

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Informační systémy – Seminární práce

Hodnocení Portálu občana

Tam Hong Vinh

Cvičení:

Čtvrtek, sudý týden, 14:00 – 15:30

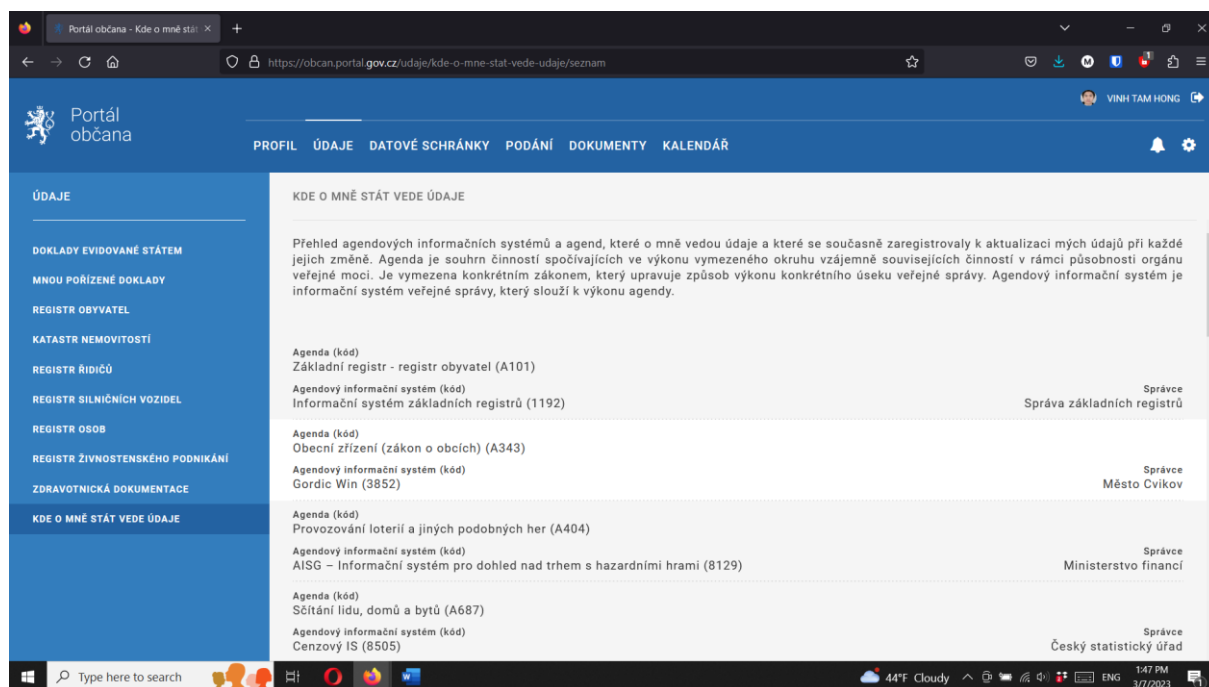
© 2023 ČZU v Praze

1 Obsah

1	Obsah.....	2
2	Hodnocení Portálu občana.....	3
2.1	Prokázání přihlášení do Portálu občana.....	3
2.2	Charakteristika Portálu občana.....	3
2.2.1	Profil.....	4
2.2.2	Údaje	4
2.2.3	Datová schránka	5
2.2.4	Podání.....	5
2.2.5	Dokumenty	6
2.2.6	Kalendář	6
2.2.7	Nastavení	6
2.3	Charakteristika způsobů přihlášení.....	7
2.3.1	Přihlášení pomocí datové schránky	7
2.3.2	Přihlášení pomocí elektronické identity	7
2.3.2.1	eObčanka.....	7
2.3.2.2	NIA ID	8
2.3.2.3	Mobilní klíč eGovernmentu	8
2.3.2.4	Bankovní identita	8
2.3.2.5	Moje ID	9
2.3.2.6	Starcos čipová karta	9
2.3.2.7	IIG	9
2.4	Charakteristika dostupných služeb	10
2.5	SWOT analýza využití Portálu občana.....	11
2.5.1	Silné stránky	11
2.5.2	Slabé stránky	12
2.5.3	Příležitosti.....	12
2.5.4	Hrozby	12
2.6	Příklady komunikace s občany v zahraničí	13
2.7	Srovnání Portálu občana a zahraničního portálu	14
2.8	Vlastní zhodnocení Portálu občana	15
3	Seznam obrázků	16
4	Seznam tabulek	17
5	Citovaná literatura	18

2 Hodnocení Portálu občana

2.1 Prokázání přihlášení do Portálu občana



Obrázek 1 - Prokázání přihlášení do Portálu Občana (1)¹

2.2 Charakteristika Portálu občana

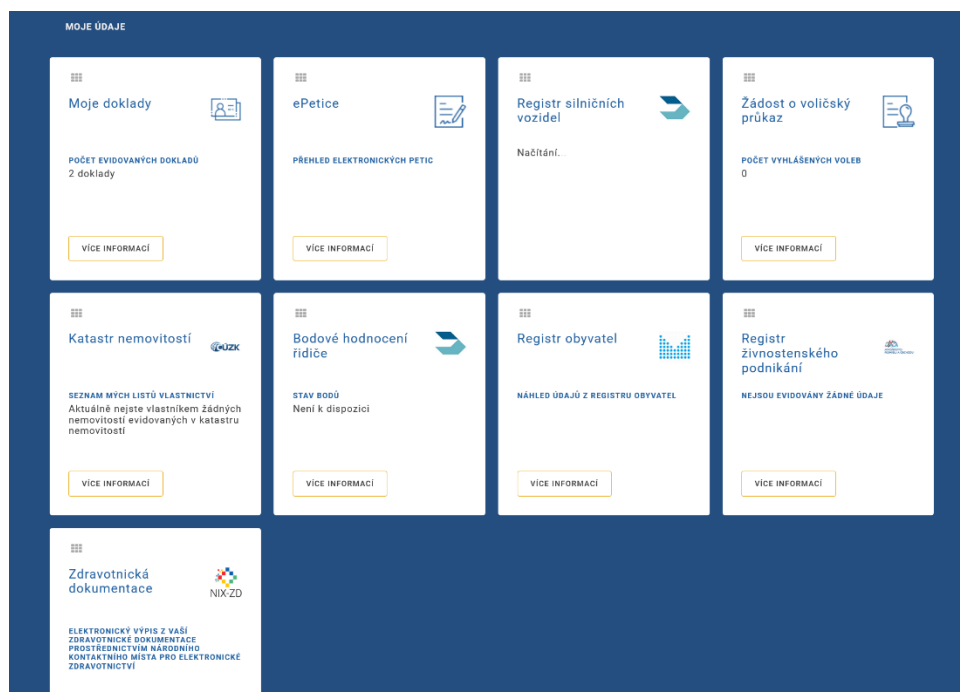
Portál občana je branou k elektronickým službám státu, samoobslužným místem pro bezpečnou a důvěrnou komunikaci mezi občanem a státem. Na rozdíl od Portálu veřejné správy, který funguje jako hlavní informační rozcestník, Portál občana je transakční (soukromou) částí, zajišťující osobní přístup prostřednictvím přihlášení uživatele. Ministerstvo vnitra ČR nasadilo v neděli 8. července 2018 na Portálu veřejné správy do ověřovacího provozu Portál občana. Nutnost digitalizace veřejné správy vedla ke vzniku řady projektů, které bylo nutno propojit do jednoho místa, aby mohl občan s důvěrou komunikovat na dálku se všemi orgány veřejné moci. Portál občana umožňuje přihlášení k dostupným on-line službám státu. (2)²

¹ Ministerstvo vnitra. Portál občana. [Online] [Citace: 7. 3 2023.] <https://obcan.portal.gov.cz/>.

² Ministerstvo vnitra České republiky, MVCR. [Online] [Citace: 7. 3 2023] <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>.

2.2.1 Profil

Po přihlášení do Portálu občana, v tomto případě prostřednictvím webového portálu Identita občana, se občan dostane do úvodní obrazovky s názvem Profil. Jako první se zobrazí velká informační tabule s informacemi o výhodách datové schránky. Jelikož autor této práce nemá založenou datovou schránku, zobrazí se nabídka, zda-li chceme datovou schránku založit nebo se dozvědět více informací. V prostřední části obrazovky se nachází část s názvem Moje údaje, která obsahuje odkazy na jednotlivé informace a služby, které si občan může ve svém portálu zařídit nebo zobrazit jako např. ePetice, žádost o voličský průkaz, bodové hodnocení řidiče, atd. Ve spodní části úvodní obrazovky se nachází další nástroj, a to Na úřad online. Zde vidí občan seznam dalších portálů veřejné správy spolu s odkazem na jejich webové stránky. Úplně posledním nástrojem tu je možnost přidání dalších služeb na tuto úvodní stránku, jako jsou např. Certifikační autorita PostSignum, Důchodová kalkulačka ČSSZ, atd.



Obrázek 2 - Moje údaje (1)

2.2.2 Údaje

V horním menu Portálu občana vedle Profilu je další možnost, a to Údaje. Zde lze nalézt seznam všech dokladů (včetně čísla dokladu a její platnost) a údajů o přihlášeném občanovi v různých registrech.

Doklady evidované státem (občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz)
Mnou pořízené doklady
Registr obyvatel
Katastr nemovitostí
Registr řidičů
Registr silničních vozidel
Registr osob
Registr živnostenského podnikání
Zdravotnická dokumentace
Kde o mně stát vede údaje

Tabulka 1 - Sekce Údaje

2.2.3 Datová schránka

V horním menu Portálu občana vedle Profilu a Údajů je další položka Datová schránka. Autor této práce nemá založenou datovou schránku, a proto nám zde nabízí pouze možnost založení datové schránky. Také je zde vidět, že maximální velikost datové schránky je 1 GB.

2.2.4 Podání

Další položkou v horním menu je položka Podání. V záložce podání lze nalézt podzáložky:

Žádosti o výpisy
Další podání
ePetice
Správa souhlasů
Moje podání
Odkazy na formuláře

Tabulka 2 - Sekce Podání

V případě podzáložky Žádosti o výpisy zde lze nalézt mnoho druhů výpisů jako například Výpis údajů z registru obyvatel. Podzáložka Další podání obsahuje možnost podání trestného oznámení, žádosti o vydání řidičského průkazu z důvodu uplynutí platnosti, atd. Podzáložka ePetice nám umožňuje založit novou petici, či podepsat již existující. A v podzáložce Odkazy na formuláře pak najdeme formuláře vydávané krajem, státní správou či obcí.

2.2.5 Dokumenty

Další položkou v horním menu je položka Dokumenty. V této sekci existuje ukládání dokumentů. Je zde možnost pomocí tlačítka „Nahrát dokumenty“ vložit dokument. Nahrání souboru z počítače lze dvěma způsoby. Prvním způsobem je klasické vybrání souboru v rámci položek přímo z počítače, a to kliknutím na tlačítko „Vyberte soubory“. Druhým způsobem je přetáhnutí souboru do prostoru nahrání v rámci webového prohlížeče. Tato záložka je dále rozdělena na Všechny dokumenty, Zdroje a Kategorie. Zdroje se poté dále dělí na ručně vložené, Datová zpráva a Podání. Kapacita tohoto úložiště je 1 GB.

2.2.6 Kalendář

V horním menu se jako poslední nachází položka Kalendář. V Kalendáři lze nalézt konec platnosti dokladů. Kalendář fungující na klasickém modelu aplikačního kalendáře pro volbu dne, měsíce anebo roku a možnost přidání událostí. Je zde tedy možnost vytvořit událost s datem začátku a konce, s místem konání a stručným popisem události. Tuto událost lze připomenout pomocí E-mailu nebo iCal (standart pro synchronizaci dat kalendáře) a SMS.

2.2.7 Nastavení

V pravém horním rohu se nacházejí ikonky pro upozornění a nastavení. V nastavení lze vybrat dostupné služby uživatele a přidat je do aktivních, včetně přidání na hlavní stránku po přihlášení do Portálu občana. Tyto služby usnadňují uživateli rychlý přístup v rámci Portálu občana a k webovým stránkám vybraných služeb. V rámci nastavení těchto služeb je možné pro občany vybraných měst přihlásit se do Portálu občana města. Dále je zde možnost nastavení jazyka a změna základních kontaktních údajů jakou jsou např. telefonní číslo a email.

2.3 Charakteristika způsobů přihlášení

Portál občana je personalizovaným místem pro poskytování služeb občanovi. Jde o poskytování přímé neboli přímo z prostředí portálu, či přenesené, tedy odkázáním občana na portály dalších úřadů, a to bez nutnosti opětovného přihlašování a ověřování identity. Aby občan mohl začít využívat služby na Portálu občana, musí nejdříve v přihlášení prokázat svou totožnost. Totožnost lze prokázat dvěma způsoby, a to pomocí eidentity nebo datovou schránkou. Aby se občan mohl přihlásit formou datové stránky, musí jej uživatel vlastnit. (2)³

2.3.1 Přihlášení pomocí datové schránky

V tomto případě jde o přihlášení pomocí zřízené datové schránky občana České republiky. Přihlášení pomocí datové schránky je pouze za podmínky zadání uživatelského jména a hesla, přihlášením mobilním klíčem, pomocí SMS, přihlášení certifikátem či bezpečnostním kódem.

2.3.2 Přihlášení pomocí elektronické identity

Pro přihlášení využitím eIdentity existují různé možnosti přihlášení. Zvolený způsob přihlášení určuje i rozsah služeb, které jsou uživateli přístupné.

2.3.2.1 eObčanka

Aby se občan mohl přihlásit pomocí občanského průkazu, musí tento průkaz obsahovat elektronický čip a musí být jeho elektronická funkcionality aktivována. Pro přihlášení tímto občanským průkazem je potřeba čtečka čipových karet a nainstalovaný příslušný software eObčanka. (3)⁴

³ Ministerstvo vnitra České republiky. MVCR. [Online] [Citace: 7. 3 2023.] <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>.

⁴ Elektronická identita (eIdentity) a Národní bod pro identifikaci a autentizaci. Očkovací portál občana. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://ockodoc.mzcr.cz/napoveda/identitaobcana/napoveda-pro-narodni-bod-a-eidentitu/elektronicka-identita-eidentita-cz-a-narodni-bod-pro-identifikaci-a-autentizaci/>.

2.3.2.2 NIA ID

Dalším nástrojem eIdentity je NIA ID (Národní Identitní Autorita), jedná se o způsob přihlášení pomocí uživatelského jména, hesla a SMS kódem zaslaný na telefonní číslo občana. Tuto službu lze aktivovat v Datové schránce, pomocí jiné eIdentity na webové stránce www.identitaobcana.cz, nebo vyplněním formuláře na téhož webové stránce a následně potvrzením totožnosti občana na nejbližší pobočce kontaktního místa CzechPointu. Výhoda této služby se nalézá hlavně u občanů nevlastnící chytrý mobilní telefon, ale jakýkoli obyčejný telefonní zařízení. (3)⁵

2.3.2.3 Mobilní klíč eGovernmentu

Jedná se o způsob přihlášení pomocí mobilní aplikace, ve kterém občan naskenuje příslušný QR kód vygenerovaný na Portálu občana. Tato eIdentita, lze aktivovat v Datové schránce, pomocí jiné eIdentity na webové stránce www.identitaobcana.cz, nebo prostým stažením dané aplikace a postupovat podle návodu, který však vyžaduje ověření totožnosti na kontaktním místě CzechPointu. Jde tedy o o pohodlný způsob přihlášení pro lidi vlastnící chytrý mobilní telefon. (3)⁵

2.3.2.4 Bankovní identita

Pokud je občan uživatelem internetového bankovníctví jedné z podporovaných bank (ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka, Air Bank a Moneta Money Bank) a nemá zatím aktivován žádný jiný identifikační prostředek, bude pro něj tato varianta nejspíš tou nejjednodušší. BankID je bezplatnou a dobře zabezpečenou službou, která představuje jednoduchý způsob pro ověření identity za použití možností přihlášení které již má v bankovníctví nastavené (tyto možnosti se liší dle konkrétní banky). (3)⁵

⁵ **Elektronická identita (eIdentita) a Národní bod pro identifikaci a autentizaci.** Očkovací portál občana. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://ockodoc.mzcr.cz/napoveda/identitaobcana/napoveda-pro-narodni-bod-a-eidentitu/elektronicka-identita-eidentita-cz-a-narodni-bod-pro-identifikaci-a-autentizaci/>.

2.3.2.5 Moje ID

Pro přihlášení je potřeba registrace a založení účtu na webové stránce www.mojeid.cz, zabezpečit účet bezpečnostním klíčem (tokenem) certifikovaným od FIDO Alliance, alespoň na úroveň L1, a to buď fyzickým (USB, NFC, Bluetooth), anebo systémovým (Windows Hello, Android v. 7 a vyšší). Dále je nutné mít účet mojeID aktivován pro přístup ke službám veřejné správy a jednorázově ověřit svou totožnost, a to pomocí již existující eIdentity, Datové schránky, nebo návštěvou Czech Pointu. Službu mojeID provozuje CZ.NIC, správce domény .CZ. (4)⁶

2.3.2.6 Starcos čipová karta

Další možností přihlášení je prostřednictvím čipové karty Starcos společnosti První certifikační autorita, a.s., která byla použita pro generování a uložení privátního klíče identitního komerčního certifikátu. Pro přihlášení je potřeba čtečka čipových karet (pokud není integrována do PC/NTB) a nainstalovaný ovládací software SecureStore, který je ke stažení z www.ica.cz. (5)⁷

2.3.2.7 IIG

Poslední možností pro přihlášení do Portálu občana umožňuje projekt Evropské unie tzv. IIG (International ID Gateway). Tato služba umožňuje občanům jiných států EU, vlastníci občanský průkaz s elektronickým čipem v jiných zemích, aby se také mohli přihlásit a komunikovat s úřady jiných členských zemí EU. Využití této služby se najdou hlavně mezi cizinci, kteří pracují v České republice. (5)⁷

⁶ **IDENTITA.** Egovernment. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.egovernment.cz/inpage/identita-1-2021/>.

⁷ **Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to.** Businessinfo. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/>.

2.4 Charakteristika dostupných služeb

Portál občana umožňuje přihlášení k dostupným on-line službám státu a zajistit například tyto informace: Výpis bodového hodnocení řidiče, Výpis z Rejstříku trestů, Výpis z živnostenského rejstříku, Vyřídít živnostenské oprávnění, Požádat o potvrzení bezdlužnosti, Informace z katastru nemovitostí, Žádost o voličský průkaz, Přístup k eReceptu, Informace o pracovní neschopnosti, Přehled o důchodovém pojištění, Notifikace platnosti dokladů, Portály obcí a měst. Nové služby a portály neustále přibývají.

Služby přístupné pouze pro občany s datovou schránkou:	Služby přístupné i pro občany bez datové schránky:
Možnost archivace datových zpráv až do objemu 1 GB.	Úložiště dokumentů.
Klient pro práci s jedno nebo několika datovými schránkami.	ePortál ČSSZ, kdy je u žádostí možné vybrat si způsob doručení přes datovou schránku, poštou nebo formou osobního vyzvednutí.
Snazší způsob žádání o výpisy z rejstříků veřejné správy.	

Tabulka 3 - Služby v Portálu občana (6)⁸

⁸ Jak funguje a co nabízí Portál občana? Lupa.cz. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.lupa.cz/clanky/jak-funguje-a-co-nabizi-portal-obcana/>.

2.5 SWOT analýza využití Portálu občana

Silné stránky (Strengths):	Slabé stránky (Weaknesses):
<ul style="list-style-type: none"> - Snadné vyřizování základních činností bez nutnosti návštěvy úřadů - Rychlé žádosti o výpisy z rejstříku veřejné správy - Stále přibývajících nové nástroje a služby - Vzhled portálu 	<ul style="list-style-type: none"> - Pro některé služby nutnost mít založenou Datovou schránku - Malá informovanost o její existenci mezi občany
Příležitosti (Opportunities):	Hrozby (Threats):
<ul style="list-style-type: none"> - Provázanost s jinými portály veřejné správy - Větší digitalizace úředních záležitostí 	<ul style="list-style-type: none"> - Ochrana osobních údajů a jejich možné zneužití - Nedostupné internetové připojení

Tabulka 4 - SWOT analýza portálu občana

2.5.1 Silné stránky

Hlavní silnou stránkou Portálu občana je rozhodně snadné vyřizování základních činností z pohodlí domova bez nutnosti navštěvovat úřady. Mezi těmito základními činnostmi patří i žádosti o výpisy z různých rejstříků veřejné správy, nebo žádost o voličský průkaz. Další velice optimistickou silnou stránkou je fakt, že se Portál neustále vyvíjí a do budoucna můžeme určitě očekávat další nové služby a nástroje, které občanům zjednoduší život. Poslední silnou stránkou, kterou bych rád zmínil, je vzhled Portálu a jeho snadné používání.

2.5.2 Slabé stránky

Mezi slabé stránky Portálu občana bych rozhodně zařadil nutnost mít zřízenou Datovou schránku pro využití některých služeb. Např. pokud si občan zažádá o výpis z některých rejstříků, tak je potřeba mít Datovou schránku, kam se tyto dokumenty pošlou. Určitě by to občana, který ještě nemá Datovou schránku, časově zdržovalo. Jako další slabou stránku bych zmínil to, že informovanost obyvatel o existenci Portálu občana je docela malá, a tak se většina občanů stále vypravuje na úřady vyřizovat činnosti, které by také mohli snadno vyřídit vzdáleně.

2.5.3 Příležitosti

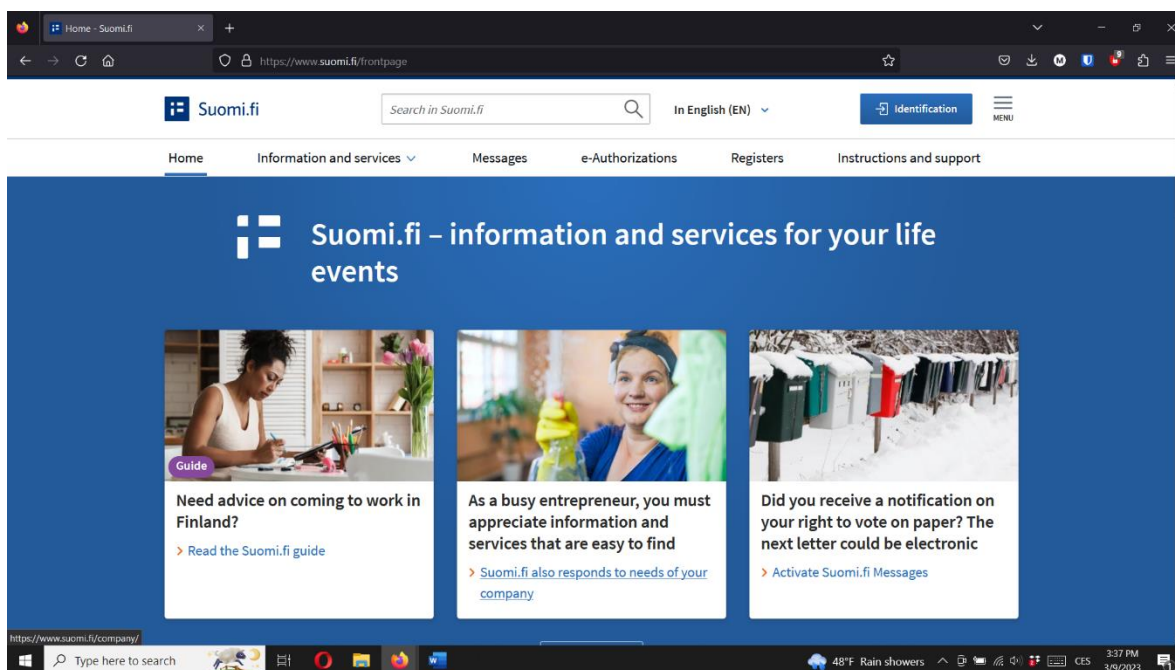
Jako hlavní velikou příležitostí Portálu občana je určitě digitalizace a modernizace veřejné správy v České republice. Je hezké, že se jednotlivé portály veřejné správy pomalu začínají propojovat a vyměňovat si dokumenty a informace o občanech tak, že to občanům i úřadům usnadňuje a urychluje práci.

2.5.4 Hrozby

Stejně jako u ostatních online službách i u Portálu občana může hrozit špatné zabezpečení a možnost kybernetického útoku, jehož následkem by pak bylo únik citlivých dat o občanech státu.

2.6 Příklady komunikace s občany v zahraničí





Podle EDGI skóre (skládá se ze tří komponentů – dostupnost, online služby, technická infrastruktura) je Finsko momentálně na druhém místě. Finská informační politika je na velmi vysoké úrovni. Velký krok kupředu v zpřístupňování informačních služeb nastal při spuštění portálu Suomi.fi, který znamenal pro finskou společnost dostupnější informační služby i jednodušší komunikaci s úřady. Finský portál především nabízí kompletní katalogy služeb s odkazy na online vyřízení, plně funkční datové schránky a integraci třetích stran přes API. Informace jsou produkovány veřejným sektorem i hlavními nevládními organizacemi. Mezi poskytované informace patří zejména texty, servisní informace, e-slужby, formuláře, akty, vyhlášky a novinky. Velmi důležitou službou, kterou portál nabízí, je Účet občana (Citizen's account), což je zabezpečený informační kanál, díky němuž může uživatel elektronicky komunikovat s daným úřadem a naopak. Občan může pomocí účtu přijímat úřední rozhodnutí, která se ho přímo týkají, dále může kontrolovat průběh zpracování podaných žádostí. Na Účet občana navazuje i osobní stránka uživatele – Moje elektronické služby (My e-services). Zde je prostor pro ukládání formulářů z různých institucí. Uživatel může ukládat již odeslané formuláře, ze kterých lze později použít již jednou zadaná data. (7)⁹



Obrázek 3 - Suomi.fi (Finská obdoba Portálu občana)

⁹ **What is Suomi.fi?** Suomi.fi. [Online] [Citace: 9. 3. 2023.] <https://www.suomi.fi/instructions-and-support/general-information/what-is-suomifi>.

2.7 Srovnání Portálu občana a zahraničního portálu

Hodnocené kritérium:	Portál občana	Suomi.fi
Přihlášení	8 možností	14 možností
Komunikace s občany	Dobrý	Chvalitebný
Struktura	Výborný	Výborný
Služby	Dobrý	Chvalitebný
Mobilní aplikace		
Umožňuje přihlašovací službu IIG		

Tabulka 5 - Portál občana vs Suomi.fi

Struktura obou portálu mi přijde přehledná a jasná. Rozdíl mezi portály vidím ve službách a v komunikaci s občany. Jako velmi povedenou službu portálu Suomi.fi hodnotím mapu služeb (service map), která slouží k vyhledání uživatelem zadané státní organizace. Uživatel zadá část jména organizace, pokud si jménem není jistý, může si vybrat z tematické nabídky služeb, během okamžiku se na mapě Finska zobrazí, kde danou instituci uživatel najde. Dále velký rozdíl vidím v komunikaci s občany či v povědomí o existenci portálu. Dalo by se tedy říct, že Portálu občana chybí propagace a větší informovanost mezi občany. Další rozdíl mezi portály je, že portál Suomi.fi má 14 možností přihlášení, zatímco Portál občana pouze 8 možností. (7)¹⁰

¹⁰ **What is Suomi.fi?** Suomi.fi. [Online] [Citace: 9. 3. 2023.] <https://www.suomi.fi/instructions-and-support/general-information/what-is-suomifi>.

2.8 Vlastní zhodnocení Portálu občana

Hlavním přínosem Portálu občana vidím v možnosti urychlit a usnadnit práci jak občanům, tak úředníkům při vyřizování jednoduchých činností. Bohužel informovanost občanů o existenci těchto nástrojů je podle mě stále ještě nízká a lidi stále často navštěvují úřady kvůli věcem, které se dají snadno a rychle vyřešit vzdáleně. Věřím však, že v brzké budoucnosti se to zlepší a budeme tyto online služby veřejné správy používat všichni. Portál je jinak velice příjemný, hezký a jednoduchý na použití. Možná by se dalo trochu více zapracovat na zabezpečení při přihlašování u některých eIdentit, jelikož Portál obsahuje velice citlivé osobní údaje o každém občanovi České republiky.

3 Seznam obrázků

Obrázek 1 - Prokázání přihlášení do Portálu Občana (1).....	3
Obrázek 2 - Moje údaje (1)	4
Obrázek 3 - Suomi.fi (Finská obdoba Portálu občana)	13

4 Seznam tabulek

Tabulka 1 - Sekce Údaje	5
Tabulka 2 - Sekce Podání.....	5
Tabulka 3 - Služby v Portálu občana (6).....	10
Tabulka 4 - SWOT analýza portálu občana	11
Tabulka 5 - Portál občana vs Suomi.fi	14

5 Citovaná literatura

1. **Ministerstvo vnitra.** Portál občana. [Online] [Citace: 7. 3 2023.] <https://obcan.portal.gov.cz/>.
2. **Ministerstvo vnitra České republiky.** MVCR. [Online] [Citace: 7. 3 2023.] <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>.
3. **Elektronická identita (eIdentita) a Národní bod pro identifikaci a autentizaci.** Očkovací portál občana. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://ockodoc.mzcr.cz/napoveda/identitaobcana/napoveda-pro-narodni-bod-a-eidentitu/elektronicka-identita-eidentita-cz-a-narodni-bod-pro-identifikaci-a-autentizaci/>.
4. **IDENTITA.** Egovernment. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.egovernment.cz/inpage/identita-1-2021/>.
5. **Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to.** Businessinfo. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/>.
6. **Jak funguje a co nabízí Portál občana?** Lupa.cz. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.lupa.cz/clanky/jak-funguje-a-co-nabizi-portal-obcana/>.
7. **What is Suomi.fi?** Suomi.fi. [Online] [Citace: 9. 3 2023.] <https://www.suomi.fi/instructions-and-support/general-information/what-is-suomifi>.