

## 15. Používání 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 úřady 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 nich<sup>10</sup>. Občané webové stránky státních institucí také hojně využívají, např. k vyhledávání informací o návštěvních hodinách či o potřebných formulářích. V roce 2019 uvedlo 37 % osob žijících v ČR, že stránky úřadů navštěvuje, 32 % 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 2019 uvedlo 20 % osob, že si na stránkách úřadů stáhli formulář, který po vyplnění osobně, poštou či emailem doručili na příslušný úřad. Celý proces vyplnění a odeslání online pak provedlo 15 % jednotlivců. S úřady komunikují online nejčastěji osoby ve věku 35–44. Studenti s úřady komunikují méně. Zato ale kontaktují ze všech nejvíce další instituce, které poskytují veřejné služby. Do této kategorie spadají i vzdělávací instituce.

Možnost online vyplnění a odeslání formuláře z domova či z jakéhokoliv jiného místa je součástí tzv. eGovernmentu, který představuje další etapu elektronizace veřejné správy. EGovernment, neboli elektronická veřejná správa, představuje propojení jednotlivých úřadů, které občanům umožní využívat všechny služby státu bez větší námahy. První fáze rozvoje eGovernmentu umožňuje kontakt s veřejnou správou z jednoho kontaktního místa, další fáze pak zaručuje kontakt z pohodlí domova. K první fázi elektronizace jsou potřeba dobře fungující kontaktní místa, přes která si mohou občané vyřídit širokou škálu výpisů z různých registrů či rejstříků a ověření úředních dokumentů, namísto obíhání jednotlivých úřadů. Kontaktní místa fungují v České republice pod názvem Czech Point a v roce 2018 vydala přibližně 2 miliony výstupů<sup>11</sup>. K propojení všech úřadů, díky kterým může služba Czech Point fungovat, jsou za potřebí dobře fungující základní registry (registr osob, registr nemovitostí, registr územní identifikace, registr adres a nemovitostí a registr práv a povinností). Dalším stupněm eGovernmentu je možnost vyřídit si záležitosti z domova. Pro to je nutné vlastnit státem uznávaný identifikátor. Stejně jako v ostatních členských zemích EU začala v ČR v roce 2018 platit povinnost vydávat a přijímat mezinárodně platné elektronické identifikační průkazy (v ČR e-občanka), což napomůže rozvoji elektronizace státních správ napříč celou Evropskou unií. Podání Finanční správě, podání České správě sociálního zabezpečení a další formuláře lze vyřídit z domova již v současnosti.

Drtivá většina populace (85 %) možnosti online vyplnění a odeslání formuláře na úřady v posledním roce nevyužila. 22 % z těchto osob internet ani nepoužívají, takže zasílání formulářů online u nich nepřipadalo v úvahu. Téměř polovina osob (47,5 %) uvedla, že s úřady nepotřebovala komunikovat. A zbylých 30,5 % uvádělo jiné důvody. Mezi těmito důvody bylo nejčastější, že osoby preferovaly osobní návštěvu na úřadě (např. si nebyly jisté, jak formulář vyplnit, nebo jsou zvyklé na úřad chodit osobně a nechtějí to měnit). Tento důvod uvedla polovina z osob, které formulář nepodali online, i když ho podat nějakým způsobem potřebovaly. Téměř čtvrtina (22 %) uváděla, že za ně formulář vyplnil někdo jiný, např. rodinný příslušník nebo finanční poradce. 11 % osob chtělo vyplnit formulář online, ale formulář, který potřebovaly, nebyl online dostupný. 10 % osob uvedlo, že nemají elektronický podpis, který byl potřeba k online odeslání. 6 % osob, především ze starších generací, uvedlo, že sice internet používají, ale k odeslání formuláře online nemají dostatečné znalosti. 4 % osob měly obavu o bezpečnost údajů posílaných přes internet.

<sup>10</sup> Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

<sup>11</sup> Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky