

13. 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. To, kolik lidí navštěvuje webové stránky veřejné správy nebo přes ně například posílá formuláře, odráží jednak digitální schopnost obyvatelstva, ale především připravenost služeb ze strany státní správy.

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 nich¹.

V roce 2023 si **informace na webových stránkách úřadů** vyhledávalo 47 % osob starších 16 let. Celkem 19 % osob vyhledávalo informace o sobě nebo o svém majetku (např. v katastru nemovitostí), 13 % osob vyhledávalo informace z veřejných databází (např. z registru ekonomických subjektů či z insolvenčního rejstříku) a 42 % 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 41 % osob. Celkem 16 % osob vyhledávalo informace o sobě (např. nahlížením do svého čtenářského konta na stránkách knihovny nebo do svého webového 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 37 % osob.

V mezinárodním srovnání existují pouze údaje o vyhledávání informací na webu veřejných institucí celkem. Instituce zde nejsou rozděleny na úřady a ostatní veřejnou správu jako v případě údajů za Česko. Informace na jakýchkoliv stránkách veřejné správy vyhledávalo dle posledních dostupných údajů z roku 2022 nejvíce osob v Dánsku (92 %) a ve Finsku (91 %). Česko se s 56 % nachází v poslední třetině na pomyslném žebříčku zemí. Nejméně osob využilo stránky veřejné správy pro vyhledávání informací v Rumunsku (14 %) a v Bulharsku (19 %).

Někteří **lékaři** (v roce 2021 to bylo 22 %²) nabízejí také možnost **objednat se online**. V roce 2023 využilo takovou možnost 20 % osob starších 16 let, což je o 5 procentních bodů více než o rok dříve. Nejčastěji využily online objednání ženy na mateřské či rodičovské dovolené (38 % z nich) a vysokoškolsky vzdělané osoby (35 %).

Kromě lékařských ordinací nabízejí **online objednání** i mnohé **úřady**. V posledním roce se na úřad objednalo online 16 % osob. Nejčastěji se objednávaly vysokoškolsky vzdělané osoby (28 %). Mezi pracujícími se našlo 22 % takových, stejný podíl vykázaly ženy na mateřské či rodičovské.

Veřejné **knihovny** zase mohou nabízet online objednání knih. Celkem si v knihovně v posledním roce zarezervovalo knihu online 9 % osob. Častěji této možnosti využily ženy (12 %) než muži (5 %). Nejvíce osob, které si rezervovalo knihu online, bylo mezi studenty, a to 35 %.

V roce 2022 učinilo nějaké objednání nebo rezervaci na webových stránkách veřejné správy 37 % obyvatel EU ve věku 16 až 74 let. Mezi státy pak existovaly velké rozdíly. Nejvíce osob, které si udělaly rezervaci, bylo v Dánsku (79 %), nejméně v Bulharsku (4 %). Česko bylo se 42 % na 11. pozici v rámci EU.

¹ Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

² Zdroj: ÚZIS, údaje dostupné na: https://www.czso.cz/csu/czso/informacni_technologie_ve_zdravotnictvi2011

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 2023 uvedlo 18 % 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 13 % osob.

V rámci mezinárodního srovnání stahovali Češi v roce 2022 formuláře ze stránek veřejné správy méně než obyvatelé ostatních zemí. S 23 % osob ve věku 16 až 74 let jsme se umístili na třetí příčce odspodu. Průměr EU činil 44 %. Nejvíce osob si stahovalo formuláře ve Finsku (70 %) a v Maďarsku (69 %).

Formulářem, který již lze v současnosti odeslat elektronicky a týká se velké části obyvatel, je **daňové přiznání**. V roce 2023 samostatně vyplnilo daňový formulář elektronickou formou 7 % osob. Oproti tomu na papírovém formuláři odevzdalo daňové přiznání 3 % osob. Celkem 7 % osob uvedlo, že za ně daně podal někdo jiný, např. daňový poradce či příbuzný. Nejčastěji podávali lidé daňová přiznání přes zaměstnavatele. Tuto formu si vybralo 44 % osob. Zbýlé osoby nepodávaly daňové přiznání vůbec, jednalo se např. o důchodce či nepracující studenty.

Využívání elektronických služeb veřejné správy narostlo především díky zavedení státem uznávaných elektronických identit. Nejvíce využívané jsou **bankovní identity**, které v roce 2023 použilo celkem 22 % osob. Nejvíce lidí, kteří tuto identitu využili, bylo mezi vysokoškolsky vzdělanými osobami, a to 44 %. Naopak mezi lidmi s nižším vzděláním bylo využití podstatně nižší – z osob se základním vzděláním se přihlásilo přes bankovní identitu pouze 5 %. Pro porovnání samotné internetové bankovníctví používá 97 % vysokoškolsky vzdělaných osob a 58 % osob se základním vzděláním. **Elektronický občanský průkaz** využilo ve sledovaném roce 2,2 % osob a ostatní eID 4,3 % osob. Mezi tyto identity zahrnujeme moje ID, NIA ID, Mobilní klíč k eGovernmentu, I.CA Identitu s kartou Starcos a českým státem uznávané elektronické identity jiných zemí EU.

Datovou schránku používá v současnosti 19 % osob, meziročně narostl tento podíl na dvojnásobek. Nejčastěji používaly datovou schránku rovněž osoby s vysokoškolským vzděláním (38 % z nich). Z pracujících osob celkem to bylo 29 %.

V současnosti lze již zažádat online o některé **sociální dávky a důchody**. Takovou žádost podalo online o něco více než 3 % osob, meziročně se tento podíl nezměnil. Nejčastěji podávaly žádosti ženy na mateřské či rodičovské dovolené (30 % z nich).

Nějaké **osobní dokumenty** (např. výpis z rejstříku trestů) si ve sledovaném roce stáhlo z internetu 9 % osob, více takových bylo mezi muži (11 %) než mezi ženami (7 %). Z pracujících osob si o osobní dokumenty online zažádalo 13 %, ze studentů 6 %. O stažení z internetu si žádaly častěji osoby s vyšším vzděláním než ty s nižším. Z vysokoškolsky vzdělaných to bylo 17 %, z osob se základním vzděláním 4 %.