

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. A bylo tak už i v roce 2011, kdy k internetu bylo připojeno 99,8 % státních institucí a webové stránky provozovalo 97,8 % z nich³.

V roce 2022 si **informace na webových stránkách úřadů** vyhledávalo 42 % osob starších 16 let. Celkem 17 % osob vyhledávalo informace o sobě nebo o svém majetku (např. v katastru nemovitostí), 12 % osob vyhledávalo informace z veřejných databází (např. z registru ekonomických subjektů či z insolvenčního rejstříku) a 38 % osob vyhledávalo jakékoliv jiné informace (např. informace o otevírací době či o poskytovaných službách).

Informace na stránkách institucí poskytujících veřejné služby, do kterých byly pro účely šetření zahrnuty vzdělávací zařízení (včetně knihoven), zdravotnická zařízení a zdravotní pojišťovny, vyhledalo alespoň jednou v posledním roce 37 % osob. Celkem 19 % osob vyhledávalo informace o sobě (např. nahlížením do svého čtenářského konta na stránkách knihovny nebo do svého webovém účtu u zdravotní pojišťovny). Celkem 12 % osob vyhledávalo informace z veřejných databází (např. z databáze knih) a jakékoliv jiné informace (např. informace o otevírací době či poskytovaných službách) vyhledávalo 30 % osob.

Někteří **lékaři** (v roce 2020 to bylo 21 %⁴) nabízejí také možnost **objednat se online**. V roce 2022 využilo takovou možnost 15 % osob. Nejčastěji to byly ženy na mateřské či rodičovské dovolené (30 % z nich) a vysokoškolsky vzdělané osoby (25 %).

Kromě lékařských ordinací nabízejí **online objednání** i mnohé **úřady**. V posledním roce se na úřad objednalo online 13 % osob. Stejně jako v případě lékařů se nejčastěji objednávaly ženy na mateřské či rodičovské dovolené (27 % z nich) a vysokoškolsky vzdělané osoby (28 %).

Veřejné **knihovny** zase mohou nabízet online objednání knih. Celkem si v knihovně v posledním roce zarezervovalo knihu online 8 % osob. Častěji této možnosti využily ženy (10 %) než muži (5 %). Nejvíce osob, které si rezervovalo knihu online, bylo mezi studenty, a to 35 %.

V případě **zdravotních pojišťoven** se mohou lidé přihlásit do svého webového účtu, kde mohou zkontrolovat, kdy byli naposledy u jakého lékaře nebo zažádat o příspěvek na zdravotní pomůcky či aktivity. Do tohoto účtu se ve sledovaných 3 měsících přihlásilo 12 % osob, což je přibližně polovina těch, kteří tento účet mají. Během posledním dvou let došlo k výraznému zvýšení počtu lidí, kteří se do svého webového účtu hlásí. V roce 2020 webový účet použilo ve sledovaných 3 měsících 5 % osob.

Na stránkách úřadů i institucí, které poskytují veřejné služby, lze nalézt a stáhnout mnohé formuláře. Některé lze v dnešní době vyplnit a zaslat i elektronicky.

V roce 2022 uvedlo 16 % osob, že si na stránkách úřadů **stáhly formulář**, který po vyplnění osobně, poštou či emailem doručily na příslušný úřad. Na stránkách jiných veřejných institucí si formulář stáhlo a následně doručilo 11 % osob.

Formulářem, který již lze v současnosti odeslat elektronicky a týká se velké části obyvatel, je **daňové přiznání**. V roce 2022 samostatně vyplnilo daňový formulář elektronickou formou 10 % osob. Oproti tomu na papírovém formuláři odevzdalo daňové přiznání 5 % osob. Celkem 7 % osob uvedlo, že za ně daně podal někdo jiný, např. daňový poradce či příbuzný. Nejčastěji podávali lidé daňová přiznání přes

³ Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

⁴ Zdroj: ÚZIS, údaje dostupné na: https://www.czso.cz/csu/czso/informacni_technologie_ve_zdravotnictvi2011

zaměstnavatele. Tuto formu si vybralo 41 % osob. Zbylé osoby nepodávaly daňové přiznání vůbec, jednalo se např. o důchodce či nepracující studenty.

Podávání daní elektronicky narostlo také díky zavedení **bankovních identit**. Bankovní identitu použilo během sledovaných 3 měsíců 23 % osob. Nejvíce lidí, kteří tuto identitu použili, bylo mezi vysokoškolsky vzdělanými osobami, a to 42 %.

Datovou schránku používá v současnosti 9 % osob. Nejčastěji používaly datovou schránku rovněž osoby s vysokoškolským vzděláním (26 % z nich). Z pracujících osob celkem to bylo 15 %.

V současnosti lze již zažádat online o některé **sociální dávky**. Takovou žádost podalo online o něco více než 3 % osob. Nejčastěji to byly ženy na mateřské či rodičovské dovolené (30 % z nich).

Nějaké **osobní dokumenty** (např. doklad o očkování na COVID nebo výpis z rejstříku trestů) si ve sledovaném roce stáhlo z internetu 48 % osob.