

12. Použití internetu ve vztahu k veřejné správě

Elektronizace veřejné správy je nedílnou součástí dobře fungující digitální společnosti. Veřejná správa, která využívá možností nových technologií, přispívá k jednodušší komunikaci mezi státem a občany. Předpokladem pro takovou komunikaci je především vnitřní propojenost státních úřadů.

Vybavenost úřadů internetem a webovými stránkami je v dnešní době již samozřejmostí. Již v roce 2011 bylo připojeno k internetu 99,8 % státních institucí a webové stránky provozovalo 97,8 % z nich². Občané webové stránky státních institucí také hojně využívají, např. k **vyhledávání informací** o návštěvních hodinách či o potřebných formulářích. V roce 2021 uvedlo 42 % osob žijících v ČR, že stránky úřadů navštěvuje, 39 % osob pak navštěvuje webové stránky škol, knihoven či veřejných zdravotnických zařízení.

Kromě pouhého prohlížení webových stránek lze rovněž u mnoha úřadů nalézt a stáhnout potřebné formuláře, některé nabízejí i možnost online vyplnění a elektronického odeslání. V roce 2021 uvedlo 21 % osob, že si na stránkách úřadů **stáhly formulář**, který po vyplnění osobně, poštou či emailem doručily na příslušný úřad. Celý proces **vyplnění a odeslání** online pak provedlo 23 % jednotlivců, což je oproti předešlému roku nárůst o 8 procentních bodů. Do tohoto ukazatele nebylo, z důvodu možnosti meziročního srovnání, započteno vyplňování formuláře pro Sčítání lidu, domů a bytů. Velký zájem o vyplňování formulářů online je především mezi vysokoškolsky vzdělanými osobami, ze kterých zaslalo přes internet formulář na úřad v posledním sledovaném roce 44 % osob.

Co se týká osob různého věku, tak s úřady komunikují online nejčastěji osoby ve věku 25-54 let. Studenti s úřady komunikují méně. Zato ale komunikují ze všech nejvíce s dalšími institucemi, které poskytují veřejné služby. Do této kategorie spadají i vzdělávací instituce.

V rámci České republiky s úřady komunikují online nejčastěji obyvatelé Hlavního města Prahy, nejméně často pak obyvatelé Ústeckého kraje, např. vyplnění a online zaslání formuláře provedlo ve sledovaném období 27 % Pražanů, ale pouze 11 % obyvatel Ústeckého kraje.

Drtivá většina populace (77 %) možnosti online **vyplnění a odeslání formuláře** na úřady v posledním roce **nevyužila**. Přibližně pětina z těchto osob internet ani nepoužívá, takže zasílání formulářů online u nich nepřipadalo v úvahu. Více než polovina dotázaných (54 %) uvedla, že s úřady nepotřebovala komunikovat. A zbylých 25 % uvádělo jiné důvody. Mezi těmito důvody bylo nejčastější, že lidé preferovali osobní návštěvu na úřadě (např. si nebyli jistí jak formulář vyplnit, nebo jsou zvyklí na úřad chodit osobně a nechtějí to měnit). Tento důvod uvedlo 36 % z osob, které formulář nepodalily online, i když ho podat nějakým způsobem potřebovaly a internet jinak používají. 32 % osob uvedlo, že za ně formulář vyplnil někdo jiný, např. rodinný příslušník nebo finanční poradce. Desetina takových osob chtěla vyplnit formulář online, ale formulář, který potřebovaly, nebyl online dostupný. 10 % osob uvedlo, že nemají elektronický podpis, který byl potřeba k online odeslání. Rovněž 10 %, především osob ze starších generací, uvedlo, že sice internet používají, ale k odeslání formuláře online nemají dostatečné znalosti. 4 % osob měla obavu o bezpečnost údajů posílaných přes internet.

V interakci s veřejnou správou online (s úřady i dalšími veřejnými institucemi) se dle posledních dostupných dat z roku 2020 nacházíme v rámci mezinárodního srovnání na průměru EU27. Nejvíce osob, které interagují s veřejnou správou online, se nachází v severských zemích, a to především v Dánsku (91 % osob za sledovaných 12 měsíců). Kromě severských zemí byl podíl takových osob vysoký také v Nizozemsku.

² Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě