy, zatímco adresát se nachází pouze v roli příjemce. Pasivního příjemce informace. Tento model komunikace se používá v okamžiku, kdy se jedná o komunikaci mezi nadřazeným a podřazeným subjektem, kde působí právě tyto elementy. Často se tak setkáváme v úředním jazyce o byrokracii.* Tato forma komunikace pak znemožňuje demokratický proces komunikace formou dialogu. Komunikátor je v lépe postavené pozici, má více potřebných informací a tak může komunikátor nad adresátem využívat nadvlády formou informační převahy. (Viz obr. 2. 3)

Obr. 2. 3 Lineární model komunikace



Zdroj: Vlastní zpracování dle Heger (2012)

* Pojem byrokracie ve vztahu k veřejnosti vymezil M. Weber v nedokončené práci *Wirtschaft und Gesellschaft* (1922) takto: Za typické rysy byrokracie považuje jednoznačnou hierarchii pravomocí s definováním nadřazenosti a podřazenosti rolí a jednání určené na všech úrovních organizační struktury přesně formulovanými (a písemně fixovanými) pravidly.

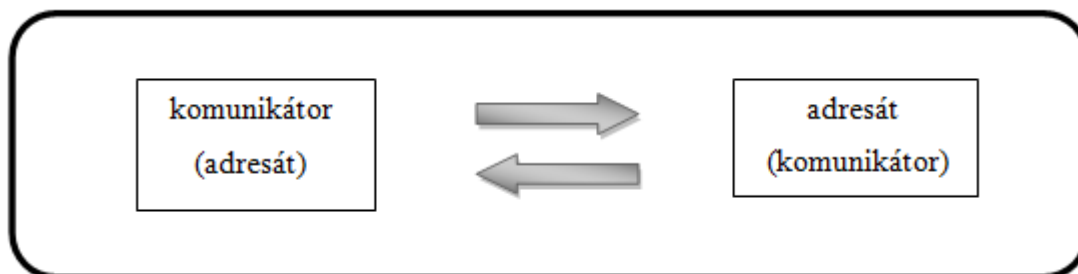
2. Interakční model komunikace

Tento model je vyváženější. V něm se v komunikačním kanálu pozice komunikátora a adresáta střídají. Základní vlastností komunikace se stávají dialog a zpětná vazba. Různé fáze výměny informací vyplývají z toho, že se změnily oproti lineárnímu modelu pozice obou subjektů komunikačního procesu a mohou probíhat v různých časových intervalech, opakovaně a za použití různých médií. Tím je myšleno např., že na písemný dotaz lze odpovědět ústně, na telefonát můžeme reagovat e-mailem nebo sms zprávou. Pojem interakce se používá nejen pro vyjádření komunikace, ale obecněji vůbec pro různé typy sociálních vztahů. (Reifová, 2006).

Jak už bylo avizováno, interakce je vzájemné působení mezi dvěma nebo více objekty světa. Model interakce vyjadřuje obousměrnou akci, zde je síť příčin a následků o mnoho složitěji provázána a obvykle jen stěží lze její vlákna rozplést – neboť tehdy se složitý vztah interakce jednoduše rozpadá. (Cejpek, 2005).

Komunikující subjekty mohou předvídat reakce svého partnera a tomu přizpůsobit tvorbu vlastního sdělení. Nové možnosti interakce a změny v sociálním chování přináší elektronická média (internet, mobilní telefon) fungující v sociální síti. (Viz obr. 2. 4)

Obr. 2. 4 Interakční model komunikace

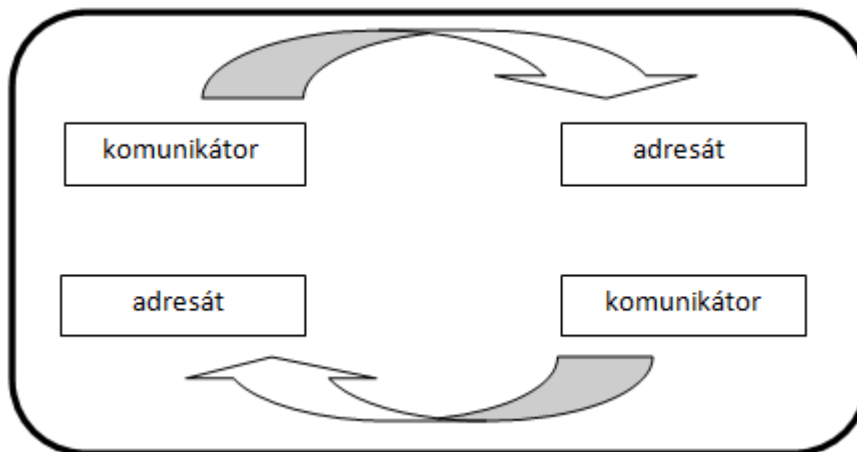


Zdroj: Vlastní zpracování dle Heger (2012)

3. Transakční model komunikace

Na rozdíl od interakčního modelu, který je považován za rozfázovaný svým pohybem informačních toků, transakční model je kontinuální. Každý účastník takovéto komunikace je jak komunikátorem, tak zároveň adresátem. Jde o vyšší fázi interakce či sít mnoha interakcí, při níž vznikají složitější vícevrstvé vztahy, do nich jsou zapojeny najednou různé smyslové orgány. V každodenním životě se s transakční komunikací setkáváme, kdy nahodíme určité téma a pak následně sledujeme svého partnera a jeho reakce. (Viz obr. 2. 5). V menší skupině osob je transakce samozřejmým způsobem výměny verbálních i nonverbálních signálů mezi jednotlivci, ve větší skupině, kde působí rozsáhlejší počet komunikátorů a adresátů, klesá možnost uvést do rovnováhy předávání informací s jejich souběžným příjmem a vnímáním. V mase je díky anonymitě jednotlivců transakce téměř nemožná.

Obr. 2. 5 Transakční model komunikace



Zdroj: Vlastní zpracování dle Heger (2012)

2. 4 Informační a komunikační nástroje veřejné správy

Mezi hlavní informační nástroje patří:

- Vyžadování povinného zveřejňování informací (týká se jak veřejného, tak i soukromého a neziskového sektoru),
- Nutné certifikáty nebo licence udělované veřejnou správou nebo profesionálními institucemi jako záruka kvality služeb nebo zboží (platí i pro veřejnou správu, např. ISO)
- Standardizace obsahu a formy poskytovaných informací
- Dotace na šíření informací
- Podpora různých soutěží, kde se hodnotí kvalita poskytovaných služeb a zboží (např. Vesnice roku, Město otevřené podnikatelům, Podnikatel roku apod.)

- Využití médií, výstav, odborných konferencí k šíření informací.

Charakterizovat veřejnou správu několika větami je velmi složité, prakticky nemožné, ale alespoň se pokusíme vymezit pojem „veřejná správa.“ Proto použijeme výstižnou definici podle Richarda Pomahače (2013, s. 25), který praví, že: „*Veřejná správa je spravováním (řízením, udržováním a rozvíjením) veřejných záležitostí, uskutečňovaný jako projev státní moci.*“ Subjekty, které jejím prostřednictvím uskutečňují veřejný zájem, tak činí na základě zákona a v mezích, jež jim stanovil (Pomahač, 2013).

2. 4. 1 Informační služby

Významné postavení má moderní informační technologie „**eGovernment**“, která mění fungování veřejné správy, tzn. Využívání technologie „bez papírů“, bez přímého kontaktu s občanem, využívání elektronického podpisu, zrychlení úkonů ve veřejné správě, úsporu času občanů a dalších uživatelů služeb veřejné správy (např. firem). Zároveň však klade vyšší nároky na ochranu osobních dat, zabezpečení ochrany právních úkonů se subjektem, např. v daňovém řízení zásada mlčenlivosti.

Tab. 2. 2 Funkce eGovernmentu a obsah jednotlivých služeb

Funkce eGovernmentu	Obsah jednotlivých služeb
Informační služby	Například na www stránkách orgánů a institucí ve veřejné správě poskytované informace o poskytovaných službách, návody postupů ve správním řízení, informace o stavu životního prostředí, zveřejňování zákonů a dalších předpisů, zveřejňování rozhodnutí, usnesení volených orgánů atd.
Komunikační služby	Například diskusní fóra - v obci k dlouhodobému strategickému plánu rozvoje obce apod., využívání a vyhodnocování zpětné vazby občanů, zveřejňování kontaktů na úředníky a volené zástupce, zveřejňování informací o volných pracovních místech apod.
Transakční služby	Přímé vyřizování záležitostí a poskytování služeb veřejné správy prostřednictvím elektronických médií, například v daňovém řízení apod.

Zdroj: Vlastní zpracování dle Peková, Pilný, Jetmar (2008)

Tab. 2. 2 dokumentuje jednotlivé funkce eGovernmentu. Umožňuje postupně omezovat princip místní kompetence, příslušnosti, územní princip. Zkušenosti vyspělých zemí ukazují, že se zvyšuje transparentnost veřejné správy, zároveň se zvyšuje přístup veřejné správy k občanovi a zvyšuje se participace občanů na veřejném životě. K rozvoji eGovernmentu dochází v celé Evropské unii (iniciativa eEurope a vznikající iniciativa 2010). (Peková, Pilný, Jetmar, 2008).

Veřejná správa má dvě podoby: státní správu, vykonávanou na celém území státu prostřednictvím norem platných pro všechny občany, a územní samosprávu, která zastupuje

pouze občany určité části území státu. Státní správu ale nemusí vykonávat pouze stát, ale i jiné orgány, jež vznikly a fungují v rámci platných právních norem a legislativy. Veřejná správa tak zajišťuje v širokém pojetí centrum i místní správu, nejen ryze politické a správní činnosti, ale také veřejné služby různého druhu. Správní činnost můžeme chápat jako prosazování moci státu a zákona vůči občanům. Vyžaduje opatření různých technik vládnutí, a tedy také technik vedení lidí a komunikace. Pojem správa pak znamená postup, souhrn metod a dovedností, jak zajistit pokud možno bezkonfliktní fungování institucí, předpisů a sociálních vztahů na určitém území, jak umět řídit a organizovat byrokratické organizace a větší sociální celky.

Nová legislativní úprava o informačních systémech veřejné správy

Poslanecká sněmovna schválila 21. června 2011 návrh na změnu zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Obě novely nabyly účinnosti k datu 29. listopadu 2011. Změny, které novely přinesly, se rovněž týkají Informačního systému datových schránek* a Portálu veřejné správy (PVS). Dále pak vznikla ústředním orgánům státní správy povinnost na PVS zveřejňovat elektronické formuláře. Portál veřejné správy rovněž nově zajišťuje komunikaci s veřejnými orgány přes datové schránky a kontaktní místa veřejné správy Czech POINT. V tab. 2. 3 jsou pro přehlednost uvedeny jednotlivé legislativní normy.

Tab. 2. 3 Přehled legislativy jednotlivých informačních systémů veřejné správy

Informační systémy veřejné správy	Legislativní norma
Czech Point	365/2000 Sb.
Základní registry	111/2009 Sb.
Datové schránky	300/2008 Sb.
Portál veřejné správy	365/2000 Sb.

Zdroj: Vlastní zpracování dle Lapáček (2012)

Portál datových schránek nabízí zabezpečené a garantované prostředí pro elektronické podání. Portál datových schránek tak kromě např. možnosti přihlášení se do datové schránky nabízí seznam autorizovaných inteligentních formulářů, ze kterých je možné přes datovou

* Novela zákona mimo jiné ukládá vznik seznamu držitelů datových schránek, tedy jakési obdoby telefonního seznamu, po které uživatelé již delší dobu volali.

schránku odeslání podání úřadům. Co nejširší nabídka těchto formulářů ulehčí život jak občanům, tak samotným úřadům.

Vzhledem k tomu, že funkcionality Portálu veřejné správy a Portálu datových schránek se ve vybraných oblastech do jisté míry překrývaly (publikace věstníků, publikace formulářů, seznamy datových schránek, seznamy orgánů veřejné moci), přijalo Ministerstvo vnitra logické rozhodnutí o sloučení obou portálů do jednoho funkčního celku - Portálu veřejné správy. Zároveň byl k PVS přiřčen i existující Seznam orgánů veřejné moci, který se stal základem nového Seznamu držitelů datových schránek. Nové řešení PVS zároveň obsahuje všechny funkcionality, které byly v původním řešení informační části PVS a pro které zůstalo zákonné zmocnění v platnosti i po novelách (Lapáček, 2012).

2. 4. 2 Správní kultura

Měla by být posuzována ze dvou aspektů: z hlediska garance svobod občanů zakotvených v ústavě a v zákonech, ale také na základě zvyklostí a nepsaných pravidel, která platí ve vztazích mezi občany a správními úřady, do nichž se promítají interní vztahy uvnitř úřadu. Správní kultura vyjadřuje nejen obsah a zaměření správních procesů, ale především kvalitu správního procesu, jehož součástí je způsob komunikace uvnitř úřadu a vztah ke klientům úřadu. Kvalitnější správní kultura vykazuje vyšší míru konzistence a kontinuity určitého správního prostředí, představuje vládu zákona a pravidel, přirozenou autoritu správy, nikoliv vrtkavou vládu úředníků a politiků nad občany. Jestliže jsou pravidla dodržována většinou občanů a lehce vynutitelná, komunikace probíhá hladce. Pak se zbytečně nečerpá energie ani občanů, ani úředníků a nedochází ke sporům, prodloužení lhůt a nekvalitní práci všech zúčastněných. V opačném případě narůstá formální stránka věci, spory se odehrávají ve vršení se dokumentů, které pak prochází různými druhy schvalování napříč orgány a instancemi, státní aparát pak potřebuje více personálu, kupí se práce, organizační struktura je méně průhledná a otevírají se možnosti pro protekcionismus a korupční jednání. (Heger, 2012).

2. 4. 3 Elektronizace veřejné správy

Rok 1998 je považován za zlomový, co do pozitivních kroků k tomu, kdy vznikala s postupujícím nárůstem internetu v českých zemích, potřeba elektronizace veřejné správy. Rok 2000 je pak díky přijetí zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné

správy, který nahradil situaci, kdy v oblasti informačního systému veřejné správy neexistoval obecný zákon, ale jen řada právních předpisů, za zlomový. Tento zákon se stal základním nástrojem koordinace a následující období je charakteristické jeho upřesňováním a také rozvojem nové legislativy, která se snaží reagovat na uvažované projekty e-governmentu* v informačních politikách vlád.

Elektronizace veřejné správy v České republice pak probíhala v několika krocích. Ne, že by elektronizace dále neprobíhala, spíše naopak, soustředíme se ale na tomto místě v sumarizaci kroků, které se povedly jednotlivým vládám po roce 2000. V tomto roce byl ještě dříve, než zákon o informačních systémech veřejné správy přijat zákon o elektronickém podpisu** (zákon č. 227/2000 Sb.), který nabyl účinnosti v říjnu 2000. Zákon o e-podpisu nepostihuje veškeré situace, které mohou nastat, ale upravuje náležitosti tak, aby usnadnil uživatelům právě kontakt s institucemi veřejné správy a územní samosprávy. E-podpis pak fungoval v podobě algoritmu, který zaručoval nezaměnitelnou identitu dané osoby. Faltýnek (2001) ale upozornil na to, že s ohledem na záměry elektronizace existují rozpory v zákonech, které i při elektronických podáních vyžadují následně listinnou podobu dokumentu. Tento jev byl např. u daňových přiznání, které muselo být podávána paralelně v listinné a elektronické podobě, ale bez e-podpisu, nic by na tomto elektronickém dokumentu totiž neznamenal. Tento příklad pro potřeby práce postačí. (Špaček, 2012).

Dalším významným krokem ke změně v institucionálním zabezpečení informační politiky v ČR bylo zřízení ministerstva informatiky k datu 1. 1. 2003. Ministerstvo informatiky vypracovalo novou Státní informační a komunikační politiku, tzv. e-Česko 2006, která byla schválena usnesením vlády č. 265 v březnu 2004. V roce 2006 došlo změnou politických poměrů v zemi k novým přístupům k e-governmentu. Vlivem programového prohlášení středo-pravicové vlády došlo k zužování státního aparátu. Působnost ministerstva informatiky pak přešla zvláštními zákony na ministerstvo vnitra, s výjimkou působnosti ve věcech elektronických komunikací a poštovních služeb, která přešla na ministerstvo průmyslu a obchodu. Mezi hlavní priority nové vlády v oblasti e-governmentu patřilo maximální

* E-government je velmi široce pojímaný termín. Vždy je nutno se zabývat tím, co si konkrétní autor pod daným pojmem představuje, neboť definicemi e-governmentu, jak trefně říkají Grand a Chau 2005), literatura překypuje. Velmi obecně lze přistupovat k pojmu e-government podle přístupu OECD, který ho chápe jako **využití informačních technologií, a především internetu, jako nástroje k dosažení lepší vlády.**

** V překladu, který se pro naše potřeby hodí, se daný pojem může překládat jako české místo nebo český bod. Dodatečně bylo slovo POINT označeno jako zkratka slov „Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.“

zjednodušení komunikace občanů s úřady tak, aby na jednom univerzálním místě mohl občan vyřídit veškeré záležitosti ve vztahu k veřejné správě. A tak vznikl Czech POINT* (Špaček, 2012).

2. 4. 4 Czech Point

Czech Point je jistě povedená služba, která velmi usnadnila a urychlila občanům možnosti získávání potřebných dokumentů. I když v poslední době rozšiřování služeb poněkud stagnuje, budme rádi, že se na Czech Point můžeme obrátit. Z vlastních zkušeností totiž můžeme kvitovat např. možnost rychlého získání výpisu z rejstříku trestů a to na obyčejné poště. Za poplatek 100 korun tak už nemusíme čekat týden, než výpis dorazí z Prahy do Ostravy, kde jsme si jej museli stejně na poště vyzvednout, jelikož to byl dokument určený do vlastních rukou. Takhle pohodlně je pak možno zajistit mnoho jiných dokumentů (Špaček, 2012). V Květnu 2014 byla překročena meta 11 milionů výpisů, přičemž k vydání milionu výpisů stačilo necelého půl roku. Z pohledu statistika to vypadá, že v průměru každé kontaktní místo vydá zhruba 24 výpisů za měsíc. Skutečnost je samozřejmě trochu jiná, z celkového počtu 7114 poboček Czech POINT více než polovinu všech výpisů vydají pobočky provozované Českou poštou, která provozuje necelých 14% kontaktních míst Czech POINT. Těsně v závěsu jsou Czech POINTy ve velkých městech, ale na špičce se drží i pobočky některých menších obcí (www.czechpoint.cz, 2014).

Czech POINT byl legislativně zaveden novelou zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, v § 8a a dalších. Slovo POINT je zkratka prvních písmen slov „Podací, Ověřovací, Informační Národní Terminál.“ Ostrý provoz tohoto systému byl odstartován 1. 10. 2007. Po připojení databází České pošty, Hospodářské komory a aj. úřadů je možno prostřednictvím Czech POINTu zajistit tuto agendu, která je uvedena v tab. 2. 4.

* Zákon odlišil e-podpis a zaručený e-podpis, u kterého vyžadoval, aby byl jednoznačně spojen s podepisující osobou, umožnil identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě, byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může držet pod svou výhradní kontrolou, a byl k datové zprávě připojen takovým způsobem, že je možno zajistit jakoukoliv následnou změnu dat.

Tab. 2. 4 Služby Czech Pointu

Czech Point - agenda	Czech Point - agenda
Výpis z katastru nemovitostí	Vnitřní Czech point, v současnosti pokročilejší podoba zvaná „CzechPoint@office“
Výpis z obchodního rejstříku	Výpis z bodového hodnocení řidiče
Výpis ze živnostenského rejstříku	Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
Přijetí podání podle živnostenského zákona	Podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH
Žádost o výpis nebo opis z rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.	Výpis z insolventního rejstříku
Czech point - eshop - výpisy poštou	Funkcionality, které se týkají povinností stanovených v tzv. zákoně o e-governmentu – žádosti týkající se datových schránek (jejich vytvoření, zpřístupnění, opětovné zpřístupnění, zneplatnění přístupových údajů a vydání nových, přidání některých osob k přístupu atp.) a povinností spojených s autorizovanou konverzí dokumentů.

Zdroj: Vlastní zpracování dle Špaček (2012)

To, že další rozvoj stagnuje, dokazuje i fakt, že už v roce 2009 mělo být prostřednictvím Czech Pointu možné podávat podněty soudům. Nebo od dubna 2009 měly fungovat výpisy z informačního systému „Info Soud“, k dispozici měly být výpisy potvrzující to, že občan nedluží částky zdravotního pojištění a sociálního pojištění. Tato funkcionality bohužel prozatím spuštěna nebyla.

2. 4. 5 Základní registry

Základní registry veřejné správy představují jeden ze základních pilířů moderního eGovernmentu, tj. procesu elektronizace veřejné správy. Základní registry jsou čtyři. V tab. 2. 5 jsou tyto základní registry uvedeny.

Tab. 2. 5 Základní registry

Přehled základních registrů
Registr územní identifikace a nemovitostí
Registr obyvatel
Registr osob
Registr práv a povinností

Zdroj: Vlastní zpracování dle Špaček (2012)

Orgány veřejné moci (OVM), občané a další subjekty již v současné době berou systém základních registrů České republiky jako součást moderního fungování veřejné správy. Cílem fungování základních registrů je zefektivnění a využití možností současných technologií pro online přístupy téměř kdykoli a odkudkoli. Současně však základní registry

musí splňovat a zajistit efektivní, bezpečnou a transparentní výměnu přesných a aktuálních tzv. referenčních údajů. Realizace projektů základních registrů je financována ze strukturálních fondů Evropské unie.

Základní registry jsou určeny úředníkům, kteří by měli mít přístup pouze k údajům potřebným pro výkon vlastní agendy. Zásadním prvkem v systému základních registrů a v příslušných agendách by se měl využívat jako údaj zaručený, platný a aktuální, bez nutnosti jeho ověření. Úřady jsou povinny využívat právě data ze základních registrů. Slouží také občanům, kteří by již neměli být ze strany úředníků „obtěžováni“ dokládáním různých dokumentů, údajů a veškeré potřebné agendy jsou tak zpracovávány rychleji a často s velkou úsporou času (Špaček, 2012).

Kromě zvýšení efektivity státní správy, kdy úředník nemusí zjišťovat, která data jsou aktuální a správná, dochází také ke zrychlení procesu vyřízení žádostí, tedy ke snížení byrokratické zátěže. Daleko méně času strávíte za přepážkou úřadu. Stát pracuje čím dál tím efektivněji, vy šetříte čas i peníze.

Ostrý provoz systému základních registrů byl zahájen v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů a dalšími souvisejícími právními předpisy vztahujícími se k problematice základních registrů, dnem 1. 7. 2012. Tímto datem byl neodvratně zahájen dlouhodobý a v některých procesech i trvalý proces zefektivnění veřejné správy. (Špaček, 2012).

2. 4. 6 Datové schránky

Definice datové schránky podle zákona číslo 300/2008 Sb., § 2 hovoří o tom, že datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. V tab. 2. 6 jsou uvedeny všechny typy datových schránek, které se podle zákona 300/2008 Sb. zřizují.

Tab. 2. 6 Typy datových schránek

Typy datových schránek
Datová schránka orgánů veřejné moci (OVM)
Datová schránka pro právnické osoby (PO)
Datová schránka pro fyzické osoby podnikající (PFO)
Datová schránka pro fyzické osoby (FO)

Zdroj: Vlastní zpracování dle Lapáček (2012)

Datová schránka je elektronické úložiště, které slouží k dodání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra České republiky. Provozovatelem informačního systému datových schránek je držitel poštovní licence.

Zákon o e-governmentu (zákon č. 300/2008 Sb.) s sebou přinesl také první právní úpravu datových schránek a jejich využívání v komunikaci mezi orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami a mezi orgány veřejné moci navzájem. Svými ustanoveními doplnil existující systém možností doručování dokumentů v listinné podobě nebo digitální podobě. Jeho ustanovení se promítla i do znění jiných zákonů. Uvedme zejména zákon o e-podpisu (zákon č. 227/2000 Sb.), zákon o archivnictví a spisové službě (zákon č. 499/2004 Sb.), správní řád (500/2004 Sb.), občanský soudní řád (zákon č. 99/1963 Sb.) a vyhlášky, které je specifikují (např. Ministerstvo vnitra, 2010). Zákon nabyl účinnosti 1. července 2009 a datové schránky měly plně nahradit klasický způsob komunikace a stanou se elektronickým úložištěm k doručování a provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. O tomto problému nahrazení klasické komunikace s úřady jsem se pokusil jeho problémy stručně nastínit.

Zákon číslo 300/2008 Sb. rozlišuje datové schránky orgánů veřejné moci, právnických osob, podnikajících fyzických osob a fyzických osob. Datové schránky mají povinně zřízeny nařízením ministerstva vnitra a to orgány veřejné moci, právnické osoby zřízené ze zákona a právnické osoby zapsané v Obchodním rejstříku. Datovou schránku mohou dobrovolně bezplatně získat také ostatní právnické osoby, fyzické osoby či podnikající fyzické osoby. Ministerstvo vnitra a jeho zástupci zdůrazňují, že datová schránka není e-mailová schránka a není možné s ní komunikovat přímo s jednotlivými úředníky, nýbrž s celým úřadem. Oproti e-mailové komunikaci jsou datové schránky bezpečným, garantovaným a autentizovaným

komunikačním nástrojem, která přináší zcela jinou kvalitu e-governmentu, než jakou kdy může poskytnout e-mailová komunikace (Smejkal, 2011).

2. 4. 7 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy (PVS) je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy (Ministerstvo vnitra ČR, 2014).

Ostrý provoz portálu byl zahájen 11. Října 2004. Portál zpočátku nabízel v informační části podrobný adresář veřejné správy, plné znění platných zákonů a řešení životních situací. V transakční části byla připravena pouze jedna agenda – elektronické podání měsíčních výkazů zaměstnanců České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ). Další rozšíření se chystalo na přelomu roku 2004 (Fanta, 2005; Peterka, Portál veřejné správy odstartuje za měsíc, online). Portál veřejné správy významným způsobem přispívá k potřebě kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací širokému spektru občanů ČR, včetně poskytování relevantních informací cizincům, a zjednodušení komunikace s úřady. Cílem je přispět k modernizaci veřejné správy také prostřednictvím informačních a komunikačních technologií a tím postupně naplňovat ústřední motto „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“. Portál veřejné správy je předurčen, v souladu s programovým cílem vlády, stát se místem, které bude „integrovat a zpřístupňovat všechny zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy“, včetně možné komunikace s úřady. Portál veřejné správy je svým zaměřením určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců. Tab. 2. 7 shrnuje jednotlivé Informační systémy veřejné správy a popisuje jejich postupné zavádění do ostrého provozu.

Tab. 2. 7 Informační systémy veřejné správy a jejich zahájení provozu

Informační systémy	Datum zahájení provozu
Portál veřejné správy	Zkušební provoz září 2003/ Ostrý provoz 11. 10. 2004
Czech Point	Ostrý provoz od 01. 10. 2007
Datové schránky	Ostrý provoz od 01. 07. 2009
Základní registry	Ostrý provoz od 01. 07. 2012

Zdroj: Vlastní zpracování dle www.mvcr.cz (2014)

Informační obsah Portálu veřejné správy zahrnuje i pojem nové koncepce portálu veřejné správy, která je založena na tom, že valnou většinu obsahu, který se na portálu zobrazuje, dodávají samotné orgány veřejné moci, případně je zobrazován obsah integrovaného informačního systému datových schránek. V části „Služby pro orgány veřejné moci“ jsou umístěny návody a formuláře, pomocí kterých mohou úřady samy zajistit publikování určitých typů informací v rámci PVS. Ministerstvo vnitra, tedy správce PVS, pouze zajišťuje technickou funkcionalitu, která slouží k víceméně automatizovanému dodání a publikaci obsahu. K přípravě obsahu jsou použity osvědčené elektronické formuláře ve formátu ZFO, čímž je zajištěna korektní příprava dat v potřebné struktuře a kvalitě. Vzhled a co lze na portálu veřejné správy najít, je uvedeno v příloze č. 1.

Základní vlastnosti PVS jsou takové, že na jednom z nejdostupnějších míst uživatel nalezne odkaz na přihlášení do datové schránky a odkaz na vstup na stránky Czech POINT. Hlavní rozcestník poskytovaných informací je navržen pro různé skupiny uživatelů. Tomuto dělení odpovídá nejen struktura nabízených informací, ale i užití jazykové vrstvy. Portál je tak rozdělen na čtyři informační sekce pro občany, pro podnikatele, pro cizince a pro orgány veřejné správy (Ministerstvo vnitra ČR, 2014).

3 Správa a činnost Magistrátu města Ostravy

Diplomová práce se bude v této části zabývat správou a činností Magistrátu města Ostravy (MMO). Tato kapitola se zaměří na služby, které jsou poskytovány prostřednictvím informačních technologií (IT) za období 2009 až 2013. Pozornost je věnována:

- službám pro občany,
- službám pro interní zaměstnance a
- službám pro podnikatele.

Zároveň zmíníme, které služby mají informační charakter v přenesené působnosti nebo v samostatné působnosti. Budeme se zabývat i náklady na fungování celého MMO a porovnávat s náklady na odbor projektů služeb informačních technologií (IT) a outsourcingu.

3.1 Správa Magistrátu města Ostravy

Magistrát města se člení na odbory, které zřídila pro jednotlivé úseky činnosti rada města. Postavení odboru mají i odborné útvary magistrátu města s jiným názvem než odbor (útvár, úřad, archiv). Funkci zaměstnavatele plní vůči všem zaměstnancům města, s výjimkou zaměstnanců městské policie, tajemník magistrátu. Tajemník magistrátu zajišťuje zejména řešení pracovněprávní problematiky a personálních otázek, řídí a kontroluje činnost zaměstnanců a koordinuje činnost jednotlivých odborů (www.ostrava.cz, 2014).

V čele Magistrátu města Ostravy je primátor, dále náměstci primátora a tajemník úřadu. Toto složení ilustruje obr. 3. 1.

Odbory zajišťují prostřednictvím vedoucích odborů svěřené úkoly na úseku státní správy a samosprávy. Vybraní úředníci magistrátu umí komunikovat ve znakovém jazyce. Rozdělení jednotlivých odborů dokresluje obr. 3. 2.

3.1.1 Magistrát města Ostravy a jeho orgány

Postavení a působnost města Ostravy vymezuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto zákona je statutární město Ostrava veřejnoprávní korporací. Má postavení obce s rozšířenou působností, kterou vykonává pro obce Klimkovice, Šenov, Vratimov a obce Čavisov, Dolní Lhota, Horní Lhota,

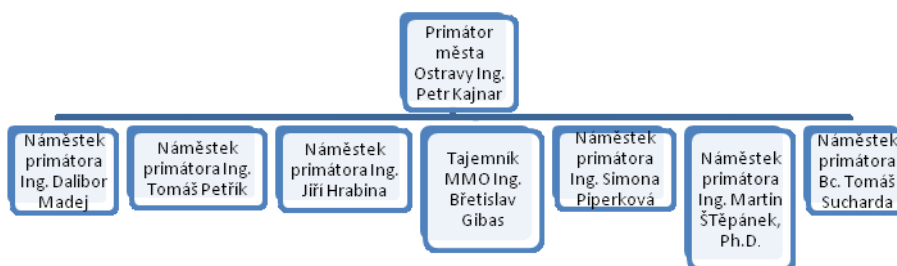
Stará Ves nad Ondřejnicí, Zbyslavice, Olbramice, Vřesina, Václavovice a Velká Polom. Ty tvoří spolu s městem Ostrava jeden správní obvod. Samotné město Ostrava se člení na 23 městských obvodů (www.ostrava.cz, 2014).

Řízení města je dvoustupňové. Na prvním stupni řízení působí zastupitelstvo města, rada města, primátor, Magistrát města Ostravy a Městská policie Ostrava. Na druhém stupni, tedy na úrovni městských obvodů, působí zastupitelstva městských obvodů, rady městských obvodů, starostové a úřady městských obvodů.

Dělbu kompetencí mezi orgány města a orgány městských obvodů vymezuje obecně závazná vyhláška města Ostravy č. 11/2000, Statut města Ostravy, ve znění pozdějších změn a doplňků. V rámci přenesené působnosti statutární město Ostrava odpovídá za výkon státní správy v činnostech, jejichž rozsah je vymezen zvláštními zákony. Jedná se zejména o oblast zdravotnictví, školství, sociální péče, územního plánování, agendy stavebního úřadu, matričního úřadu, živnostenského úřadu, orgánu silničně-správního, vodohospodářského, ochrany životního prostředí a další.

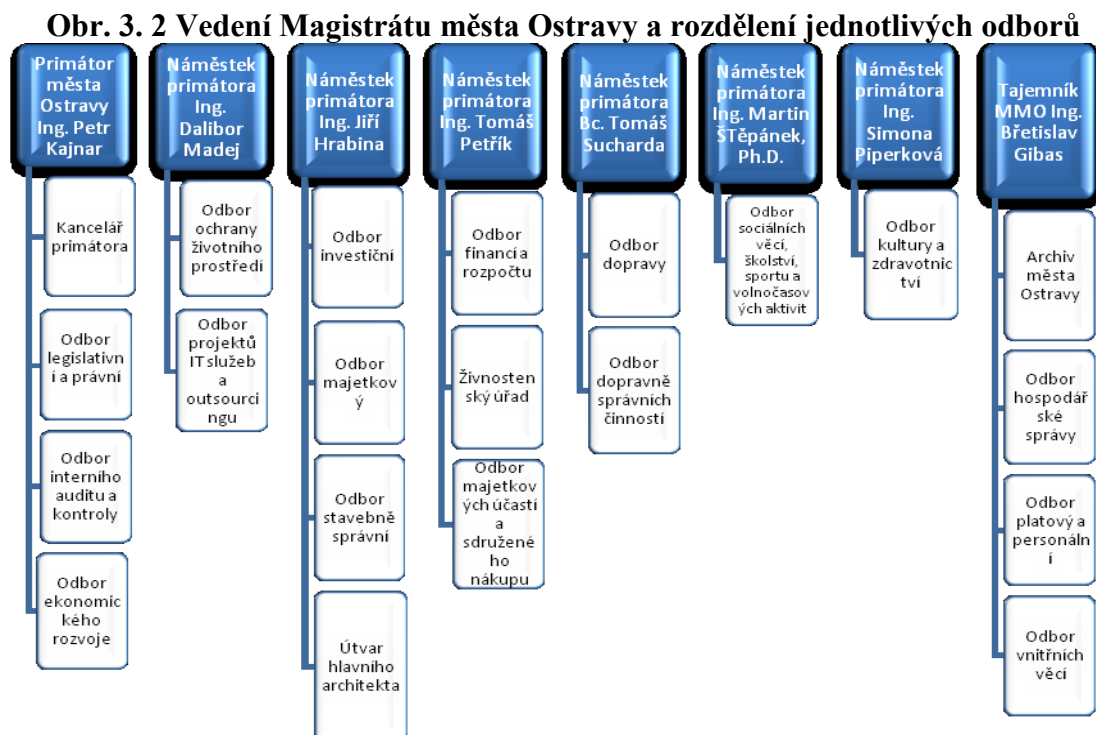
Rozhodování ve věcech samostatné působnosti je výhradní věcí volených samosprávných orgánů města a městských obvodů. Rozhodování ve věcech přenesené působnosti při výkonu státní správy činí úředníci magistrátu a úřadů městských obvodů, kteří mají k rozhodování v oblasti své působnosti odbornou způsobilost ověřenou složením zkoušky zvláštní odborné způsobilosti (www.ostrava.cz, 2014).

Obr 3. 1 Složení vedení Magistrátu města Ostravy



Zdroj: Vlastní zpracování dle Magistrátu města Ostravy (2014)

Obr. 3. 1 Vedení Magistrátu města Ostravy náleží primátorovi. Kromě primátora vede město Ostrava také 6 jeho náměstků. Ve vedení města pak na úrovni náměstků sdílí své portfolio také tajemník Magistrátu města Ostravy. Primátor Ostravy, každý z náměstků primátora i tajemník MMO spravuje svou agendu.



Zdroj: Vlastní zpracování dle Magistrátu města Ostravy (2014)

Obr. 3. 2 popisuje podrobně, jaké portfolio spadá do kompetence primátorovi města Ostravy, které spadá do kompetence jednotlivých náměstků primátora a jaké portfolio spadá do kompetence tajemníka MMO.

3. 1. 2 Odbory Magistrátu města Ostravy

Magistrát města Ostravy se člení na jednotlivé odbory. Těch je 19, jak je znázorňuje obr. 3. 2. V čele odborů stojí ředitel a pod něj spadají jednotliví zaměstnanci – podřízení. Každý odbor má různý počet zaměstnanců, který ilustruje tab. 3. 1. Odbory se pak rozdělují na jednotlivá oddělení, která řeší konkrétní správu a činnosti. Jednotlivé počty zaměstnanců v aktuální podobě naznačuje tab. 3. 1, kde je vidět, že nejvíce zaměstnanců je v odboru Dopravně správních činností. Zaměstnanců je 96. Pro přehled je v příloze č. 2 práce ještě doplněn graf, který ilustruje počet zaměstnanců v jednotlivých odborech Magistrátu města Ostravy. Je vidět, že odbor dopravně správních činností má zaměstnanců nejvíce. Na druhou

stranu náš nejdůležitější odbor, který sledujeme má právě jen 14 zaměstnanců, což je personální zajištění, které odpovídá roku 2014. Další z menších odborů je odbor Majetkových účastí a sdruženého nákupu, který čítá jen 9 zaměstnanců.

Tab. 3. 1 Jednotlivé odbory Magistrátu města Ostravy a počet zaměstnanců

Odbor	Počet zaměstnanců	Odbor	Počet zaměstnanců
Archiv města Ostravy	18	Majetkových účastí a sdruženého nákupu	9
Kancelář primátora	33	Projektů IT služeb a outsourcingu	14
Dopravně správních činností	96	Ochrany životního prostředí	50
Dopravy	22	Platový a personální	17
Ekonomického rozvoje	39	Sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit	69
Financí a rozpočtu	57	Stavebně správní	20
Hospodářské správy	56	Kultury a zdravotnictví	14
Interního auditu	26	Útvar hlavního architekta	37
Investiční	24	Vnitřních věcí	78
Legislativní a právní	32	Živnostenský úřad	46
Majetkový	38		

Zdroj: Vlastní zpracování dle Magistrátu města Ostravy (2014)

3. 1. 3 Rozpočet Magistrátu města Ostravy za období 2009 – 2013

Rozpočet statutárního města Ostravy je tvořen rozpočtem města a rozpočty 23 městských obvodů. Schvalován je usnesením zastupitelstva města na pravidelných zasedáních, poté jsou postupně schvalovány rozpočty všech 23 městských obvodů jejich zastupitelstvy. Tento postup vyplývá z vazby mezi rozpočtem města a městskými obvody, představující obousměrné finanční toky.

Běžné výdaje spadající do celkového rozpočtu města Ostravy, představují rozhodující výdajovou část rozpočtu města Ostravy. Patří sem zejména výdaje spojené s provozem úřadu, dále neinvestiční příspěvky zřízeným příspěvkovým organizacím, neinvestiční dotace městským obchodním společnostem, jsou zde zahrnuty i výdaje na provoz informačních systémů aj.

Kapitálové výdaje představují zejména výdaje na realizaci staveb, kde investorem je město Ostrava, městské obvody, dále investiční dotace příspěvkovým organizacím, obchodním společnostem a dalším subjektům (Rozpočet MMO, 2013).

V tab. 3. 2 je zobrazen kompletní přehled běžných a kapitálových výdajů celkového rozpočtu města Ostravy a nákladům na odbor projektů IT služeb a outsourcingu za sledované období 2009 - 2013 a zároveň jsou pro přehlednost zohledněny procentuální podíly nákladů odboru projektů IT služeb a outsourcingu na celkovém rozpočtu města Ostravy.

Tab. 3. 2 Celkový rozpočet Magistrátu města Ostravy a rozpočet odboru IT (v tis. Kč.)

Rok	Celkové běžné výdaje MMO	Celkové kapitálové výdaje MMO	Celkem MMO	Běžné výdaje odboru IT služeb	Kapitálové výdaje odboru IT služeb	Celkem za odbor IT služeb	Podíl
2009	7 365 960	3 158 553	10 524 513	95 892	22 345	118 237	1,1234%
2010	5 169 050	1 197 903	6 366 953	94 296	35 310	129 606	2,0356%
2011	5 222 574	1 273 934	6 496 508	94 296	23 250	117 546	1,8094%
2012	5 150 903	1 147 102	6 298 005	99 696	20 000	119 696	1,9005%
2013	5 541 002	1 094 084	6 635 086	104 730	0	104 730	1,5784%

Zdroj: Vlastní zpracování dle výroční zprávy MMO (2009 – 2013)

V tab. 3. 2 je v posledním sloupci, který je nazván jako „Podíl“, vypočítán podíl nákladů odboru projektů IT služeb a outsourcingu k celkovému rozpočtu Magistrátu města Ostravy za období 2009 – 2013. Při pohledu na poslední sloupec je vidět, že je velký rozdíl v podílu v letech 2009 a 2010 a velký pokles je patrný v roce 2013 oproti roku 2012.

3. 2 Činnost Magistrátu města Ostravy

Základní přehled centrálně provozovaných informačních systémů v rámci statutárního města Ostrava zajišťuje dokument, který vychází z „Informační koncepce města Ostravy“ – dlouhodobé řízení Informačních systémů veřejné správy na období 2011 – 2016. V další části této práce se budeme zabývat analýzou odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.

3. 2. 1 Odbor projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy

Tento odbor se rozděluje na tři části. Tou první je odbor projektů IT služeb, která vytváří koncepci rozvoje a rozpočet informačních systémů a technologií města. Druhou je pak

oddělení outsourcingu, která kontroluje a analyzuje procesy činností v agendách a navrhuje úpravy informačních systémů a používaných technologií, tak, aby nejlépe vyhovovaly potřebám města a jejím občanům. A tou třetí je oddělení geografického informačního systému Magistrátu města Ostravy (GISMO), která se zabývá správou dat digitální katastrální a technické mapy města. Pro přehlednost doplňujeme tab. 3. 3, kde jsou popsány nejdůležitější činnosti tohoto odboru.

Tab. 3. 3 Rozdělení odboru projektů IT služeb a outsourcingu

Odbor/Oddělení	Co zajišťuje
Odbor projektů IT služeb	Součinnost při tvorbě rozvoje Informačních systémů/Informačních technologií a návrzích prioritních oblastí rozvoje IS/IT, dohled outsourcovaných služeb, součinnost při realizaci IT projektů, spolupráce s outsourcerem na řízení kvality služeb, metodická a marketingová podpora, provoz a koncepce IS GISMO.
Oddělení outsourcingu	Toto oddělení kontroluje a analyzuje procesy činností v agendách a navrhuje úpravy informačních systémů a používaných technologií, tak, aby nejlépe vyhovovaly potřebám města a jejím občanům. S poskytovatelem outsourcingových služeb spolupracuje na řízení kvality služeb, provádí dohled outsourcovaných služeb magistrátu města Ostravy, podílí se na realizaci IT projektů. Zajišťuje metodickou a marketingovou podporu Informačního systému Elektronické statutární město Ostrava (IS eSMO).
Oddělení IS GISMO	Tento úsek se zabývá správou dat digitální katastrální a technické mapy města. Provádí instalace aplikací a konfigurace připojení pro práci s daty GISMO jak na magistrátu, tak na úřadech městských obvodů. Pro centrum tísňového volání zajišťuje datovou a informační podporu při řešení krizových situací.

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu Magistrátu města Ostravy (2014)

3. 2. 2 Personální zajištění odboru projektů IT služeb a outsourcingu

Jak bylo již výše uvedeno, tento odbor zajišťuje dohled nad správou informačních systémů.

Tab. 3. 4 Personální zajištění odboru projektů IT služeb a outsourcingu

Odbor projektů IT služeb a outsourcingu	Personální zajištění
Vedoucí odboru	1
Sekretariát	1
Oddělení outsourcingu	5
Oddělení geografického informačního systému města Ostravy	7
Celkem	14

Zdroj: Vlastní zpracování dle www.ostrava.cz (2014)

Odbor projektů IT služeb a outsourcingu, který byl přetransformován z odboru městského informačního systému, jsou zajišťovány interními zaměstnanci magistrátu města Ostravy. Těch je celkem 14. Odbor je pak dále rozdělen na 2 sekce, jak je popsáno v tab. 3. 4. Oddělení outsourcingu je zajišťováno pěti pracovníky a oddělení geografického informačního

systemu sedmi pracovníky. Dále viz tab. 3. 4. Jak již bylo uvedeno, oddělení geografického informačního systému je zajišťováno pro potřeby města a záchranných složek vlastními silami.

Svým personálním zajištěním nepatří mezi nejpočetnější odbory v porovnání s jinými, které zajišťují chod a potřeby třetího největšího města na území České republiky. Ačkoliv důležitost tohoto odboru neustále roste, patří svým počtem oddělení a personálními potřebami prakticky paradoxně k nejmenším odborům. Je vidět, že díky zajišťování chodu informačních systémů a informačních technologií outsourcingovou společností jsou personální náklady tohoto odboru nižší, než u odborů magistrátu města Ostravy, které zajišťují svůj chod vlastními personálními silami. (www.ostrava.cz, 2014).

3. 2. 3 Zabezpečení informačních systémů Magistrátu města Ostravy

Firma, která zabezpečuje informační systémy Magistrátu města Ostravy se jmenuje OVA!!!CLOUD.net, a. s. Tato společnost je na základě smluvního vztahu poskytovatelem outsourcovaných služeb v oblasti informačních systémů/Informačních technologií (IS/IT) statutárního města Ostrava. Zajišťuje komplexní správu softwaru a hardwaru na magistrátu města Ostravy, ale i v městských obvodech statutárního města Ostrava, vyjma těch městských obvodů, které mají vlastní pracovníky pro informační systémy. Zajišťuje taky provoz a administraci všech centralizovaných systémů statutárního města Ostrava, podporu uživatelů a rozvoje IS/IT ve spolupráci s odborem informačních technologií (Interní materiál MMO, 2013).

Statutární město Ostrava zajišťuje provozování informačních systémů Magistrátu města Ostravy a úřadů městských obvodů.* Informační systémy veřejné správy a systémy s vazbou na systémy veřejné správy spravuje Magistrát města Ostravy centrálně pro celé Statutární město Ostrava, tedy jak pro magistrát města, tak i o úřady městských obvodů. Tyto centralizované systémy používají jednotnou databázi a aplikační servery a jejich rozvoj je metodicky řízen zaměstnanci Magistrátu města Ostravy. Zaměstnanci IT oddělení úřadů

* Celkem 23 obvodů: Hošťálkovice, Hrabová, Krásné Pole, Lhotka, Mariánské Hory a Hulváky, Martinov, Michálkovice, Moravská Ostrava a Přívoz, Nová Bělá, Nová Ves, Ostrava – Jih, Petřkovice, Plesná, Polanka nad Odrou, Poruba, Proskovice, Pustkovec, Radvanice a Bartovice, Slezská Ostrava, Stará Bělá, Svinov, Třebovice, Vítkovice.

jednotlivých městských obvodů pak spravují pouze koncové stanice uživatelů. Některé interní aplikace (ne však Informační systémy veřejné správy) jsou specifické pro Magistrát města Ostravy a úřady městských obvodů a jsou jimi taktéž samostatně spravovány. Dlouhodobým cílem statutárního města Ostravy je konsolidace i těchto interních aplikací. Informační systémy MMO jsou rozděleny na interní a externí. Tab. 3. 5 pak jednotlivé typy informačních systémů popisuje, do které kategorie který IS spadá. Stručná uživatelská příručka k Intranetu je uvedena v příloze č. 3.

Tab. 3. 5 Interní a externí informační systémy Magistrátu města Ostravy

Informační systémy MMO	Jednotlivé typy
Interní	IS VEMA - personální portál (personalistika, mzdy, zaměstnanecké výhody, cestovní příkazy, docházka, stravenky). Intranet. Interní evidenční aplikace (rezervační systém místností, služební vozidla). Elektronická pošta. Sdílené úložiště.
Externí	Specializované tématické weby: www.dychamproostravu.cz , www.bezpecnejsiostrava.cz . Automatické notifikace o zhotovení občanských průkazů, cestovních dokladů, zobrazení fronty klientů na přepážkách, mapové služby města, městský iTV okruh, portál sociálních služeb apod.

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2013)

V roce 2008 byla smluvními stranami statutárním městem Ostrava a společností OVA!!!CLOUD.net, a. s., uzavřena smlouva o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií. O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 5293/72 ze dne 16. 09. 2008.

3. 2. 4 Personální zajištění outsourcingové společnosti

Společnost na svých stránkách uvádí, že prošla dynamickými změnami od svého vzniku v roce 2000. Vzhled jejich webových stránek www.ovacloud.net vychází z hlavní webové prezentace statutárního města Ostrava. Na nich je také uvedeno, že firma dnes s hrdostí konstatuje, že patří k nejvýznamnějším telekomunikačním operátorům působících v Moravskoslezském kraji. Tato firma má právní formu podnikání jako akciová společnost. Její řídicí orgány jsou tedy představenstvo, vedení společnosti a dozorčí rada. V představenstvu figurují tři osoby.* Tytéž fyzické osoby pak společnost rovněž vedou.** V dozorčí radě pak figuruje 6 osob.

* Předseda představenstva. Místopředseda představenstva a člen představenstva.

** Ředitel společnosti. Manažer IT podpory. Manažer aplikační a systémové podpory.

Podle dostupných informací, které poskytuje společnost na svých internetových stránkách, firma zaměstnává 34 pracovníků. V tabulce číslo 3. 6 je uveden i počet členů dozorčí rady, kteří se mezi zaměstnance nepočítají. Informace jsou dostupné podle telefonního seznamu. Ze stránek společnosti je také patrné, že zajišťuje i služby call centra pro portál elektronické Statutární město Ostrava (eSMO) a jiné informační systémy města Ostravy.

Tab. 3. 6 Personální zajištění outsourcingové společnosti zajišťující služby pro MMO

OVA!!!CLOUD.net, a. s.	Personální zajištění
Představenstvo	3
- toho vedení společnosti	3
Dozorčí rada	6
Společnost	31
Celkem	40

Zdroj: Vlastní zpracování dle www.ovacloudnet.cz (2014)

Pokud bychom propojili outsourcingovou firmu s odborem projektů IT služeb a outsourcingu MMO, pak bychom v počtu dostali plus mínus podobný počet pracovníků, jako mnoho jiných odborů magistrátu města Ostravy.

4 Analýza informačních systémů Magistrátu města Ostravy

Informační systémy Magistrátu města Ostravy (MMO) jsou velmi obsáhlé a společně míří k jak k občanům – fyzickým osobám, tak i firmám – fyzickým osobám podnikatelům nebo právnickým osobám a taky vůči veřejné správě a samosprávě. V této části práce se budeme zabývat jen některými informačními systémy Magistrátu města Ostravy, zejména těmi, které mají hlavní dosah na občan – fyzické osoby. Informační systémy Magistrátu města Ostravy jsou velmi nákladné a jejich provoz velmi náročný a budou zde zohledněny za období 2009 – 2013.

4.1 Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy

Město Ostrava v současnosti provozuje následující informační systémy veřejné správy a provozní informační systémy s vazbou na informační systém veřejné správy, které budou následně popsány. V této kapitole u provozních informačních systémů s vazbou na systémy informačních systémů veřejné správy (ISVS) budou popsány pouze vazby na ISVS. Dále bude zohledněn i výčet ostatních provozních informačních systémů bez vazeb na ISVS a pro úplnost bude dále uveden i seznam aplikací přenesené státní správy. Tyto aplikace město Ostrava nespravuje, ani nerozvíjí, zajišťuje pouze síťovou infrastrukturu a uživatelskou podporu provozu těchto centrálních státních aplikací. Jednotlivé informační systémy jsou přehledně zobrazeny v tab. 4. 1.

Město Ostrava zřídilo komisi pro informační systémy města Ostravy. Účelem komise je posuzování návrhů předkládaných odborem projektů služeb informačních technologií a outsourcingu, sledování plnění úkolů, nákladovosti a efektivnosti plánovaných a realizovaných projektů a vypracovávání návrhů opatření pro radu města. Plní tyto funkce, např. Návrh pokrytí správy a rozvoje informačních systémů města Ostravy rozpočtem města, standardy pro centrální informační systémy magistrátu města Ostravy a městských obvodů, geografický informační systém města Ostravy, webové stránky města, projekt eSMO, podpora práce rady města a zastupitelstva města v oblasti komunikace s IT, rozvoj metropolitní sítě města Ostravy, rozvoj městského kamerového systému, podpora projektu eGovernmentu, účast komise na projektech IT a akcích pořádaných státními orgány České republiky a organizacemi v České republice a Evropské Unii. Komise má 13 členů.

Tab. 4. 1 Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy

Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy	Jednotlivé typy
Informační systémy veřejné správy	Informační systém Radnice VERA, Systém včasné intervence, AEC – Elektronická podatelna města, EVI Obec – evidence odpadů, znečišťovatelů, ESPI – evidence správních řízení ve vztahu k znečišťování životního prostředí, Veřejný web, KVASAR – ovzduší, GISMO, Informační systém eSPIS
Informační systémy s vazbou na informační systémy veřejné správy	Informační systém personalistiky VEMA, Informační systém eSPIS, Informační systém OVRON, Informační systém EVAGEND, Informační systém GINIS, BePlan, Portex.
Ostatní informační systémy	Vademecum, Helpdesk Siebel, Informační systém docházky a stravování, Intranet a intranetové aplikace, ASPI, Operativní evidence archivu, JRDU, Evidence profesních osvědčení, Programové vybavení Archivu města Ostravy (AMO), Informační panel, 602FormPublishing, Oracle eLearning, FIM – systém centrální správy identit.
Aplikace přenesené státní správy	Informační systém Živnostenského úřadu (ISRŽP), Informační systémy Eliška, EMVO, eTESTY, Informační systém evidence obyvatel, Informační systém CDB, Informační systémy RÚIAN a ISÚI, Aplikace Czech POINT.

Zdroj: Vlastní zpracování dle Magistrátu města Ostravy (2009 – 2013)

4. 1. 1 Analýza vybraných Informačních systémů veřejné správy MMO

V této části diplomové práce bude věnována pozornost informačním systémům veřejné správy Magistrátu města Ostravy a ostatním informačním systémům, které využívá Magistrát města Ostravy pro svou činnost. Tabulka číslo 4. 1 popisuje jednotlivá rozdělení informačních systémů ve správě statutárního města Ostravy a jejich jednotlivé typy. Jsou jimi tyto:

- Informační systém Radnice VERA
- Systém včasné intervence
- Informační systém eSPIS
- Veřejný web
- Geografický informační systém města Ostravy

1. Informační systém Radnice VERA:

Právní předpisy zakotvující informační systém Radnice VERA jsou velmi rozsáhlé, proto byly zařazeny jako příloha č. 4. Centrálně provozovaný systém nasazený v rámci Statutárního města Ostravy (SMO), (Magistrátu města Ostravy, úřadů městských obvodů, Městská policie Ostrava) pro zajištění podpory výkonu státní správy a samosprávy. Tento systém zajišťuje zejména tyto služby: Registry - evidence obyvatel, adresy, hospodářské subjekty, ohlašovna, matrika, volební agenda, organizace voleb, statistika, vidimace a legalizace, zákon o střetu zájmů, příjmy (poplatky), výdaje, komunální odpad, evidence psů, výherní automaty, koordinovaná stanoviska, pokladna, banka, vymáhání pohledávek, přestupkové řízení, pokuty, hřbitovní agenda, evidence majetku, pronájem nemovitého majetku, evidence smluv, nájemné, doúčtování služeb, splátky a půjčky, fakturace, podpůrné programy, dopravní agendy, dopravní přestupky, myslivost, rybářství, sociální kurátor, stavební úřad, speciální stavební úřad – vodoprávní, speciální stavební úřad silniční a silničně správní řízení, sociální agenda dávek, VERA eGON Viewer – aplikace pro ověření dat základních registrů (Interní dokument MMO, 2013).

Systém je v současné době v ostrém provozu. V roce 2010 a 2011 došlo k optimalizaci a plošnému nasazení jednotlivých modulů, optimalizaci systémové vrstvy a realizaci vazby na spisovou službu. V roce 2012 byla provedena integrace modulu Dopravní přestupky na IS Městské policie v rámci projektu Dokumentace jízdy na červenou.

2. Systém včasné intervence

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Systém včasné intervence je systém metodicky podporovaný ministerstvem práce a sociálních věcí, určen pro vedení agendy ochrany práv dětí a mládeže. Kromě zpracování agendy umožňuje zapojení dalších subjektů (soudů, lékařů, policie, probační a mediační služby, státních zastupitelství, škol, lékařů a dalších dotčených institucí) za účelem zajištění koordinovaného postupu při řešení problematiky péče o rizikové a ohrožené děti v Ostravě a širším správním obvodu města. Systém zajišťuje vedení agendy sociálně-právně ochrany dětí a mládeže s přenosem informací dalších zapojených subjektů. V současnosti je systém* v ostrém provozu. Od Února 2011 byl IS rozšířen na všechny úřady

* Majitelé informačních aktiv: Odbor sociálních věcí, sportu a volnočasových aktivit.

městských obvodů SMO. V druhé polovině roku 2011 bylo realizováno zapojení okresního soudu a okresního státního zastupitelství do projektu, v roce 2012 byla zapojena probační a mediační služba České republiky, na základě dohody o poskytování informací v Systému včasné intervence (Interní dokument MMO, 2013).

3. Informační systém eSPIS, modul Spisová služba a Usnesení a úkoly

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. Systém je určen pro vedení elektronické spisové služby na Magistrátu města Ostravy a Úřadů městských obvodů (ÚMOB). Spisová služba ve verzi lite je provozována v rámci projektu Technologického centra Statutárního města Ostravy (SMO) pro organizace zřizované SMO, obce ve správním obvodu SMO a jimi zřizované organizace (ve verzi lite je spisová služba provozována v rámci 9 obcí ve správním obvodu SMO a 34 organizací zřizovaných SMO a obcemi ve správním obvodu), (Interní dokument MMO, 2013).

Modul Usnesení a úkoly je určen pro zpracování usnesení rady města a zastupitelstva a evidenci a oběh z nich plynoucích úkolů. Je součástí aplikace eSPIS. Modul je rovněž provozován na MMO a vybraných městských obvodech pro usnesení rady a zastupitelstva městského obvodu. Systém** je v ostrém provozu a zajišťuje Usnesení a úkoly, elektronickou spisovou službu.

4. Veřejný web

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 500/2004 Sb., zák. č. 128/2000 Sb., zák. č. 312/2002 Sb. Prezentace města na webových stránkách. Rozšíření implementace Content Management Systému (dále CMS) pro správu webového portálu magistrátu města Ostravy a webových portálů vybraných městských obvodů. CMS Plone je provozovaný pro internetovou prezentaci statutárního města Ostravy, úřadů městských obvodů a dílčích „miniwebů“ SMO. Součástí je systém pro publikaci veřejných zakázek SMO, sdílení krizových informací a aktualit v jednotlivých prezentacích. Během roku 2012 13 proběhlo sjednocení všech dílčích prezentací SMO na CMS Plone a sjednocení jednotného vizuálního

**Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí, odbor legislativní a právní (usnesení a úkoly).

stylu. K realizaci webové prezentace, jejíž součástí je úřední deska, se používá CMS (redakční systém – systém pro správu obsahu) PLONE, který využívá aplikačního serveru Zope. Dodavatel je OVA!!!CLOUD.net, a. s., (Interní dokument MMO, 2013).

Zajišťované služby jsou webové stránky obce, publikační systém, redakční systém a elektronická úřední deska. V současnosti je systém v plném provozu. V roce 2011 byla realizována 2. etapa projektu, příprava prostředí pro všechny internetové prezentace SMO a systému pro publikaci veřejných zakázek SMO, sdílení krizových informací a aktualit v jednotlivých prezentacích. V letech 2011 – 2012 proběhlo sjednocení webových prezentací pro většinu městských obvodů SMO na CMS Plone včetně sjednocení jednotného vizuálního stylu. Toto už je možno vidět na stránkách www.ostrava.cz, kdy jednotlivé městské obvody postupně přechází do stejné vizualizace, jako město samotné (Interní dokument MMO, 2013).

5. Geografický informační systém města Ostravy (GISMO)

Legislativa je pro informační systém GISMO ukotvena v zákoně č. 183/2006 Sb. (stavební zákon). Tento informační systém zajišťuje Informační podpora pro plánovací, projekční a provozní aktivity na území města Ostravy. Rozšiřuje informace vedené městským informačním systémem o jejich grafické a polohopisné vyjádření a o možnost zkoumat a analyzovat prostorové vztahy mezi těmito informacemi. Služby, které jsou v hlavní gesci tohoto informačního systému jsou pasport* místních komunikací, zimní údržba místních komunikací, katastr nemovitostí, pasport domů, rozvojové plochy města, správa sídelní zeleně, pasport památek, dálkový přístup do katastru nemovitostí, digitalizovaná mapa katastru nemovitostí, digitální technická mapa města, vrstva uliční sítě, ortofotomapa, digitální model terénu a další vrstvy adresní body, územní plán, bloková mapa, cenová mapa, vrstevnice, MHD, pasport zeleně, geologie, základní sídelní jednotky, 3D model města, cyklostezky, pasport místních komunikací, stavební uzávěry kolem starých děl, atd., (Interní dokument MMO, 2013).

Systém je v ostrém provozu. Během roku 2013 je dochází k rozšíření pasportu místních komunikací, a to o evidenci údržby místních komunikací, pasport veřejného osvětlení, pasport uličních kanalizačních vpustí. Do konce roku 2014 je plánován vývoj aplikací pro evidenci právnických a fyzických osob, evidenci nájemních a uživatelských vztahů k nemovitostem,

* Obsahující všechny charakterizující údaje. Detailní zpracování.

pasport reklamních ploch, odpadových nádob, hřbitovní evidence. Do konce roku 2015 dále sledování historického vývoje města, ortofotomapy z leteckých historických snímků (Interní dokument MMO, 2013).

4. 1. 2 Analýza vybraných informačních systémů MMO s vazbou na ISVS

Pozornost zde bude věnována informačním systémům využívaným Magistrátem města Ostravy s vazbou na informační systémy veřejné správy. Jsou jimi především tyto:

- Informační systém personalistiky VEMA,
- Informační systém OVRON,
- Informační systém EVAGEND,
- Informační systém GINIS.

1. Informační systém personalistiky VEMA

Legislativní předpis je zákon č. 143/1992 Sb. Jedná se o personální a mzdový systém, který zajišťuje mzdy, personalistiku a vzdělávání. Postupně jsou nasazovány další moduly VEMA, nasazen modul cestovní příkazy, implementace integrovaného docházkového systému a rozšíření informací prezentovaných na personálním portálu (Interní dokument MMO, 2013).

2. Informační systém OVRON

Právní předpis zakotvující informační systém je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o webovou aplikaci pro centrální evidenci žádostí žadatelů pro umístění v pobytových službách, zřizovaných statutárním městem Ostrava. Systém eviduje seznam zařízení, poskytovaných služeb daným zařízením, podané žádosti na žadatele s vazbou na registr obyvatel v systému IS VERA a stav jednotlivých žádostí. V roce 2012 byl systém rozšířen o evidenci přihlášek k předškolnímu vzdělávání a evidenci dětí umístěných v jednotlivých mateřských školách, evidence zahrnuje evidenci přihlášek, správu zařízení, správu zřizovatelů, správu uživatelů, evidenci přihlášek a evidenci dětí. Hlavní služby, které tento IS zajišťuje, jsou evidence žádostí o umístění v pobytových službách pro seniory, evidence přihlášek k předškolnímu vzdělávání. Systém je v ostrém provozu (Interní dokument MMO, 2013).

3. Informační systém EVAGEND

Legislativní předpis zakotvující IS je zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení). Jedná se o informační systém pro podporu poskytování účelových dotací. Zajišťuje služby jako evidenční systém žádostí o dotaci s možností elektronického podání žádostí ze strany externích subjektů s využitím technologie elektronických formulářů 602FormPublishing. Poskytování účelových dotací pro oblast sportu, kultury, zdravotnictví, sociálních věcí, kultury, protidrogové prevence, včetně podpory vyhodnocování přihlášek, rozhodování o poskytnutí dotací pro úředníky, zastupitelstvo a radu města. Dodavatel: OVA!!!CLOUD.net, a. s. Systém je v ostrém provozu (Interní dokument MMO, 2013).

4. Informační systém GINIS

Právní předpis zakotvující informační systém GINIS jsou zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Jedná se o ekonomický informační systém, který zahrnuje zejména vedení účetnictví, správu a plánování rozpočtu, výdajovou část ekonomiky (smlouvy, objednávky, faktury, výkazy). Systém je v ostrém provozu (Interní dokument MMO, 2013).

Tab. 4. 2 Využitelnost Informačních systémů

Komu jsou určeny	Informační systémy
Občané	Radnice VERA, Systém včasné intervence, veřejný web, GISMO, OVRON, Informační systém Portex.
Podnikatelé	Veřejný web, GISMO.
Státní správa a samospráva	Radnice VERA, Elektronická podatelna města, Informační systém eSPIS, informační systém VEMA, EVAGEND, GINIS, Intranet.

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2009 – 2013)

Jednotlivé informační systémy jsou určeny jak pro Občany, tak pro podnikatele, ale také Státní správu a samosprávu. Tab. 4. 2 popisuje jednotlivé systémy a komu jsou určeny.

4. 2 Informační systémy ve vztahu k občanům města Ostravy

Informační systémy, které Magistrát města Ostravy ve vztahu k občanům provozuje, znázorňuje tab. 4. 2. Jedná se o informační systémy, které již využil nebo využije každý z nás. Proto se jimi v této části bude práce zabývat podrobněji. Provedeme zde analýzu nákladů, personálního zajištění a bude zde porovnáván podíl nákladů dle rozpočtu MMO za jednotlivé

roky 2009 – 2013 za celý odbor projektů služeb informačních technologií (IT) a outsourcingu a nákladům na jednotlivé informační systémy, kterým bude věnována širší pozornost.

4. 2. 1 Informační systém Radnice VERA

Informační systém Radnice VERA zajišťuje 37 služeb. Jsou to např. matrika, volební agenda, organizace voleb, poplatky za komunální odpad, evidence psů, výherní automaty, vymáhání pohledávek, dopravní přestupky, dopravní agendy, myslivost, rybářství aj. Je to systém, který obsluhuje 7 zaměstnanců, kteří mají na starosti plynulý chod celého systému. Tab. 4. 3 pak zobrazuje vývoj nákladů na celý odbor projektů IT služeb a outsourcingu.

Tab. 4. 3 Náklady na Informační systém Radnice VERA (v tis. Kč.)

IS Radnice VERA	Počet zaměstnanců obsluhujících IS Radnice VERA	Rozpočet IS Radnice VERA	Rozpočet MMO, odboru IT služeb celkově	Podíl IS Radnice VERA na celkový rozpočtu odboru IT služeb
2009	7	28 321	118 237	24%
2010	6	25 398	129 606	20%
2011	7	32 896	117 546	28%
2012	8	30 541	119 696	26%
2013	7	26 200	104 730	25%

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtů MMO (2009 – 2013)

Z tab. 4. 3 je vidět, že náklady na systém Radnice VERA jsou vzhledem k nákladům na celý odbor projektů IT služeb a outsourcingu zhruba srovnatelné za jednotlivé roky. Výkyv je patrný v roce 2010, ale v dalších letech se náklady vyrovnaly.

Vývoj Informačního systému Radnice VERA od roku 2009 je neustálý. V současnosti je v ostrém provozu. V roce 2010 a 2011 došlo k optimalizaci a plošnému nasazení jednotlivých modulů, optimalizaci systémové vrstvy a realizaci vazby na spisovou službu. V roce 2012 byla provedena integrace modulu Dopravní přestupky na informační systém Městské policie Ostrava v rámci projektu Dokumentace jízdy na červenou.

4. 2. 2 Systém včasné intervence

Tento systém je určen pro vedení agendy ochrany práv dětí a mládeže. Kromě zpracování agendy umožňuje zapojení dalších subjektů, jako jsou soudy, lékaři, policie,

probační a mediační služba, státní zastupitelství, školy, lékaře apod. Systém má za účel zajištění koordinovaného postupu při řešení problematiky péče o rizikové a ohrožené děti v Ostravě a širším správním obvodu města. Chod tohoto systému mají na starosti 2 lidé a jejich rozpočet je zobrazen v tab. 4. 4.

Tab. 4. 4 Náklady na Systém včasné intervence (v tis. Kč.)

Sytém včasné intervence	Počet zaměstnanců obsluhujících systém včasné intervence	Rozpočet systému včasné intervence	Rozpočet MMO, odboru IT služeb celkově	Podíl včasné intervence na celkový rozpočet odboru IT služeb
2009	2	5 258	118 237	4%
2010	2	5 050	129 606	4%
2011	2	4 652	117 546	4%
2012	1	6 542	119 696	5%
2013	1	6 030	104 730	6%

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtů MMO (2009 – 2013)

4. 2. 3 Veřejný web

Ve vztahu k občanům je informační systém magistrátu města Ostravy řízen prostřednictvím webového rozhraní www.ostrava.cz. Webové rozhraní je dostupné v mutacích českého, anglického, německého, polského a ruského jazyka. Veřejný web je využitelný pro:

- Občany
- Podnikatelé
- Státní správu a samosprávu
- Turisty
- Náhodné návštěvníky

Informační systém rozděluje několik kategorií, které jsou rozděleny do sekcí. V tab. 4. 5 je za jednotlivé sekce popsáno personální zajištění.

Tab. 4. 5 Webová prezentace města Ostravy 2013

www.ostrava.cz	Personální zajištění
O Ostravě	3
Úřad	2
Podnikatel/Investor	2
Turista	1

Zdroj: vlastní zpracování dle interního materiálu magistrátu města Ostravy 2013

V informačním systému se lze vyhledávat informace na úřední desce a umístěním na úřední desku se daná záležitost bere jako doručená. Dále je pak podrobně rozebrán magistrát města, kdo jej tvoří, včetně tajemníka úřadu a jsou zde i rozděleny všechny odbory magistrátu včetně kontaktů na zaměstnance. Nechybí ani volná pracovní místa. Dále pak kontakty, hledání informací, informace o zhotovených řidičských a občanských průkazech a cestovních dokladech, portál s veřejnými zakázkami, dále pak podrobné návody v odkazu potřebuji vyřídit, kde občan nalezne veškeré podmínky a nutné podklady, které občan bude potřebovat, bude-li mít potřebu vyřídit si nějaké dokumenty. Dopravní informace a potřebné formuláře ke stažení jsou další součástí této oblasti.

Charakteristika jednotlivých sekcí by jistě vydala na celou práci. Webové stránky jsou pak koncipovány v pravém okraji do různých kategorií, kde jsou rychlé navigace v podobě odkazů, které jsou podle statistik nejvyužívanější. Jsou zde umístěny ostravské integrované portály, kde je možné najít stránky města Ostravy, dopravní informace, veškeré elektronické služby, které jsou jednou z důležitých oblastí zájmu této práce, městský iTV okruh, oblast veřejné správy a ostravské weby. Na úvodní stránce jsou uvedeny i kontakty na informační centrum Ostravy, kontaktní centrum včetně spojovatelky. Jsou zde i odkazy týkající se aktuálních projektů magistrátu města Ostravy, které v současnosti zahrnují především první mezinárodní školu Ostrava, integrovaný plán rozvoje města, územní plán města Ostravy, revitalizace řeky Ostravice, Nová Karolina, revitalizace Komenského sadů, změny v trolejbusové dopravě apod. Stránky jsou konstruovány v obvyklé barvě podle moderního stávajícího loga města Ostravy, a tou je barva modrá v různých odstínech (Interní dokument MMO, 2013).

Tab. 4. 6 Náklady na Veřejný web Magistrátu města Ostravy (v tis. Kč.)

Veřejný web	Počet zaměstnanců obsluhujících veřejný web MMO	Rozpočet veřejného webu MMO	Rozpočet odboru IT služeb a outsourcingu MMO	Podíl veřejného webu a odboru IT služeb
2009	15	5 256	118 237	4%
2010	15	7 005	129 606	5%
2011	12	10 002	117 546	9%
2012	11	9 562	119 696	8%
2013	8	22 252	104 730	21%

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2009 - 2013)

Náklady na veřejný web MMO za období 2009 – 2013 zobrazuje tab. 4. 6. Jsou neznázorněny jak personální náklady za jednotlivé roky, tak i náklady na veřejný web a zároveň náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu. V posledním sloupci je pak vypočítán procentuální podíl rozpočtu veřejného webu a celkového rozpočtu IT služeb. Z tab. 4. 6 je možné vyzorovat, že počet zaměstnanců obsluhujících veřejný web od roku 2009 klesal a největší zátěž na rozpočet odboru IT služeb má veřejný web v roce 2013.

4. 3 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb a outsourcingu v letech 2009 až 2013

Náklady v jednotlivých letech, ve sledovaném období let 2009 až 2013 jsme postupně rozdělili a sledovali jejich vývoj. Rok 2012 je rozepsán do větších podrobností, kde v poznámkách pod čarou jsou uvedeny jednotlivé podrobné náklady a co konkrétně do těchto nákladů spadá. Jaké konkrétní vybavení bylo zakoupeno, na co byly peníze investovány. V Jednotlivých letech pak jsou uvedeny částky, které byly vynaloženy a které jsou analogické k roku 2012.

4. 3. 1 Způsob financování informačních systémů veřejné správy Magistrátu města Ostravy

Zásady a postupy financování provozu veškerých informačních systémů a informačních technologií statutárního města Ostrava se řídí mimo jiné zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), zákonem č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, a rozpočtovými pravidly města Ostravy o nakládání s finančními prostředky a postupy v účetnictví. Tyto postupy a zásady zahrnují rovněž financování provozu ISVS a naplňování dlouhodobých cílů a záměrů na pořízení či vytvoření informačních systémů veřejné správy.

Při vytváření ročního rozpočtu – plánu financování, jsou do rozpočtu města zapracovávány záměry na financování pořízení nebo vytvoření nových ISVS, požadavky na financování správy ISVS a požadavky na investice směřující k naplnění dlouhodobých cílů. Metodiku pro sestavování rozpočtu na následující rok schvaluje každoročně zastupitelstvo města. Návrh rozpočtu na běžný kalendářní rok, který je současně rozpočtovým rokem, sestavuje rozpočtové oddělení odboru financí a rozpočtu na základě schválené „Metodiky pro sestavování rozpočtu statutárního města Ostravy včetně harmonogramu prací“. Příslušné

odvětvové odbory, tedy i odbor odpovídající za Informační systémy/Informační technologie města Ostravy, provedou na základě schválené metodiky předběžnou řídicí kontrolu na všechny své požadavky na výdaje rozpočtu kalendářního roku a zpracují v příslušných formulářích zvlášť pro běžné a kapitálové výdaje (Interní dokument MMO, 2013).

Návrh rozpočtu je předložen k projednání radě města a příslušným komisím zřízeným radou města. Konečný materiál je předložen k projednání a ke schválení zastupitelstvu města. V návrhu rozpočtu, jenž překládá vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, jsou zvlášť uvedeny a odůvodněny běžné a kapitálové výdaje. U kapitálových výdajů je uveden finanční plán pro jednotlivě rozepsané projekty a to pro následující rok a také výhled pro dalších 5 následujících let, pro plnění dlouhodobých cílů. Je-li u některých projektů uvažován externí zdroj financování, je tento zdroj uveden spolu s poznámkou o podmíněnosti realizace projektu v případě získání či nezískání financí z externího zdroje financování.

1. Běžné výdaje

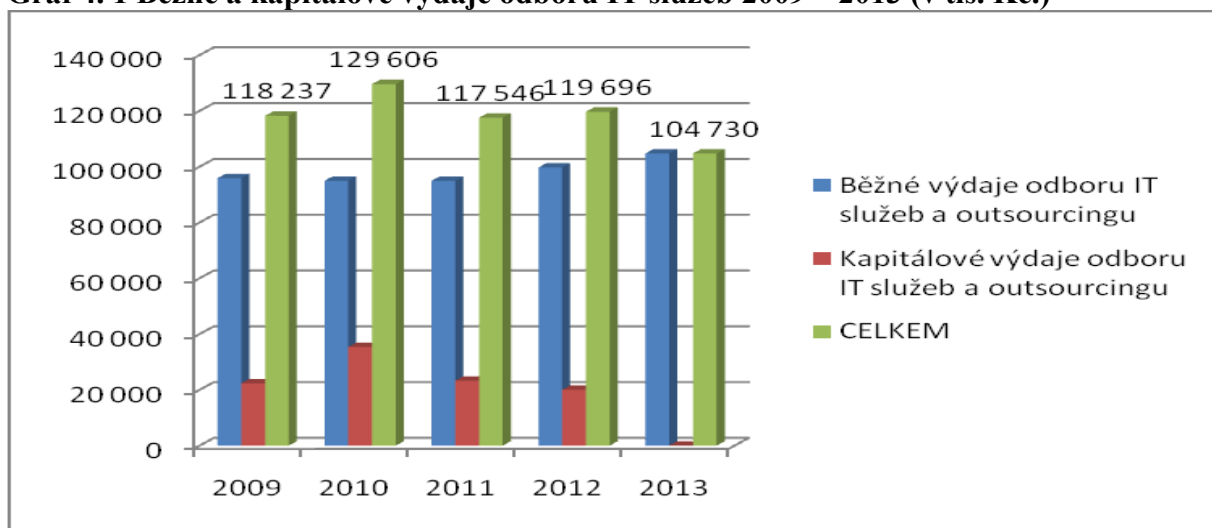
Jsou to takové výdaje, které jsou nezbytné pro zabezpečení provozu a správy veškerých informačních systémů a informačních technologií statutárního města Ostravy, tedy i zabezpečení správy ISVS. Při plánování běžných výdajů pro následující rok se vychází především z běžného rozpočtu aktuálního roku a z rozpočtů předchozích období, z ročních plánů obnovy IT, z aktualizací a sumarizací smluvních závazků, z predikcí vývoje cen zboží a služeb, atd. Běžné výdaje jsou plánovány zvlášť pro Magistrát města Ostravy v rámci jím spravovaných systémů a pro úřady městských obvodů. Za zpracování návrhu běžných výdajů magistrátu je odpovědný vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, za zpracování návrhu běžných výdajů městských obvodů je zodpovědný vedoucí příslušného odvětvového odboru ÚMOB, v jehož kompetenci je rozhodování v oblasti informačních systémů/informačních technologií.

2. Kapitálové výdaje

Kapitálovými výdaji rozumíme takové výdaje na pořízení hmotného nehmotného investičního majetku, které jsou nezbytné pro naplnění dlouhodobých cílů v oblasti IS/IT, tedy i pro pořízení nebo vytvoření nových informačních systémů veřejné správy. Při návrhu plánu kapitálových období se vychází především z informační koncepce a informační strategie statutárního města Ostravy, jež definují dlouhodobé cíle a plány města v oblasti

pořízení a vytvoření nových informačních systémů. Graf 4. 1 ilustruje běžné a kapitálové výdaje odboru projektů IT služeb a outsourcingu za období 2009 – 2013.

Graf 4. 1 Běžné a kapitálové výdaje odboru IT služeb 2009 – 2013 (v tis. Kč.)



Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtů MMO (2009 – 2013)

Z grafu 4. 1 je patrné, že hlavním zdrojem financování odboru projektů IT služeb a outsourcingu jsou běžné výdaje. Kapitálové výdaje jsou řádově nižší a v roce 2013 dokonce nulové.

4. 3. 2 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2009

Dostupné informace pro rok 2009 jsou velmi omezené. Z veřejně dostupných zdrojů jsou tyto údaje dnes velmi těžko dohledatelné, proto si tato práce musela vystačit s dostupnými čísly, které jsou omezeny na kategorie běžných výdajů, kapitálových výdajů a ostatní položky. Které výdaje patří do těchto konkrétních kapitol, je zjištělné v rozboru výdajů v roce 2012, které jsou v této práci podrobně rozpracovány v příloze. Viz příloha č. 5. Celkové výdaje Magistrátu města Ostravy byly v roce 2009 relativně vysoké vzhledem k dalším letům. Celkové náklady podle rozpočtu na rok 2009 činily 10 524 513 Kč., (Rozpočet MMO, 2009).

Tab. 4. 7 Náklady MMO a odboru IT služeb v roce 2009 (v tis. Kč.)

Rok	Celkové náklady MMO	Celkové náklady odboru IT služeb	Podíl
2009	10 524 513	118 237	1,1234 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2009)

Běžné výdaje pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu byly za rok 2009 v závěrečném účtu pro rok 2009 ve výši 95 892 tis. Kč., **kapitálové výdaje** jsou zde pak zahrnuty ve výši 43 200 tis. Kč., a ostatní výdaje pak činí 22 345 tis. Kč. **Celkové výdaje** odboru IT služeb pak byly v závěrečné zprávě uvedeny ve výši 118 237 tis. Kč., jak ilustruje tab. 4. 7, (Rozpočet MMO, 2009).

4. 3. 3 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2010

Výdaje pro rok 2010 jsou v rozpočtu města Ostravy popsány co možná nejpodrobněji. Jejich rozsah a co podrobně pod kterou položku spadá, je konkrétně včetně odkazů popsáno ve výdajích pro rok 2012. Jednotlivé položky jsou v každém roce stejné nebo podobné, pouze se mění čísla.

Celkové výdaje představují objem 6 636 953 tis. Kč. Tento objem je uveden jako součet běžných a kapitálových výdajů jednotlivých organizačních jednotek. V této části se budeme opět zabývat pouze výdaji pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu.

Pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu byly výdaje čerpány v objemu 129 606 tis. Kč. Výdaje se tedy skládají z mnoha položek. Jsou jimi např. výdaje na činnost místní správy v celkové výši 152 tis. Kč. Z toho **běžné výdaje** 76 010 tis. Kč. Jsou zde zahrnuty položky jako drobný hmotný dlouhodobý majetek 2 372 tis. Kč., materiál 1 575 tis. Kč., služby telekomunikací a radiokomunikací 14 827 tis. Kč., konzultační, poradenské a právní služby 639 tis. Kč., služby školení a vzdělávání 413 tis. Kč., nákup ostatních služeb 55 027 tis. Kč., opravy a udržování 876 tis. Kč., programové vybavení 279 tis. Kč., (Rozpočet MMO, 2010).

Kapitálové výdaje jsou v objemu 31 970 tis. Kč. Patří sem programové vybavení 27 186 tis. Kč., výpočetní technika 4 784 tis. Kč.

Další položka, kterou lze zasadit do oblasti ostatní je členský příspěvek na rok 2010 společnosti Eurocities ve výši 112 tis. Kč. V této věci se jedná o mezinárodní spolupráci.

Oddělení geografického informačního systému města Ostravy čerpalo podle zprávy o výsledku hospodaření za rok 2010 výdaje ve výši 9 936 tis. Kč. Schválený rozpočet pro rok 2010 byl pro výdaje ve výši 10 715 tis. Kč., který byl později upraven o 779 tis. Kč., na oněch

10 715 tis. Kč. Výdaje byly čerpány skutečně ve výši 8 575 tis. Kč., což činí 80 % upraveného rozpočtu. Výdaje na činnost místní správy ve výši 2 589 tis. Kč., z toho položka knihy, učební pomůcky, tisk 5 tis. Kč., materiál 134 tis. Kč., služby zpracování dat 765 tis. Kč., nákup ostatních služeb 1 664 tis. Kč., opravy a udržování 6 tis. Kč., a programové vybavení 15 tis. Kč. Dalšími položkami jsou pak záležitosti bydlení, komunálních služeb a územního rozvoje ve výši 5 640 tis. Kč., z toho pak služby zpracování dat 5 561 tis. Kč., a ostatní služby 79 tis. Kč. (Důvodová zpráva MMO, 2010). Celkové náklady a náklady odboru IT služeb znázorňuje tab. 4. 8, kde v posledním sloupci je uveden podíl nákladů odboru IT služeb na celkovém rozpočtu MMO v roce 2010.

Tab. 4. 8 Náklady MMO a odboru IT služeb v roce 2010 (v tis. Kč.)

Rok	Celkové náklady MMO	Celkové náklady odboru IT služeb	Podíl
2010	6 366 953	129 606	2,0356 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2010)

4. 3. 4 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2011

Výdaje pro rok 2011 jsou opět popsány velmi podrobně. Je to velmi důležitá součást dvou složek rozpočtu – příjmy a výdaje. Zabýváme se výdaji proto podrobně, ačkoliv veškeré atributy jednotlivých položek, které popisujeme, jsou podrobně rozepsány v části pro rok 2012.

Celkové výdaje představují objem 6 496 508 tis. Kč. Tento objem je uveden jako součet běžných a kapitálových výdajů jednotlivých organizačních jednotek. V této části se budeme opět zabývat pouze výdaji pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu (Rozpočet MMO, 2011).

Pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu byly výdaje čerpány v objemu 117 546 tis. Kč. Výdaje se tedy skládají z mnoha položek. Jsou jimi např. výdaje na činnost místní správy v celkové výši 94 996 tis. Kč. Z toho **běžné výdaje** 86 974 tis. Kč. Jsou zde zahrnuty položky jako drobný hmotný dlouhodobý majetek 2 076 tis. Kč., materiál 2 142 tis. Kč., služby telekomunikací a radiokomunikací 17 270 tis. Kč., konzultační, poradenské a právní služby 791 tis. Kč., služby školení a vzdělávání 1 792 tis. Kč., nákup ostatních služeb 57 414

tis. Kč., opravy a udržování 644 tis. Kč., programové vybavení 845 tis. Kč. (Důvodová zpráva MMO, 2011).

Kapitálové výdaje jsou v objemu 12 022 tis. Kč. Patří sem programové vybavení 6 242 tis. Kč., výpočetní technika 5 780 tis. Kč.

Další položka, kterou lze zasadit do oblasti ostatní je členský příspěvek na rok 2011 společnosti Eurocities ve výši 110 tis. Kč. V této věci se jedná o mezinárodní spolupráci.

Oddělení geografického informačního systému města Ostravy čerpalo podle zprávy o výsledku hospodaření za rok 2011 výdaje ve výši 9 936 tis. Kč. Schválený rozpočet pro rok 2011 byl pro výdaje ve výši 8 338 tis. Kč., který byl později snížen o 1 081 tis. Kč., na oněch 8 338 tis. Kč. Výdaje byly čerpány skutečně ve výši 8 338 tis. Kč., což činí 94, 2 % upraveného rozpočtu. Výdaje na činnost místní správy ve výši 2 694 tis. Kč., materiál 139 tis. Kč., služby zpracování dat 569 tis. Kč., nákup ostatních služeb 1 861 tis. Kč., opravy a udržování 28 tis. Kč., a programové vybavení 97 tis. Kč. Dalšími položkami jsou pak záležitosti bydlení, komunálních služeb a územního rozvoje ve výši 5 277 tis. Kč., z toho pak služby zpracování dat 5 201 tis. Kč., a ostatní služby 76 tis. Kč., (Důvodová zpráva MMO, 2011). Celkové náklady a náklady odboru IT služeb znázorňuje tab. 4. 9, kde v posledním sloupci je uveden podíl nákladů odboru IT služeb na celkovém rozpočtu MMO v roce 2011.

Tab. 4. 9 Náklady MMO a odboru IT služeb v roce 2011 (v tis. Kč.)

Rok	Celkové náklady MMO	Celkové náklady odboru IT služeb	Podíl
2011	6 649 508	117 546	1,7677 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2011)

4. 3. 5 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2012

Výdaje jsou v důvodové zprávě o výsledku hospodaření za rok 2012 zpracovány. Objem položek je pochopitelně rozsáhlejší. Výdaje jsou, jak už je v textu uvedeno výše, rozděleny na běžné a kapitálové výdaje. **Celkové výdaje** představují objem 6 298 005 tis. Kč. Tento objem je uveden jako součet běžných a kapitálových výdajů jednotlivých organizačních jednotek. V této práci se budeme zabývat pouze výdaji pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu (Rozpočet MMO, 2012).

Pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu byly výdaje čerpány v objemu 119 696 tis. Kč. Výdaje se tedy skládají z mnoha položek. Jsou jimi např. výdaje na činnost místní správy v celkové výši 96 232 tis. Kč. Z toho **běžné výdaje** 89 531 tis. Kč. Jsou zde zahrnuty položky jako drobný hmotný dlouhodobý majetek 2 972 tis. Kč., materiál 1 319 tis. Kč., služby telekomunikací a radiokomunikací 17 220 tis. Kč., konzultační, poradenské a právní služby 1 048 tis. Kč., služby školení a vzdělávání 724 tis. Kč., nákup ostatních služeb 63 457 tis. Kč., opravy a udržování 689 tis. Kč., programové vybavení 2 102 tis. Kč. (Rozpočet MMO, 2012).

Kapitálové výdaje jsou v objemu 62 701 tis. Kč. Patří sem programové vybavení 40 351 tis. Kč., výpočetní technika 22 350 tis. Kč. Ostatními výdaji jsou pak na položky ostatní sociální péče a pomoc ostatním skupinám obyvatelstva 17 tis. Kč., ostatní záležitosti požární ochrany a integrovaného záchranného systému 9 747 tis. Kč., a mezinárodní spolupráce 114 tis. Kč. (Důvodová zpráva MMO, 2012).

Oddělení geografického informačního systému města Ostravy čerpalo podle zprávy o výsledku hospodaření za rok 2012 výdaje ve výši 8 691 tis. Kč. Schválený rozpočet pro rok 2012 byl pro výdaje ve výši 8 086 tis. Kč., který byl později upraven o 650 tis. Kč., na oněch 8 691 tis. Kč. Výdaje byly čerpány skutečně ve výši 7 720 tis. Kč., což činí 88, 8 % upraveného rozpočtu. Výdaje na činnost místní správy ve výši 2 446 tis. Kč., z toho položka knihy, učební pomůcky, tisk 3 tis. Kč., materiál 197 tis. Kč., služby zpracování dat 690 tis. Kč., nákup ostatních služeb 1 458 tis. Kč., opravy a udržování 35 tis. Kč., a programové vybavení 63 tis. Kč. Dalšími položkami jsou pak záležitosti bydlení, komunálních služeb a územního rozvoje ve výši 5 724 tis. Kč., z toho pak služby zpracování dat 5 201 tis. Kč., a ostatní služby 73 tis. Kč. (Důvodová zpráva MMO, 2012). Celkové náklady a náklady odboru IT služeb znázorňuje tab. 4. 10, kde v posledním sloupci je uveden podíl nákladů odboru IT služeb na celkovém rozpočtu MMO v roce 2012.

Tab. 4. 10 Náklady MMO a odboru IT služeb v roce 2012 (v tis. Kč.)

Rok	Celkové náklady MMO	Celkové náklady odboru IT služeb	Podíl
2012	6 298 005	119 696	1,9005 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2012)

4. 3. 6 Náklady Magistrátu města Ostravy a odboru projektů IT služeb v roce 2013

Celkové výdaje představují objem 6 635 086 tis. Kč. Tento objem je uveden jako součet běžných a kapitálových výdajů jednotlivých organizačních jednotek. V této části se budeme opět zabývat pouze výdaji pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu.

Pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu byly výdaje čerpány v objemu 104 730 tis. Kč. Výdaje se tedy skládají z mnoha položek. Jsou jimi např. výdaje na činnost místní správy v celkové výši 87 408 tis. Kč. Běžné výdaje pak dosahují výše 104 730 tis. Kč.

Další položka, kterou lze zasadit do oblasti ostatní je členský příspěvek na rok 2013 společnosti Eurocities ve výši 115 tis. Kč. V této věci se jedná o mezinárodní spolupráci (Rozpočet MMO, 2013).

Oddělení geografického informačního systému města Ostravy čerpalo za rok 2013 výdaje ve výši 7 704 tis. Kč. Schválený rozpočet pro rok 2013 byl pro výdaje ve výši 8 011 tis. Kč., který byl později snížen o 307 tis. Kč., na oněch 8 011 tis. Kč. Výdaje byly čerpány skutečně ve výši 8 011 tis. Kč., což činí 96, 1 % upraveného rozpočtu. Výdaje na činnost místní správy ve výši 1 113 tis. Kč., pak jsou zde zahrnuty položky jako materiál, služby zpracování dat, nákup ostatních služeb, opravy a udržování a programové vybavení. V tabulce číslo dvě uvádím základní přehled o vývoji jednotlivých výdajových položek za odbor 133 a 134 (Rozpočet MMO, 2013). Celkové náklady a náklady odboru IT služeb znázorňuje tab. 4. 11, kde v posledním sloupci je uveden podíl nákladů odboru IT služeb na celkovém rozpočtu MMO v roce 2013.

Tab. 4. 11 Náklady MMO a odboru IT služeb v roce 2013 (v tis. Kč.)

Rok	Celkové náklady MMO	Celkové náklady odboru IT služeb	Podíl
2012	6 635 086	104 730	1,5784 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2013)

4. 3. 7 Výhled pro rok 2014

V roce 2014, pokud nahlédneme do rozpočtu města Ostravy pro rok 2014 je navrhováno, že běžné výdaje budou ve výši 108 669 tis. Kč., kapitálové výdaje ve výši 21 465 tis. Kč., což by opět tendovalo po poklesu v roce 2013 k výraznějšímu nárůstu. Celkové

výdaje pro odbory Projektů IT služeb a outsourcingu a oddělení GISMO ve výši 138 298 tis. Kč. Toto je ovšem rozpočet pro rok 2014 a jaké bude jeho skutečné plnění, bude vidno až v roce 2015 po předložení závěrečného účtu a důvodové zprávy za rok 2014.

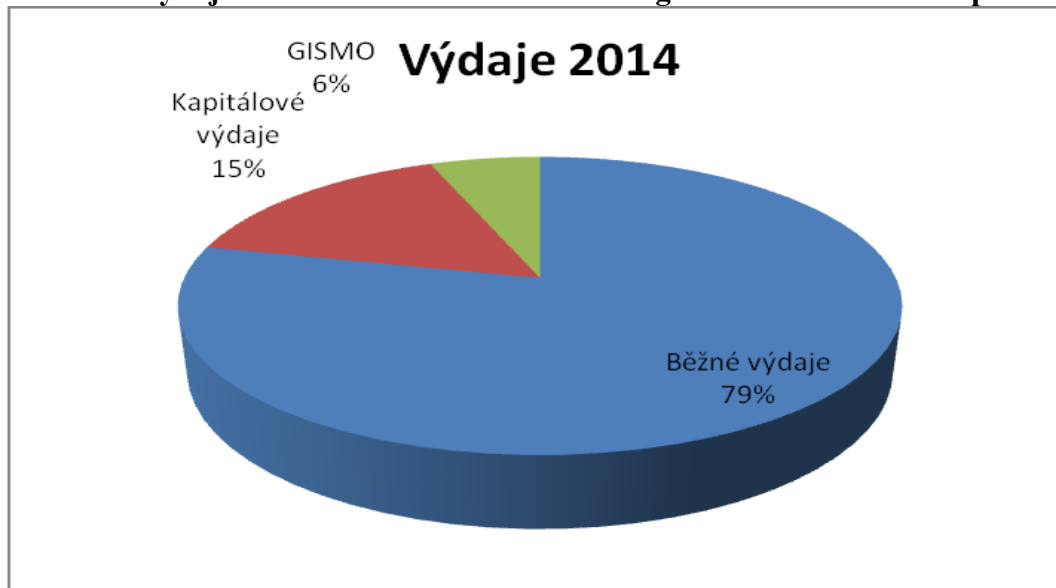
Tab. 4. 12 Výhled nákladů odboru IT služeb v roce 2014 (v tis. Kč.)

Výdaje/rok	2014
Běžné výdaje	108 669
Kapitálové výdaje	21 465
GISMO	8 164
Celkem	138 298

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2014)

V grafu číslo 4. 1 jsou vidět plánované výdaje pro rok 2014, podle rozpočtu města Ostravy pro letošní rok. Je zde vidět, že s největším objemem výdajů je počítáno s výdaji běžnými, z 15-ti procent je pak počítáno s kapitálovými výdaji, což je oproti roku 2013 obrovská změna. Pro oddělení geografického informačního systému města Ostravy se pak počítá s výdaji ve výši 6 procent. Toto odpovídá stávajícímu stavu v porovnání s celkovými výdaji pro tyto odbory.

Graf 4. 1 Výdaje odboru IT služeb a outsourcingu a oddělení GISMO pro rok 2014



Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMO (2014)

5 Zhodnocení činnosti a služeb informačních systémů

Magistrátu města Ostravy

Informační systémy Magistrátu města Ostravy (MMO) se neustále rozšiřují, vyvíjejí a zlepšují, i když se ne vždy dá hovořit o tom, že do nich plyne z rozpočtu města Ostravy stále více finančních prostředků. Přestože by to dnešní společnost a informační systémy (IS) MMO potřebovaly. Činnost a služby, které IS MMO poskytují, se týkají jak občanů – fyzických osob, podnikatelů – fyzických a právnických osob, tak i subjektů státní správy a samosprávy. Tato kapitola se zaměří na zhodnocení činnosti a služeb IS MMO, dále se zaměří na to, jak jsou zisky outsourcingové firmy, která zajišťuje IS MMO na celkových nákladech odboru projektů IT služeb a outsourcingu v poslední části bude provedena komparativní analýza mezi službami a náklady na odbor IT služeb MMO a nákladů a zajišťovaných služeb odboru informatiky Statutárního města Opavy. Tato diplomová práce si stanovila několik kritérií, na základě kterých bude provedeno zhodnocení činností a služeb IS MMO: Zhodnocení činností Informačních systémů, jaký je jejich obsah, náplň, jaké systémy Magistrát města Ostravy (MMO) využívá a jakým způsobem jsou zajišťovány. Dalším kritériem je stanovení procentuálního poměru, jakému okruhu zákazníků jsou služby Informačních systémů MMO poskytovány. A to pro občany, interní zaměstnance a podnikatele.

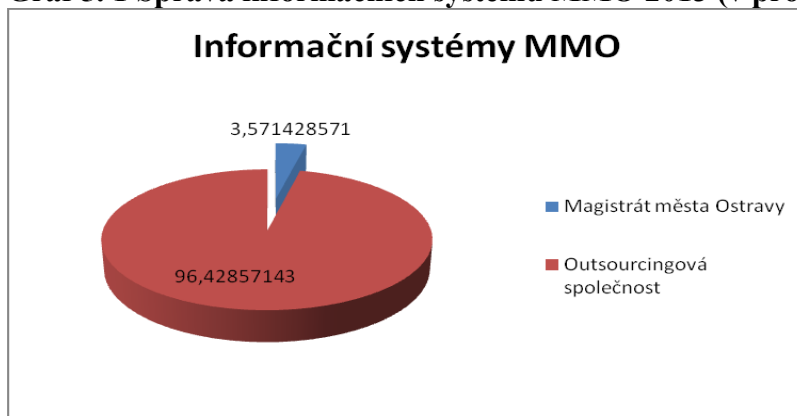
5.1 Informační systémy Magistrátu města Ostravy

Informační systémy jsou ve správě Magistrátu města Ostravy a především outsourcingové společnosti. Dodavatelů jednotlivých informačních systémů je více, ale správa těchto systémů, až na jednu výjimku, spadá do díkce outsourcingové společnosti. Pro naplnění cíle diplomové práce proto byly stanoveny tyto hypotézy:

1. Magistrát města Ostravy zajišťuje činnosti Informačních systémů a služeb převážně externí firmou.

MMO využívá celkově 29 informačních systémů, které spravuje jak Magistrát města Ostravy a především outsourcingová firma. Celkově jich je 35, ale ty už nespravuje ani MMO ani outsourcingová firma, proto s posledními šesti aplikacemi státní správy není zde uvažováno. MMO zajišťuje vlastními silami pouze informační systém Geografického informačního systému města Ostravy (GISMO). Všechny ostatní informační systémy jsou spravovány outsourcingovou společností a to v plné kompetenci. Jak dokládá graf 5. 1.

Graf 5. 1 Správa informačních systémů MMO 2013 (v procentech)



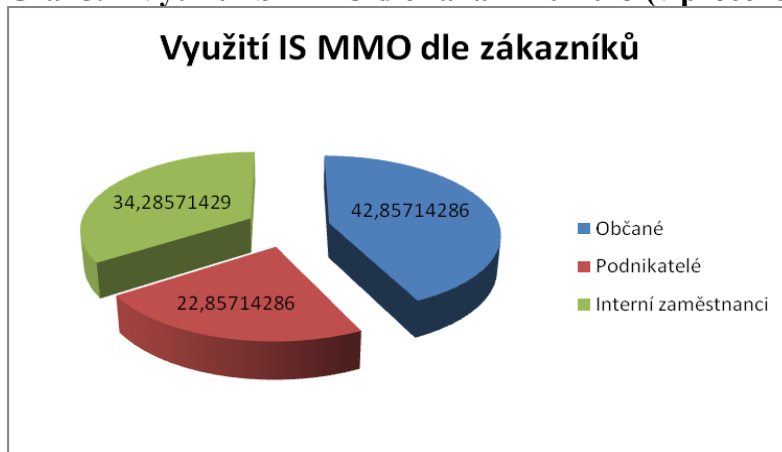
Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2013)

Zde, dle grafu 5. 1, je možné konstatovat, že informační systémy MMO jsou ve správě MMO pouze z necelých 4 %. Zbylých 96 % pak spadá do díky outsourcingové společnosti. Hypotéza 1 tedy byla potvrzena. Nyní přistoupíme k hypotéze druhé.

2. Zda jsou služby Informačních technologií poskytovány Magistrátem města Ostravy v největší míře právě pro občany – fyzické osoby.

Magistrát města Ostravy využívá celkově 35 informačních systémů. Informační systémy jsou poskytovány občanům, podnikatelům a interním zaměstnancům a potřebám v rámci veřejné správy a samosprávy. Dle interního materiálu MMO z roku 2013 jsou využívány Informační služby MMO v největší míře občany, jak dokazuje graf 5. 2.

Graf 5. 2 Využití IS MMO dle zákazníků 2013 (v procentech)



Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2013)

Téměř 43 % zákazníků informačních systémů Magistrátu města Ostravy jsou občané – fyzické osoby. Dalším segmentem zákazníků jsou interní zaměstnanci a státní správa a

samospráva, kteří informační systémy využívají ve 34 % a poslední složkou jsou pak podnikatelé, kteří využívají informační technologie z téměř 23 %. Opět lze tedy konstatovat, že hypotéza 2 se nám opět potvrdila, tedy že v největší míře informační systémy MMO využívají občané města Ostravy.

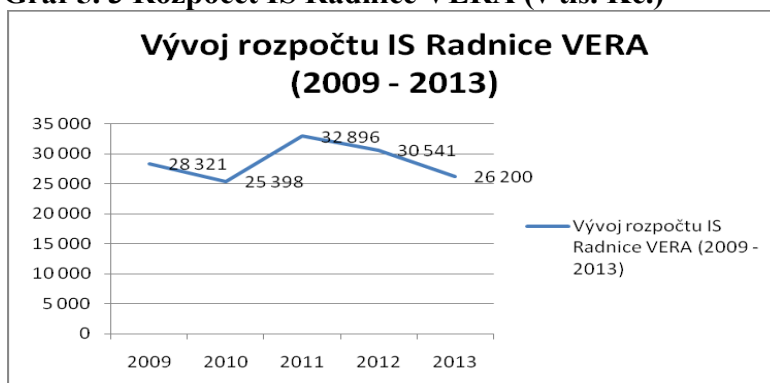
5. 1. 1 Zhodnocení činnosti informačních systémů Magistrátu města Ostravy

Informační systémy MMO má ve své správě odbor, který má 14 zaměstnanců. Což v porovnání s jinými odbory není vysoké číslo. Činnost informačních systémů je provozována a zajišťována správci, provozovateli a uživateli informačních systémů prostřednictvím technických a informačních systémů. Podrobněji se práce zabývá vybranými informačními systémy MMO:

- **Informační systém Radnice VERA**
- **Systém včasné intervence**
- **Veřejný web**

Informační systém Radnice VERA. Informační systém Radnice VERA je velmi rozšířen a jeho agenda je rozsáhlá. IS Radnice VERA zajišťuje ve sledovaném období 2009 až 2013 zhruba šest až osm zaměstnanců a jednotlivé náklady se vyvíjí způsobem, jak ukazuje graf 5. 3.

Graf 5. 3 Rozpočet IS Radnice VERA (v tis. Kč.)

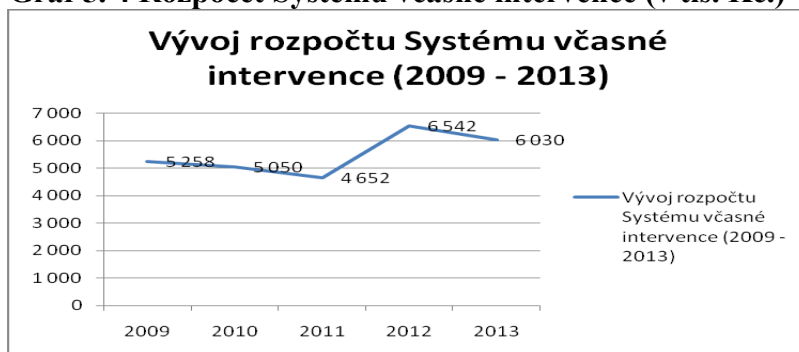


Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu města Ostravy (2009 – 2013)

V grafu 5. 3 je vidět pokles nákladů na fungování IS Radnice VERA, což není pozitivní signál. Pokud se zaměříme na podíl rozpočtu IS Radnice VERA vůči celkovému rozpočtu MMO, vychází v průměru necelých 25 % zátěže z celkových nákladů. Vzhledem k tomu, že IS Radnice VERA obsluhuje zhruba polovina zaměstnanců odboru IT služeb, pak se zdá jako velmi nákladný informační systém.

Systém včasné intervence. Je to systém, který je zaměřen opět na obyvatele (občany) města Ostravy. Chod systému včasné intervence zajišťuje v letech 2009 – 2013 jeden až dva zaměstnanci. Náklady na tento systém graficky ukazuje graf 5. 4.

Graf 5. 4 Rozpočet Systému včasné intervence (v tis. Kč.)

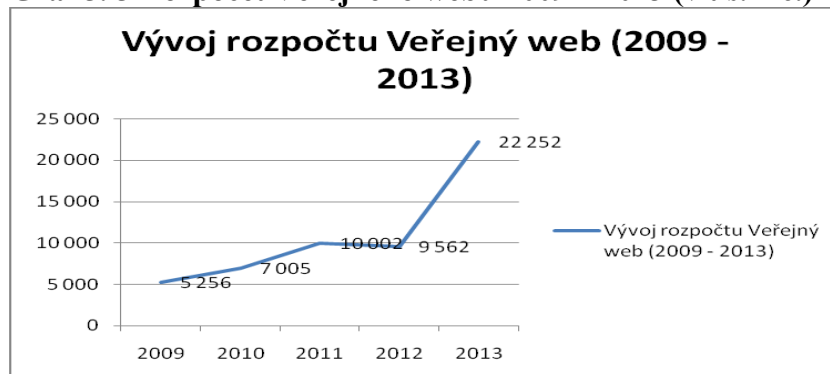


Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu města Ostravy (2009 – 2013)

Graf 5. 4 ukazuje jistou linii vývoje nákladů na systém včasné intervence. Systém včasné intervence má minimální personální náklady a představuje celkově nižší zátěž na celkový rozpočet odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO. V relativním vyjádření je to asi 4, 6 % z celkových nákladů odboru IT služeb.

Veřejný web je systém, který je ve velké míře využíván širokou veřejností. Celkové personální zajištění se ve sledovaném období (2009 – 2013) hodně měnilo.

Graf 5. 5 Rozpočet Veřejného webu 2009 – 2013 (v tis. Kč.)



Zdroj: vlastní zpracování dle rozpočtu města Ostravy (2009 – 2013)

V roce 2009 bylo pro obsluhu veřejného webu zaměstnáno celkově 15 lidí, v roce 2013 obsluhuje veřejný web 8 zaměstnanců. Rozpočet na veřejný ukazuje graf 5. 5. Počet zaměstnanců obsluhujících veřejný web neustále klesá, ale rozpočet v posledním roce prudce vzrostl, a to až na 21 % podílu k celkovému rozpočtu. V relativním vyjádření je podíl nákladů na veřejný web vůči celkovému rozpočtu na odbor projektů IT služeb a outsourcingu asi 9, 4 %.

Přesto, že počet zaměstnanců je srovnatelný u IS Radnice VERA a veřejného webu (týká se to posledních let), náklady na celkový rozpočet odboru projektů IT služeb a outsourcingu zatěžuje IS Radnice VERA podstatně více a to přesto, že agenda obou IS je srovnatelná.

5. 1. 2 Zhodnocení služeb informačních systémů Magistrátu města Ostravy

Hlavní těžiště informačních systémů MMO a služeb pro občany spočívá v možnosti co nejvíce požadavků vyřešit vzdáleně přes internet, či se objednat k vyřízení požadavků bez nutnosti čekání v dlouhých frontách. Služby informačních systémů MMO se dělí na **interní a externí**. K **interním IS** se občan – obyvatel města Ostravy dostane pouze zprostředkovaně, prostřednictvím úřednic na přepážkách. Daleko větší přínos mají **externí IS**, například veřejný web, kdy prostřednictvím registrace v systému elektronického statutárního města Ostravy (eSMO) je možné zjistit např. aktuální délku fronty na přepážkách, objednat se na konkrétní čas pro vyřízení potřebných dokladů nebo třeba zjištění variabilního symbolu pro platbu za odpady. Tyto informační systémy zobrazuje tab. 5. 1. Vybrané informační systémy a jejich služby, které jsou uvedeny v tab. 5. 1, jsou využitelné jak pro občany – fyzické osoby, tak pro interní zaměstnance (to jsou především interní informační systémy), ale i pro podnikatele. A jsou zde uvedeny i výhody a nevýhody fungování jednotlivých informačních systémů. Součást veřejného webu – systém eSMO prošel v posledních letech obrovskými změnami. Za těmito změnami stojí prudké zvýšení nákladů na celkový rozpočet odboru projektů IT služeb a outsourcingu v roce 2013 oproti roku 2012. Výše nákladů byla 22 252 000 Kč, resp. 9 562 000 korun. Tab. 5. 2 zobrazuje náklady po jednotlivých letech ve sledovaném období let 2009 – 2013. Tyto náklady jsou rozepsány podle vybraných interních a externích informačních systémů Magistrátu města Ostravy. (Interní dokumenty MMO, 2009 – 2013).

Tab. 5. 1 Vybrané interní a externí informační systémy MMO

Jednotlivé typy	Interní	Externí	Výhody	Nevýhody
IS Radnice VERA	x		Velké množství dostupných informací, stěžejní systém MMO.	Pomalé načítání stránek, často nepřehledné uspořádání.
Systém včasné intervence	x		Využitelný systém pro mnoho ohrožených dětí.	Ne vždy dochází k eliminaci problémů nezaopatřených nebo sociálně vyloučených dětí.
Veřejný web		x	Rychle dostupný systém, mnoho informací na jednom místě.	Velmi nepřehledné zpracování sekce "potřebuji si vyřídit" - mnoho informací a často nesrozumitelně podaných.
IS VEMA	x		Systém pro personalistiku - online systém, vše je možno vyřídit z jednoho místa.	Systém pro personalistiku - online systém, vše je možno vyřídit z jednoho místa.
eSMO		x	Jednoduchá registrace, rychlá obsluha, možnost objednání k přepážce bez čekání.	Nepřehledné zobrazení front na přepážkách, nepřehledné uspořádání webu.
Automatické notifikace		x	Informace o zhotovení občanských průkazů, řidičských průkazů, cestovních dokladů.	Občas zpožděné informace.

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního materiálu MMO (2013)

Vybrané informační systémy, které jsou uvedeny v tab. 5. 1 jsou využitelné jak pro občany – fyzické osoby, tak pro interní zaměstnance (to jsou především interní informační systémy), ale i pro podnikatele. A jsou zde uvedeny i výhody a nevýhody fungování jednotlivých informačních systémů. Součástí veřejného webu – systém eSMO (příloha č. 6) prošel v posledních letech obrovskými změnami. Za těmito změnami stojí prudké zvýšení nákladů na celkový rozpočet odboru projektů IT služeb a outsourcingu v roce 2013 oproti roku 2012. Výše nákladů byla 22 252 000 Kč, resp. 9 562 000 korun. Tab. 5. 2 zobrazuje náklady po jednotlivých letech ve sledovaném období let 2009 – 2013. Tyto náklady jsou rozepsány podle vybraných interních a externích informačních systémů Magistrátu města Ostravy. (Interní dokumenty MMO, 2009 – 2013).

Veřejný web a jako jeho součást portál eSMO začal v roce 2013 fungovat jako otevřený informační systém pro všechny, kteří jednají s MMO a dalšími městskými obvody. Stačí jednoduchá registrace a služba je dostupná pro každého. Ještě v předchozích letech bylo nutné vyřizovat přístupové údaje návštěvou úřadu a podepisování smlouvy, na což mnoho uživatelů nemá čas.

Tab. 5. 2 Náklady na vybrané interní a externí IS MMO 2009 – 2013 (v tis. Kč.)

Náklady/Rok	2009	2010	2011	2012	2013
IS Radnice VERA	28 321	25 398	32 896	30 541	26 200
Systém včasné intervence	5 258	5 050	4 652	6 542	6 030
Veřejný web	5 256	7 005	10 002	9 562	22 252
IS VEMA	1 098	958	932	1 002	986
eSMO	2 252	2 023	2 523	3 568	3 998
Automatické notifikace	152	168	169	185	190

Zdroj: Vlastní zpracování dle interních materiálů MMO (2009 – 2013)

Další významnou službou, která je již dostupná, ale MMO nebylo zdaleka mezi prvními, je informování občanů o možnosti vyzvednout si občanský průkaz, cestovní doklad, řidičský průkaz o ostatní doklady. Na stránkách dostupných z adresy www.ostrava.cz je možné zjistit informace o tom, kdy je již možné doklady na úřadě vyzvednout. To je jistě také velmi významná služba vzhledem k občanům.

5. 1. 3 Celkové náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu

Náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu se v letech 2009 – 2013 různě vyvíjí. Dramatická změna nastala v roce 2013 v porovnání s rokem 2012, kdy došlo ke snížení rozpočtu o téměř 15 milionů korun. Celkové náklady jsou naznačeny v tab. 5. 3 a v grafickém zpracování pak v příloze č. 7.

Tab. 5. 3 Celkový přehled nákladů odboru IT služeb za období 2009 až 2013 (v tis. korun)

Náklady/Rok	2 009	2010	2011	2012	2013
Běžné výdaje odboru IT služeb a outsourcingu	95 892	94 926	94 926	99 696	104 730
Kapitálové výdaje odboru IT služeb a outsourcingu	22 345	35 310	23250	20 000	0
CELKEM	118 237	129 606	117 546	119 696	104 730

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu Magistrátu města Ostravy (2009 – 2013)

To je v dnešní době tlaku na elektronizaci služeb Magistrátu města Ostravy velmi citelná ztráta. Tyto výkyvy způsobila změna rozpočtového určení daní, kdy největší města v České republice dostaly zhruba o jednu miliardu Kč., ze státního rozpočtu ČR, pro rok 2013. Tím lze vysvětlit tento pokles. Při pohledu na celkové náklady za sledované období 2009 – 2013 je zřetelné, že nejnižší plánované náklady pro sledovaný odbor jsou v roce 2013. Přehledný vývoj celkových nákladů odboru projektů IT služeb a outsourcingu ukazuje graf 1 v příloze číslo 7.

5. 1. 4 Zhodnocení spolupráce MMO při zabezpečení a činnosti informačních systémů s outsourcingovou firmou

Outsourcingová společnost OVA!!!CLOUD.net je firma, která v největší míře dodává, spravuje a servisuje informační systémy a elektronické vybavení. Společnost OVA!!!CLOUD.net a.s. prošla od svého založení v roce 2000 dynamickým vývojem a dnes patří k nejvýznamnějším telekomunikačním operátorům působícím v Moravskoslezském kraji.

Firma OVA!!!CLOUD.net zaměstnává několik desítek lidí, ale jejich počet postupně klesá. Jak ukazuje tab. 5. 4, tento pokles je způsoben jak změnou ve formálním uspořádání firmy, kdy se společnost OVA!!!CLOUD.net rozdělila na dvě společnosti.

Tab. 5. 4 Přehled zaměstnanců outsourcingové firmy

OVA!!!CLOUD.net zaměstnanci	2009	2010	2011	2012	2013
Celkem	68	61	59	47	34

Zdroj: Vlastní zpracování dle www.ovacloud.net (2009 – 2013)

Druhá společnost zabezpečující informační systémy a služby MMO se jmenuje OVANET, a. s. Druhý atribut výrazného poklesu zaměstnanců je hospodářská krize, kterou způsobila krize finanční. Je vidět, že i přes rostoucí potřebu organizací ve veřejné správě, v našem případě Magistrátu města Ostravy (MMO), jsou firmy nuceny šetřit, a to tak, že snižují počet zaměstnanců. Tento trend dokazuje i následující graf v příloze číslo 8. Takovéto snižování nákladů je ovšem diskutabilní, jelikož potřeba zefektivňovat veřejnou správu je nutností i přes přetrvávající hospodářský úpadek. V letošním roce, tedy v roce 2014, ale dochází k ožívání ekonomiky, a to i nad očekávání, takže je nasnadě, že se budou opět organizace spravující veřejný zájem, podílet na intenzivním zlepšování a dostupnosti služeb.

Nedílnou součástí fungování informačních systémů MMO je spolupráce s outsourcingovou společností, která zajišťuje chod a provoz těchto systémů. Outsourcingová firma není závislá pouze na příjmu z MMO, ale zajišťuje další služby jiným společnostem. A proto se zde pokusíme zjistit, zda je outsourcingová společnost a její zisky statisticky významné k nákladům odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

Korelační koeficient. Nejjednodušším vztahem dvou metrických proměnných je vztah lineární, jehož míru lze zjistit korelačním koeficientem.

Lineární závislost dvou statistických lze postihnout vynesáním proměnných do grafu. V případě korelace nestanovujeme rovnici přímky závislosti (to je úlohou lineární regrese), ale můžeme si přímku představit jako vyjádření lineárního vztahu a z odchylek bodů od přímky pak odhadnout míru tohoto vztahu.

Pro korelační koeficient platí, že:

- Nabývá hodnot od -1 do $+1$, které značí perfektní lineární vztah (záporný nebo kladný).
 - ✓ V případě kladné korelace hodnoty obou proměnných zároveň stoupají.
 - ✓ V případě záporné korelace hodnota jedné proměnné stoupá a druhé klesá.
 - ✓ V případě neexistence lineárního vztahu $r = 0$.
- Je nezávislý na jednotkách původních proměnných, je bezrozměrný.
- Při změně pořadí proměnných se výše korelačního koeficientu nemění.
- Korelační koeficient je platný pouze v rozmezí daném použitými daty.
- Korelační koeficient výrazně odlišný od nuly není důkazem funkčního vztahu proměnných

Průběh výpočtu korelačního koeficientu:

Liší se podle typu zkoumaných statistických proměnných. V případě, že náhodné veličiny X a Y jsou kvantitativní náhodné veličiny se společným dvourozměrným normálním rozdělením, je pro konkrétní hodnoty $(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots (x_n, y_n)$ výběrový korelační koeficient dán vztahem

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Pearsonův korelační koeficient

Součty čtverců ve jmenovateli jsou $n-1$ násobkem výběrových rozptylů. Proto se často setkáváme s jednodušším vyjádřením Pearsonova korelačního koeficientu

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} ,$$

kde s_x je směrodatná odchylka proměnné X , s_y směrodatná odchylka proměnné Y a s_{xy} takzvaná kovariance proměnných X a Y

$$s_{xy} = \frac{1}{n-1} \sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y}).$$

Správná interpretace Pearsonova korelačního koeficientu předpokládá, že obě proměnné jsou náhodné veličiny a mají společné dvourozměrné normální rozdělení. Potom nulový korelační koeficient znamená, že veličiny jsou nezávislé. Pokud není splněn předpoklad dvourozměrné normality, z nulové hodnoty korelačního koeficientu nelze usuzovat na nic víc, než že veličiny jsou nekorelované.

Při provedení analýzy závislosti se pokusíme dojít k závěru, který potvrdí závislost firmy OVA!!!CLOUD.net na výdajích odboru projektů IT služeb a outsourcingu. Anebo ji nepotvrdí.

Nejprve je nutné stanovit hypotézy:

H0: $\rho = 0$ Mezi zisky outsourcingové firmy a náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO neexistuje závislost

H1: $\rho \neq 0$ Mezi zisky outsourcingové firmy a náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO existuje významná závislost.

Zde tedy bude testována závislost zisku firmy OVA!!!CLOUD.net a výdajů odboru projektů IT služeb a outsourcingu. Ilustrovat tuto skutečnost a zdrojová data pro výpočet bude tab. 5. 5 a zároveň tabulka číslo 5. 6, kde zjistíme konečnou skutečnost.

Tab. 5. 5 Vstupní data pro korelační analýzu – zisky OVA!!!CLOUD.net a výdaje odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

	Zisky OVA!!!CLOUD.net	Náklady odboru IT služeb
2009	17 123 000	118 237 000
2010	18 667 000	129 606 000
2011	24 140 000	117 546 000
2012	5 229 000	119 696 000
2013	4 825 000	104 730 000

Zdroj: Vlastní zpracování dle výročních zpráv outsourcingové společnosti a Magistrátu města Ostravy

Z výsledku v tab. 5. 6 můžeme rozhodnout, že zamítáme hypotézu H0 a přijímáme hypotézu H1. Můžeme tedy konstatovat, že mezi zisky outsourcingové firmy a náklady odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO existuje významná závislost.

Tab. 5. 6 Výsledek korelační analýzy

	Výdaje odboru IT služeb	Zisky OVA!!!CLOUD.net
Výdaje odboru IT služeb	1	
Zisky OVA!!!CLOUD.net	0,516091013	1

Zdroj: Vlastní výpočet

Byla zde testována závislost zisků outsourcingové společnosti OVA!!!CLOUD.net podle jednotlivých let, (Justice.cz, 2014) které vychází ze zdrojových informací výročních zpráv této společnosti vůči výdajům odboru ORJ 133, což je označení pro odbor projektů IT služeb a outsourcingu MMO. Hodnota, která nám vyšla z výpočtu korelační analýzy je 0,516091013. Tato hodnota nám říká, že je statisticky významná závislost zisku firmy OVA!!!CLOUD.net na výdaje finančních prostředků odboru projektů IT služeb a outsourcingu a s tím spojené oddělení Geografického informačního systému města Ostravy (GISMO).

Outsourcingová společnost, která zajišťuje informační systémy MMO je, jak je možné zjistit z obchodního rejstříku, (Justice.cz, 2014) v plném vlastnictví města Ostravy. Pokud by měl být brán vážně požadavek na efektivní spravování IS MMO, pak by firma neměla být ve vlastnictví veřejného subjektu nýbrž privátního. Taková spolupráce totiž nahrává korupci a nemožnosti veřejné kontroly spravování daňových prostředků občanů města Ostravy.

5. 2 Analýza činnosti a služeb odboru Informatiky Magistrátu města

Opavy

Náklady na provoz odboru informatiky a služby Magistrátu města Opavy (MMOp) a Magistrátu města Ostravy (MMO) jsou velmi rozdílné. Služby na webu MMOp mají ve většině případů pouze informační charakter. Online služby MMOp nejsou zdaleka tak rozšířené, jako online služby MMO. Není možné se prostřednictvím interního systému přihlašovat do front na přepážkách a tím si šetřit čas, není možné nahlížet na aktuální délku čekací doby na přepážkách tak, jak je tomu u IS eSMO v rámci MMO Ostrava. Občan - návštěvník webových stránek Magistrátu města Opavy se pouze dozví informace o tom, které doklady potřebuje pro vyřízení jednotlivých dokladů, informace o jednáních rady a zastupitelstva Magistrátu města Opavy apod. Pokud má tedy občan potřebu vyřídit nějaké doklady, nelze se objednat online, ale je nutné navštívit přímo dané místo pro vyřizování jednotlivých dokladů (www.ostrava.cz a www.opava-city.cz, 2014).

5. 2. 1 Analýza nákladů odboru informatiky Magistrátu města Opavy

V roce 2009 bylo plánováno s výdaji ve výši 17 602 600 Kč. Stejně tak i v roce 2010 jsou výdaje popsány pouze stručně a to tak, že je evidentní pokles výdajů. V roce 2010 byly výdaje v celkové výši 15 499 000 Kč. V roce 2011 byly výdaje odboru Informatiky v celkové výši 14 511 900 Kč. V dalších letech se pak výdaje již dají rozepsat do podrobnějších řádek.

Obrovský nárůst výdajů pak nastoupil v roce 2012. Rádi bychom v této práci alespoň v posledních dvou letech podrobně rozepsali dostupné informace o výdajích za odbor informatiky Magistrátu města Opavy. Celkové výdaje odboru činí překvapivých 153 595 800 Kč. V tom jsou zahrnuty položky jako telekomunikace a ostatní služby ve výši 691 400 Kč., digitálně technická mapa města 442 000 Kč., migrace GI 647 500 Kč., IP telefonie 25 000 Kč., vzdělávání v eGON centru Opava 6 000 Kč., rozvoj elektronického oběhu dokumentů a digitalizace (Výzva 09) ve výši 138 207 900 Kč., kopírky 2 259 000 Kč., programové vybavení 5 348 000 Kč., výpočetní technika 4 843 500 Kč., www stránky města 195 000 Kč., datové schránky 60 000 Kč., akce Krnovská 863 000 Kč., a běžné výdaje 7 500 Kč. (www.opava-city.cz, 2014).

Rok 2013 pak opět znamenal jakýsi stav „uklidnění“ ve výdajích, kdy došlo k ustálení situace v trendu, který navázal na roky 2009, 2010 a 2011. Tak tedy v roce 2013 celkové

výdaje odboru činí překvapivých 15 898 200 Kč. V tom jsou zahrnuty položky jako telekomunikace a ostatní služby ve výši 489 000 Kč., GIS 2 380 800 Kč., IP telefonie 859 200 Kč., kopírky 2 354 600 Kč., programové vybavení 3 429 500 Kč., výpočetní technika 2 108 500 Kč., www stránky města 378 000 Kč., datové schránky 80 000 Kč., akce Krnovská 3 000 000 Kč., a běžné výdaje 7 500 Kč. (Rozpočet Magistrátu města Opavy, 2009 – 2013). Jednotlivé výdaje MMO a MMOp za období 2009 - 2013 jsou zobrazeny v tab. 5. 7.

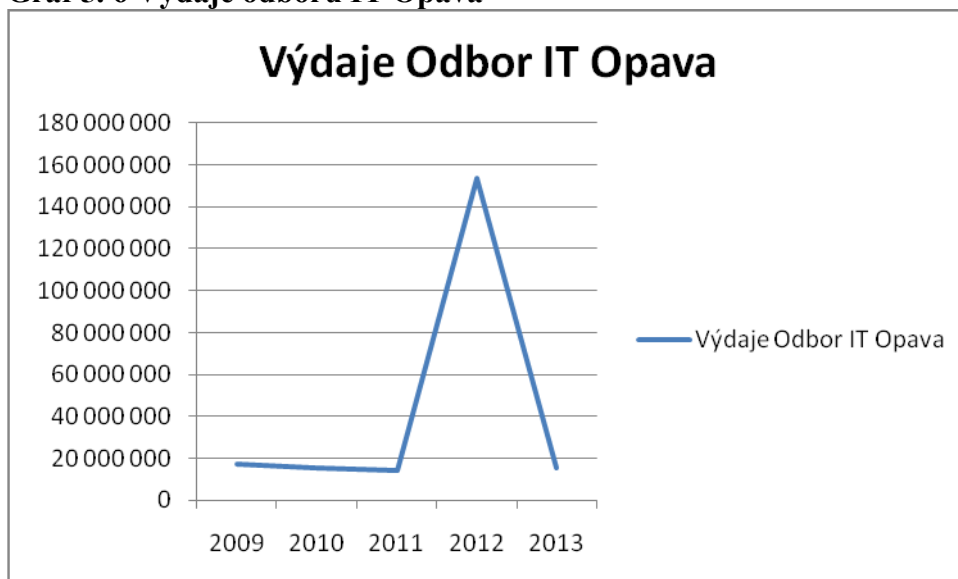
Tab. 5. 7 Výdaje odboru IT Ostrava a výdaje odboru IT Opava

Výdaje/rok	2009	2010	2011	2012	2013
Výdaje odboru IT Ostrava	118 237 000	129 606 000	117 546 000	119 696 000	104 730 000
Výdaje odboru IT Opava	17 602 600	15 499 000	14 511 900	153 595 800	15 898 200

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu MMOp a MMO (2009 – 2013)

Z grafu 5. 6 je lze průběh vydajů odboru Informatiky Magistrátu města Opavy a stejně tak z tab. 5. 7 jsou vidět v porovnání výdajů na informační systémy MMOp a výdaje na IS MMO.

Graf 5. 6 Výdaje odboru IT Opava



Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtu Magistrátu města Opavy (2009 – 2013)

V tab. 5. 7 jsou uvedeny relativní poměrové ukazatele, jak si stojí v procentním vyjádření Magistrát města Ostravy a Magistrát města Opavy a jejich velikost výdajů na odbor projektů IT služeb a outsourcingu, respektive odboru Informatiky. Město Ostrava čítá 295 653 obyvatel. Město Opava pak čítá 58 054 obyvatel.

Tab 5. 8 Relativní poměry (údaje v procentech)

Rok	Podíl odborů IT služeb Ostrava a Opava
2009	14,88755635
2010	11,9585513
2011	12,34571997
2012	128,3215813
2013	11,29695161

Zdroj: Vlastní zpracování dle rozpočtů odboru IT Ostrava a IT Opava

Z tab. 5. 8 je evidentní, že poměry v letech 2009 až 2013 v relativních číslech vypovídají o tom, že město Opava vydává nepoměrně méně finančních prostředků vzhledem k tomu, že počet obyvatel Ostravy a Opavy je v relativním poměru asi 20 procent. V roce 2009 je poměr asi 14, 9 %, v roce 2010 asi 12 %, v roce 2011 asi 12, 3 %, v roce 2012 výjimečně asi 128 % a v roce 2013 výdaje celkem klesly v relativních číslech na hodnotu 11, 3 %.

Při pohledu na tab. 5. 8 docházíme k závěru, že poměr investic (nákladů) do informačních systémů MMOp a MMO jsou vzhledem k poměru obyvatel měst z pohledu města Opavy disproporční.

6 Závěr

Potřeba elektronizace veřejně dostupných služeb a agend neustále roste. Internet se stává nedílnou součástí života každého z nás. A informační služby rovněž. Proto je veřejná správa a samospráva nucena své služby přibližovat občanům, elektronizovat je a zjednodušovat. A to vše za pomoci strukturálních fondů Evropské unie.

Cílem práce bylo zhodnocení činnosti a služeb Magistrátu města Ostravy (MMO). Cíl práce byl splněn. Tato diplomová práce se zaměřila na vybrané Informační systémy (IS) Magistrátu města Ostravy. Jejich činnost a služby jsou velmi rozsáhlé a závislé na finančních prostředcích, plynoucích z rozpočtu města Ostravy. V úvodu diplomové práce jsme si stanovili dvě hypotézy. Za prvé, zda MMO zajišťuje činnost Informačních systémů převážně externí firmou. Tato hypotéza se potvrdila na základě rozboru interních materiálů a zhodnocení nákladů z rozpočtu MMO. Bylo zjištěno, že Informační systémy MMO jsou zajišťovány outsourcingovou firmou z 96 %, jak dokazuje kapitola 5. 1. Na základě druhé hypotézy, zda jsou služby Informačních technologií MMO poskytovány Magistrátem města Ostravy v největší míře právě pro občany – fyzické osoby, jsme dospěli k závěru, že služby Informačních technologií (IT) MMO jsou v největší míře poskytovány pro občany – fyzické osoby, konkrétně ve 43 %. I tato hypotéza se potvrdila. Dále bylo zjišťováno s použitím metody korelační analýzy, jaká a zda vůbec je závislost výdajů odboru IT služeb a zisku outsourcingové firmy, která spravuje informační systémy MMO. Zde jsme zjistili střední závislost. Ve druhém případě bylo zjišťováno pomocí komparativní analýzy, zda náklady odboru IT služeb MMO jsou v porovnání s odborem informatiky Magistrátu města Opavy proporční nebo disproporční, vzhledem k počtu obyvatel obou měst. Zde jsme zjistili, že vztah nákladů je disproporční, tedy že MMO vydává více finančních prostředků z rozpočtu, než Magistrát města Opavy.

Na základě zvolených kritérií jsme zjistili, že hlavní obsah informačních systémů jsou elektronické služby pro občany, podnikatele a interní zaměstnance. Za období 2009 – 2013 se tyto systémy neustále vyvíjejí, rozšiřují a zdokonalují, jak je popsáno v kapitole 4. 1. 1 a 4. 1 2. Informační systémy jsou poskytovány od roku 2009 ve velké šíři, ale stoprocentní pokrytí těmito službami ještě obyvatelé Ostravy nejsou.

Doporučení a závěry:

Při zjišťování zajištění informačních systémů MMO nám vyšlo, že z 96 % jsou IS dodávány outsourcingovou společností. Chtěli jsme také zjistit, jaká je vlastnická struktura této společnosti a zjistili jsme, že je společnost ze 100 % vlastněna městem Ostrava. To nám přijde jako neefektivní správa a kombinace. I když ve veřejném sektoru v první řadě nejde o zisk, pak o náklady daňových poplatníků určitě. Magistrátu města Ostravy bychom doporučili, aby se ušetřily náklady a správa IS byla efektivnější, pak by bylo vhodné vybrat společnost z privátního sektoru na základě výběrového řízení, opakovaného např. v pětileté periodě. Takováto firma je nucena lépe hospodařit, její spolupráce s MMO by nebyla taková „jistota“, a pak by byla nucena starat se o informační systémy lépe, s nižšími náklady a efektivněji. Stát či obec je totiž špatný hospodář. Závislost výdajů odboru IT služeb a zisku outsourcingové společnosti se nám také potvrdil v rámci naší korelační analýzy v kapitole 5. 1. 4. Při vyhodnocování časové řady nákladů za období 2009 – 2013 jsme zjistili, že v posledním roce poklesly výdaje MMO na informační systémy MMO. Tady bychom doporučili vzhledem k neustále se zvyšujícímu tlaku na elektronizaci veřejné správy a informačních systémů, aby náklady na IS MMO z rozpočtu Magistrátu města Ostravy neklesaly, ba právě naopak. Výhodou pak má město Ostrava a rozpočet odboru IT služeb vůči odboru informatiky Magistrátu města Opavy. Zde bychom doporučili zachovat stávající trend výdajů, kdy odbor IT služeb MMO má vyšší výdaje na informační systémy k počtu obyvatel, než odbor informatiky Magistrátu města Opavy.

Seznam použité literatury

1. BAČUVČÍK, Radim. Soukromé a veřejné v marketingové komunikaci. Zlín: Radim Bačuvčík – VeRBuM, 2012. 152 s. ISBN 978-80-87500-20-0
2. BENČO, Josef. Veřejný sektor a veřejné služby. Kunovice: Evropský polytechnický institut, s. r. o. 2011. ISBN 978-80-7314-278-0
3. CEJPEK, Jiří. Informace, komunikace a myšlení: úvod do informační vědy. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2005. 233 s. ISBN 80-246-1037-X
4. FORETOVÁ, Věra a Miroslav FORET. Komunikující město. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 1996. 108 s. ISBN 80-210-1287-0
5. FRIEDRICH, Václav a Martin LUKÁŠ. Informační systémy veřejné správy. Plzeň: Západočeská univerzita. Ekonomická fakulta, 1999. 284 s. ISBN 80-7082-555-3
6. HALÁSKOVÁ, Martina. Veřejná správa a veřejné služby. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2012. 198 s. ISBN 978-80-248-2808-4
7. HEGER, Vladimír. Komunikace ve veřejné správě. Praha: Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9
8. HRUBEC, Marek. Demokracie, veřejnost a občanská společnost. Praha: Filosofia, 2014. 268 s. ISBN 80-7007-211-3
9. JAŠEK, R., DOLEJŠOVÁ, M. a ROSMAN, P. Informační technologie ve veřejné správě. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7318-607-4
10. KOLMAN, Petr. Právo na informace. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 216 s. ISBN 978-80-210-5135-5
11. KORBEL, František. Přehled judikatury ve věcech práva na informace. Praha: Wolters Kluwer ČR, a. s. 2013 424 s. ISBN 978-80-7478-022-6
12. KRAJČÍK, V., LENERT, J. a MATUŠKOVÁ, L. Informační systémy I. Ostrava: Vysoká škola podnikání, a. s. 2005. 73 s. ISBN 80-86764-24-9
13. LAPÁČEK, Jiří. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. Brno: Computer Press, 2012. 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5
14. LUKÁŠ, Martin. Městský informační management. Praha: Grada Publishing, 2000. 309 s. ISBN 80-7169-554-8
15. MUSIL, Josef. Elektronická média v informační společnosti. Praha: Votobia, 2003. 261 s. ISBN 80-7220-157-3
16. MUSIL, Josef. Komunikace v informační společnosti. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. 144 s. ISBN 978-80-86723-39-6
17. MUSIL, Josef. Komunikace v informační společnosti. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. 144 s. ISBN 978-80-86723-39-6
18. MYŠÍK, Jiří. Hodnocení efektů při zavedení nebo inovaci informačního systému v podniku. Ostrava: KEY Publishing, s. r. o., 2010. 60 s. ISBN 978-80-7418-059-0
19. NOVOTNÝ, Vladimír. Elektronizace veřejné správy. Soubor vědeckých statí. Praha: Metropolitní univerzita Praha, 2011. ISBN 978-80-86855-76-9
20. PEKOVÁ, J., PILNÝ, J. a JETMAR, M. Veřejná správa a finance veřejného sektoru. 3. Přepřacované vydání. Praha: ASP, 2008. 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5

21. POMAHAČ, R. a kolektiv. Veřejná správa 2013. Praha: C. H. Beck, 2013. 315 s. ISBN 978-80-7400-447-6
22. POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa 2002. Praha: C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0
23. RAUTENSTRAUCH, Claus. Environmental Information Systems in Industry and Public Administration. Igi global, 2012. 448 s. ISBN 1930708025
24. SIMON, H., THOMPSON, V. and SMITHBURG, D. Public administration. Transaction publishers, 2007. 632 s. ISBN 9780887388958
25. SVOBODA, Ivo a Karel SCHELLE. Přehled organizace veřejné správy v České republice. Podhájiska, SR: Východoeurópska agentúra pre rozvoj n. o., 2013. 137 s. ISBN 978-80-89608-03-4
26. ŠPAČEK, David. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. 1. Vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8
27. TUREČEK, Tomáš. Efektivnost informačních systémů veřejné správy. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2011. 44 s. ISBN 978-80-7454-049-3
28. VAVRUCHOVÁ, Simona a Petr KUŠ. Územní samosprávné celky. 2. aktualizované vydání. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2012. 119 s. ISBN 978-80-86976-26-6
29. VODÁKOVÁ, J. a kolektiv. Nástroje ekonomického řízení ve veřejném sektoru. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a. s. 2013. 208 s. ISBN 978-7478-324-1
30. VRABKOVÁ, Iveta. Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě. Ostrava: VŠB-TUO Ostrava, 2012. 152 s. ISBN 978-80-248-2939-5

Elektronické dokumenty a ostatní:

1. Transparency International. Informace české sekce organizace Transparency International. [online]. 2010-05-18 [cit. 2014-04-18]. Dostupné z: <http://www.transparency.cz/pristup-k-informacim/>
2. Magistrát města Ostravy. Zpráva o výsledku hospodaření za rok 2013. [online]. 2014-06-11. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-financi-a-rozpoctu/oddeleni-rozpoctove/zpravy/zprava-o-vysledku-hospodareni-2013>
3. Magistrát města Ostravy. Rozpočet pro rok 2014. [online]. 2013-12-17. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-financi-a-rozpoctu/oddeleni-rozpoctove/rozpocety/navrh-rozpoctu-statutarniho-mesta-ostrava-pro-rok-2014>
4. OVA!!!CLOUD.net. Výroční zpráva OVA!!!CLOUD.net za rok 2012. [online]. 2013-07-20 [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypissl.pdf?subjektId=isor%3a420930&dokumentId=B+2335%2fSL57%40KSOS&partnum=0&variant=1&klic=4upbfr>

5. OVA!!!CLOUD.net. Výroční zprávy ze serveru Justice.cz. Veřejný rejstřík a sbírka listin. [online]. 2010-05-12. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl?subjektId=isor%3a420930&klic=asb3ht>

6. Obchodní rejstřík. Veřejný rejstřík a sbírka listin. [online]. 2014-06-14 [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-vypis?subjektId=isor%3a420930&typ=actual&klic=ofbgt2>

7. Magistrát města Opavy. Kontakty odboru Informatiky. [online]. 2014-05-29 [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <http://www.opava-city.cz/scripts/modules/catalogue/list.php?catalogueID=4&lid=1&wwwodb=INFO>

8. JUDr. Kateřina Frumarová. Princip publicity veřejné správy (neboli právo občanů na informace) a zákon o obcích. VEŘEJNÁ SPRÁVA. Týdeník vlády ČR, č. 13, 2003.

Zákony:

1. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a o změně a doplnění dalších zákonů.

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

3. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech.

Seznam zkratek

CMS	Content management system
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ES	Evropské společenství
eSMO	elektronické Statutární město Ostrava
EU	Evropská unie
GISMO	Geografický informační systém města Ostravy
IS	Informační systémy
ISVS	Informační systémy veřejné správy
IT	Informační technologie
MMO	Magistrát města Ostravy
MMOp	Magistrát města Opavy
OVM	Orgány veřejné správy
PVS	Portál veřejné správy
SMO	Statutární město Ostrava
ÚMOb	Úřad městského obvodu
ZFO	Formát souboru elektronického formuláře

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB – TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB – TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB – TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB – TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB – TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

Ostravě dne... 25. 04. 2014

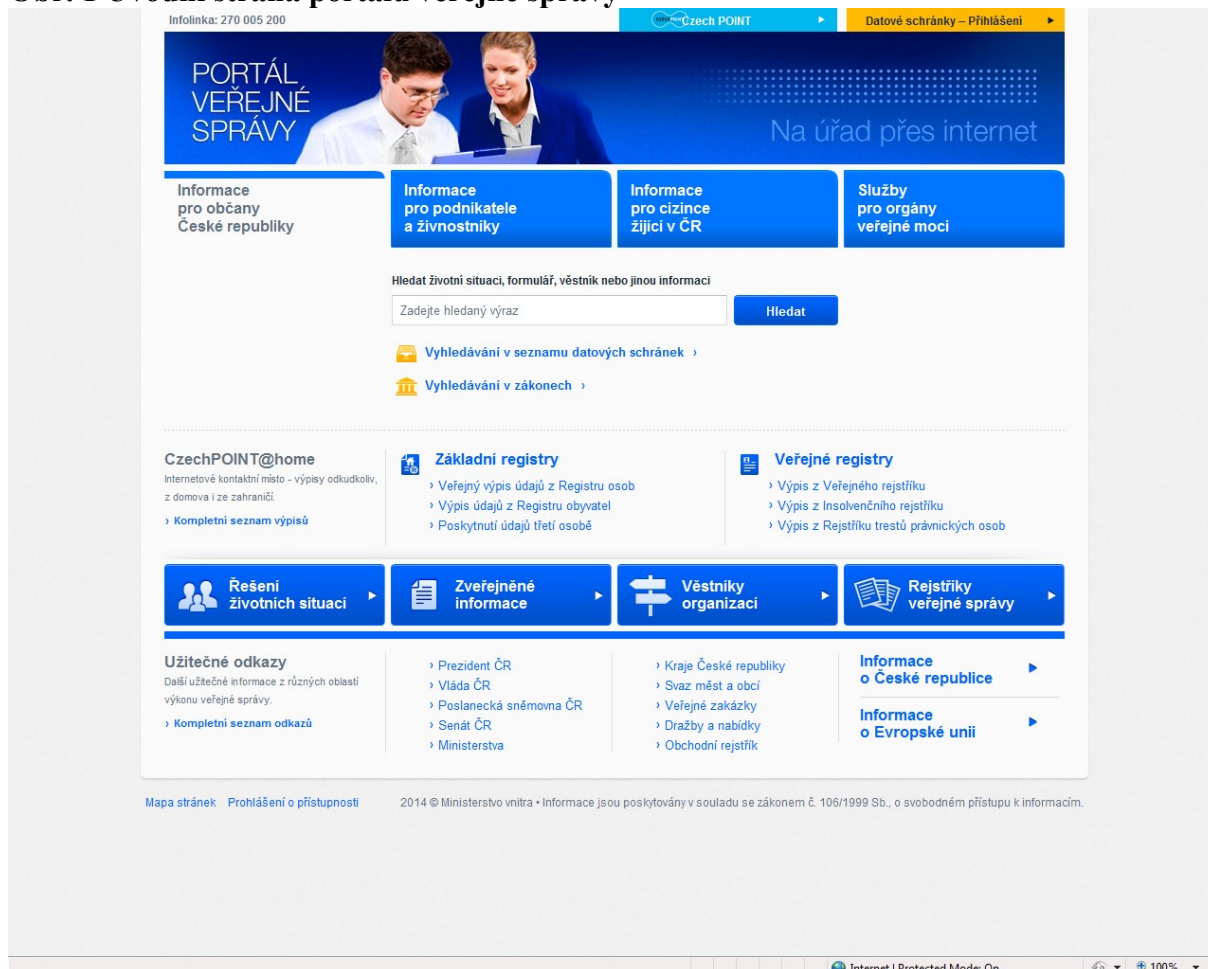
David M
.....
jméno a příjmení studenta

Seznam příloh:

1. Úvodní strana portálu veřejné správy
2. Graf počtu zaměstnanců podle jednotlivých odborů
3. Ukázka uživatelské příručky Intranetu Magistrátu města Ostravy
4. Legislativní zabezpečení informačního systému Radnice VERA
5. Podrobný popis položek nákladů odboru projektů IT služeb a outsourcingu za rok 2012
6. Úvodní strana informačního systému eSMO
7. Graf vývoje nákladů odboru projektů IT služeb a outsourcingu
8. Graf počtu zaměstnanců outsourcingové firmy

Příloha 1

Obr. 1 Úvodní strana portálu veřejné správy



Portál veřejné správy je multifunkční informační systém, který nabízí rámcový přehled o možnostech veřejné správy a službách, které veřejná správa nabízí. Například se lze přes portál prokliknout do datových schránek, do systému Czech Point, základní registry, veřejné registry a spoustu dalších. Vše je dostupné na portal.gov.cz.

Příloha 2

Graf 1 Počet zaměstnanců podle jednotlivých odborů Magistrátu města Ostravy



Zdroj: vlastní zpracování dle Magistrátu města Ostravy (2014)

Počtem zaměstnanců se odbor projektů IT služeb a outsourcingu řadí spíše mezi méně početné. Odbor projektů IT služeb a outsourcingu je v grafu 1 zobrazen zelenou barvou. Další odbory jsou pak znázorněny modře a u jednotlivých odborů je zohledněn počet zaměstnanců.

Příloha 3

Uživatelská příručka k intranetu



CMS PLONE

Uživatelská příručka k INTRANETU

Zpracoval: OVA!!!CLOUD.net a.s.

Datum: 10.10.2012

Verze: 1

1 Úvod

Vážení uživatelé.

Dostává se Vám do rukou příručka na produkt pro správu obsahu intranetových webových stránek. Příručka obsahuje základní uživatelské postupy, se kterými se budete setkávat při používání tohoto produktu.

Prosím ověřte si, že máte právě platnou verzi dokumentace. Aktuální verze dokumentace je vždy dostupná na intranetu v sekci příručky.

Představení systému

CMS Plone je systém pro správu obsahu (Content Management System). Jedná se o systém založený na aplikačním serveru Zope, který je napsaný v moderním jazyce Python. To, že je založen na kvalitním a ověřeném základu, z něj dělá robustní, škálovatelný a zároveň bezpečný systém. To je i důvod jeho větších nároků na server, na kterém je provozován. Zope/Plone nelze provozovat na běžném PHP hostingu, ale vyžaduje buď vlastní server nebo specializovaný hosting.

Hlavní přednosti systému:

- obsah vkládá editor bez znalostí webových technologií
- editace je možná z jakéhokoliv počítače s připojením k internetu
- využívá předdefinované šablony
- obsah je uspořádaný do složek (struktura jako File systém PC)
- obsah může vytvářet velký počet uživatelů s různými oprávněními

1.1 Přehled prvků na stránce

The screenshot shows the INTRANET!!! website interface. At the top, there is a header with the logo 'INTRANET!!!' and navigation links like 'HAPY', 'HELPDESK', and 'Začněte dříve'. Below the header, there are several main sections:

- Účastníci města Ostrova:** A list of users and their roles.
- Aktuality:** A news section with several articles. Red arrows point to the 'Logo' and 'Ediční křivo' in the top navigation area, and to the 'Typ aktuality NORMALNÍ' and 'Typ aktuality DŮLEŽITÁ' labels in the news items.
- Nové vložené dokumenty:** A list of recently added documents.
- Pravý panel:** Contains various utility boxes like 'Termíny RMČ a ZMO', 'Zastupitelstvo', 'Dělní termíny', 'Kontrolní seznam', 'Přihlasit', 'Nastavení jazyka', 'Důležité údaje', 'Kontaktní údaje', and 'Kontaktní adresy'.

Red arrows also point to the 'Logo' and 'Ediční křivo' in the top navigation area, and to the 'Typ aktuality NORMALNÍ' and 'Typ aktuality DŮLEŽITÁ' labels in the news items. A red arrow also points to the 'Typ aktuality KRIZOVÁ' label in the news items.

Obrázek 1 - Rozmístění prvků

Příloha 4

Legislativní předpisy zakotvující informační systém Radnice VERA.

- Zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů č. 128/2000 Sb.
- Zákon č. 491/2001 Sb., o volbách do zastupitelstev obcí a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 130/2000 Sb., o volbách do zastupitelstev krajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 247/1995 Sb., o volbách do Parlamentu České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 62/2003 Sb., o volbách do Evropského parlamentu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích.
- Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 449/2001 Sb., o myslivosti, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 99/2004 Sb., o rybářství, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů a řada zákonů přiznávající obci přenesenou působnost v oblasti výkonu státní správy.
- Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 254/2011 Sb., o vodách a o změně některých zákonů.
- Zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Příloha 5

Jednotlivé položky podrobně rozepsané za rok 2012

- PC, tiskárny, monitory, notebooky, tablety, vyvolávací systémy, projektory, díly pro disková pole.
- Cartridge, hlavičky, pásky, baterie, náhradní díly, kabely, spotřební materiál, média, etikety, pásky pro vyvolávací systém, termopapír, čisticí prostředky.
- Připojení k internetu, datové propojení, internet pro IS eSMO, služby zasílání SMS Konzulta a. s.
- Konzultace IS GINIS, IS VERA, eSpis, bezpečnostní audit, analýza ICT prostředí příspěvkových organizací SMO.
- Školení k SW ICT Brains, IS GINIS, IS VERA, SW VERA eGON, IS VEMA a ost.
- Technická a systémová podpora SW + HW, služby k IS projektům, elektronické podpisy a domény, servisní a programátorské služby, služby housing, outsourcing, administrace projektů, zadavatelská činnost.
- Repase tomerů, pásek, hlaviček do tiskáren, opravy výpočetní techniky, oprava vyvolávacích systémů, oprava infokiosku.
- SW Microsoft, SW anketa, ostatní nové SW.
- SW Microsoft Project Server, SW rozhraní na insolvenční rejstřík VERA, SW OvRon pro evidenci vzdělávání dětí, SW pro podporu řízení sociálních služeb, rozšíření aplikace veřejné zakázky, IS VERA, SW rozšíření Siebel HelpDesk, SW VERA eGON Viewer, Komplexní řízení a kvalifikace informací SMO, Multimediální řešení pro kontaktní centrum, rozšíření eSpis, HP BladeSystem, Správa identit-interní portál, SW rozšíření intranetové prezentace, SW evidenční agendy MMO, IS Matrix, VERA přestupkové řízení, GINIS rozhraní BePlan, VEMA docházkový systém, SW upgrade Symantec Enterprise Vault, SW pro ICT Centrum SMO – datová úložiště.
- Tiskárny HP LaserJet m3035 a LJ Enterprise 500, HW pro centrální diskové pole, HW pro vyvolávací systém, docházkový systém, server pro kontaktní centrum, přepínače a HW pro ICT centrum SMO – datová úložiště.

- Drobný hmotný dlouhodobý majetek – notebook.
- Služby telekomunikací (elektronické komunikace).
- Neinvestiční tranfery – členský příspěvek sdružení EUROCITIES na rok 2012.
- Aktualizace das pasportu místních komunikací, zaměření kolaudačních rozhodnutí, vrstvy metanového dispečinku.
- Rozvoj a tvorba aplikací s prostředím MIS, systémová a technická podpora SW, přístup k údajům a výstupy z katastru nemovitostí.
- Oprava a profylaxe plotru.
- SW MS Visual Studio, Adobe Photoshop.

Příloha 6

Obr. 1 Úvodní stránka informačního systému eSMO

Elektronické statutární město Ostrava Velikost písma: A A A Kontakty »

ESMO!!! Kontaktní centrum 844 12 13 14

Informační sekce eMIA

- Přehled služeb eMIA
- Podmínky využívání elektronických služeb eMIA
- Autorizovaný přístup
- Kontaktní místa
- Aktuality

Elektronické formuláře

- Portál elektronických formulářů eMIA - vstupte
- Registrace ke službám
- Informace o formulářích

Objednávkový systém

- Portál elektronického objednávkového systému - vstupte
- Registrace ke službám
- Podmínky objednání a dostupné agendy
- Fronta čekajících klientů

Kontaktní centrum

- Kontakty
- Poskytované služby
- Vzdálená podpora

Další služby eSMO

- Platba za komunální odpad
- Zhotovené OP a CD
- Zhotovené RP
- Portál sociálních služeb
- Digitální archiv
- Mapové služby
- Vyjádření k existenci sítí
- Dopravní on-line kamery
- Městský ITV okruh

Aktuálně

Poplatek za odpad do konce června

Mezi nejvyhledávanější informace na portálu Elektronické statutární město Ostrava (<https://esmo.ostrava.cz>) patří informace k zaplacení poplatku za komunální odpad. Ten musí obyvatelé města uhradit do 30. června 2014 ve výši 498 korun na osobu.

Kontaktujte MMO

Kontaktní centrum
844 121 314
599 499 311

Spojovatelna
599 444 444

Hlášení závad a poškození
Neurgentní zelená linka městské policie
800 199 922

DÝCHÁM PRO OSTRAVU

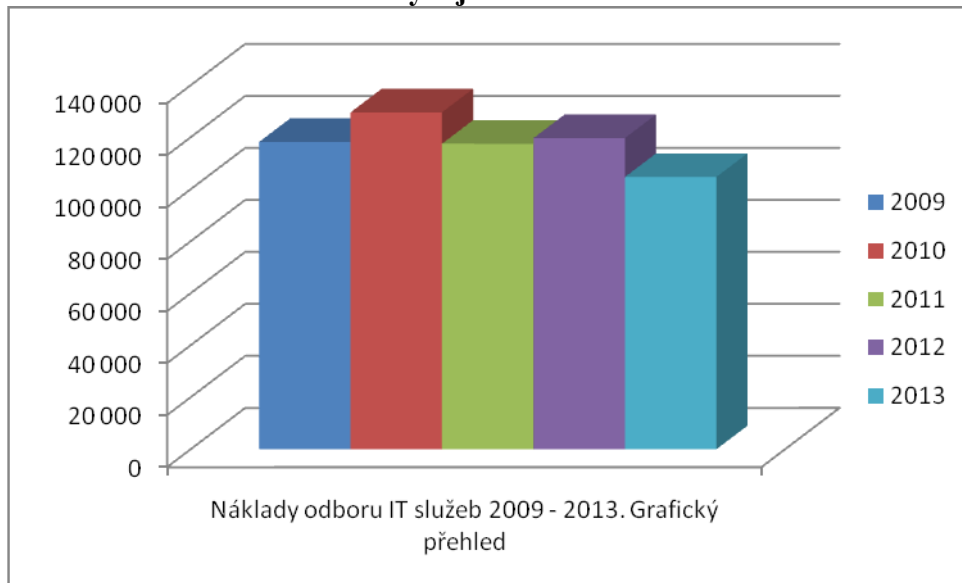
Externí odkazy **Rychlé odkazy** **Aktuální projekty** **Mohlo by Vás zajímat**

Internet | Protected Mode: On 100%

Na obrázku je zobrazena úvodní stránka informačního systému eSMO, kterou lze najít na www.esmo.cz. Jedná se o externí informační systém a zde možné najít spoustu informací, které jsou pro občany velmi přínosné. Je zde možné zobrazit čekající fronty klientů na přepážkách, najít lze variabilní symbol pro platbu komunálního odpadu, informace o zhotovených občanských průkazech, cestovních dokladech nebo řidičských průkazech a spousta dalších praktických informací.

Příloha 7

Graf 1 Grafické znázornění vývoje nákladů na odbor IT služeb a outsourcingu

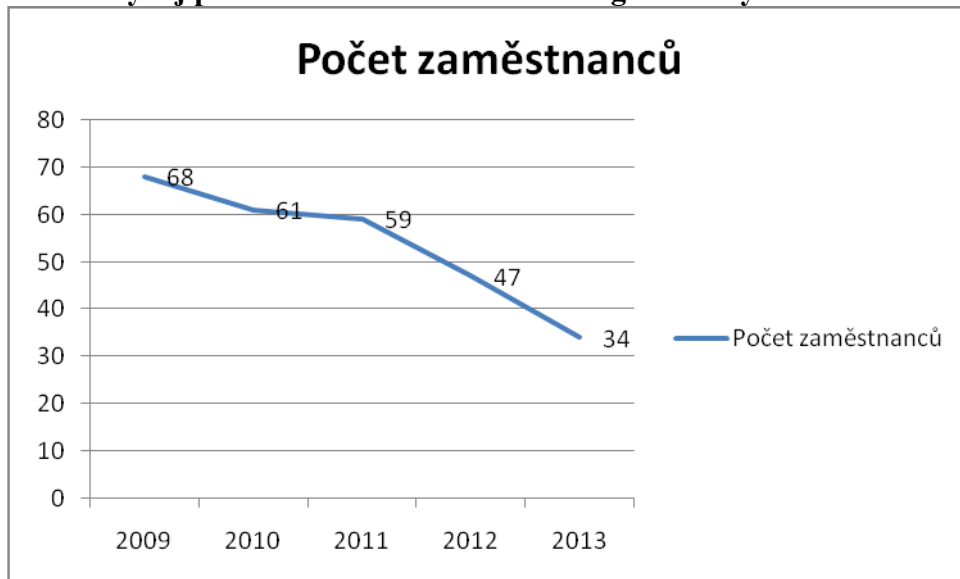


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu 4. 1 jsou patrné trendy o vývoji celkových výdajů odboru projektů IT služeb a outsourcingu. V graficky upravených časových řadách je vidět, že celkové výdaje jsou relativně stejné, což by mohlo napovídat faktu, že se Ostrava jako město velmi hodně zaměřuje na informační systémy, které pro své občany využívá. V letech 2009 až 2013 docházelo k nepatrnému nárůstu a dále poklesu výdajů, které vedly až k neefektivnímu fungování především portálu eSMO, který měl původně urychlit obsluhu občanů. V roce 2009 taky došlo k transformaci celého odboru projektů IT služeb, kdy se tento odbor jmenoval odbor hospodářský – IT služby. Stejně tak tomu bylo i u oddělení Geografického informačního systému města Ostravy (GISMO). Rok 2013 pak zaznamenal zlom ve vývoji počtu výdajů na tento odbor, kdy v tomto roce došlo k propadu až na 104 730 000 Kč, což znamenalo opravdu velký pokles v době, kdy se společnost na elektronizaci velmi zaměřuje.

Příloha 8

Graf 1 Vývoj počtu zaměstnanců outsourcingové firmy



Zdroj: vlastní zpracování dle www.ovacloud.net (2009 – 2013)

V grafu lze vidět na křivce, jak se ve sledovaném období 2009 – 2013 vyvíjel počet zaměstnanců outsourcingové firmy, která zajišťuje informační systémy Magistrátu města Ostravy.