

Výhody a nevýhody digitalizace veřejné správy

Díky pandemii covid-19 došlo ke skokovému zrychlení digitalizace, která se týkala nejen škol, které se musely přeorientovat na nový způsob výuky v online prostředí, ale také veřejné správy. Online probíhaly například registrace k očkování či žádosti o kompenzace v programech Antivirus¹. Digitalizace se však nedotkla jen odvětví zasažených pandemií, od 1. listopadu 2020 začal také prodej elektronických dálničních známek místo papírových.²

Digitalizace je jasný trend a pokračovat v něm chce i nová vláda, která ji má jako jeden z bodů svého programového prohlášení³. S pokrokem v této oblasti se však zároveň naskýtá otázka, zdali by měl stát při pokračující digitalizaci ponechat i možnost komunikovat s úřady písemně či ústně, a mohla-li by úplná digitalizace vést k omezení základních práv některých obyvatel. Já sama se domnívám, že možnost analogové styku (tedy komunikace, která nevyžaduje využití moderních technologií typu smartphonu, počítače či platební karty atd.)⁴ s úřady by měla být ponechána, jelikož by při jejím zániku mohlo dojít k omezení základních práv, např. sociálně vyloučených skupin obyvatelstva, seniorů či obecně občanů se špatnou digitální gramotností a níže bych tento svůj názor chtěla dále vysvětlit a odůvodnit.

Znemožněním využití nedigitálního kontaktu ve veřejné správě by mohlo dojít k diskriminaci osob, které nejsou schopné využívat digitální technologie, a to ať už na základě majetkové situace, sociální situace či chybějící digitální gramotnosti k tomu potřebné atd., dále však i osob odmítajících některé digitální technologie používat ze strachu ze zneužití osobních informací, ztráty soukromí, ale i náboženského přesvědčení, jako je tomu například u komunit Amišů. Tato diskriminace by výše zmíněné skupiny obyvatel mohla dále připravit o práva, jichž by bylo možné se domoci jen skrze využití digitálních technologií.

Touto diskriminací jsou jednou z nejvíce ohrožených skupin právě senioři, kdy v České republice nemá připojení k internetu asi 622 tisíc domácností se všemi členy staršími 65 let, což je asi 60 % všech domácností seniorů, přičemž u všech ostatních typů domácností se jedná jen o 6,3 %.⁵ Na tento problém upozorňovalo i Centrum pro modelování biologických a společenských procesů (BISOP) ve spojitosti s registrováním seniorů

¹ <https://www.mpsv.cz/antivirus>

² <https://www.covybrat.cz/elektronicka-dalnicni-znamka-2021-kde-a-jak-koupit-a-overit/>

³ <https://www.vlada.cz/cz/programove-prohlaseni-vlady-193547/>

⁴ <https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/01/Voboril-J.-Digitalizace-a-pravo-na-analogove-reseni.-FSP-c.-5-2020.pdf>

⁵ <https://www.statistikaamy.cz/2020/06/26/proc-jsou-nektere-domacnosti-bez-internetu/>

k vakcinaci, kdy hlavním registračním kanálem byla online registrace, kterou mohli provádět jak samotní senioři, tak jejich pečovatelé či blízcí, a samotná registrace tak zvýhodňovala technicky zdatnější seniory.⁶

Mohlo by se zdát, že v případě registrace očkování a celkově zařizování digitálních úkonů jsou dostatečnou náhradou příbuzní, kteří starším lidem mohou pomoci. Když však pomineme, že ne všichni příbuzné mají, natož pak příbuzné ochotné pomoci, zůstává nám fakt, že ani nedůchodová populace není stoprocentně digitálně gramotná. Mohlo by se zdát, že s nástupem moderních technologií je na tom tak alespoň nejmladší generace, ale i ve věkové skupině od 16 do 24 let má základní nebo vyšší digitální dovednosti jen asi 90 % lidí.⁷ Což ukazuje k tomu, že i v budoucnu bude vždy pravděpodobně existovat část populace, která není digitálně gramotná, a tak by zachování možnosti řešit úkony týkající se veřejné správy ústně či písemně nemělo být považováno jen za dočasné řešení k překlenutí situace, kdy stále existuje velká skupina lidí digitálně negramotných, ale za trvalou nutnost.

Domnívám se, že v budoucnu bude stále více občanů chtít potřebné věci vyřizovat online pro úsporu času či větší pohodlí, a bude tak možné například zkrátit provozní dobu míst poskytujících jejich analogové substitute, nemělo by však dle mého dojít k cenové diferenciaci těchto služeb. Je možné, že by levnější cena za vyřízení mohla motivovat občany k vyřizování úkonů digitálně, což by bylo pro stát pravděpodobně levnější a výhodnější, ale zároveň by to umocňovalo sociální propast, kdy část obyvatelstva si například není schopná pořídit počítač z finančních důvodů, a tak vyřizuje vše písemně a ústně, za což by zároveň musela platit více, než v případě, že by počítač měla a věc by tedy vyřídila digitálně.

Za schůdnější a lepší považuji místo negativní motivace vyšším poplatkem za nevyužití digitální alternativy naopak pozitivní motivaci za její využití, jíž může být například rychlost vyřízení. Takováto pozitivní motivace existuje například v Estonsku, státu, který je dáván za vzor v oblasti digitalizace, v případě daní. Kdy po vyplnění daňového formuláře online obdrží občané přeplatek z daně zpět do 5ti dnů.⁸

Celkově se myslím, že zachování analogových řešení je i v budoucí digitalizované státní správě nezbytné k nediskriminování obyvatel a umožnění jim domoci se svých práv. Jako příklad správně provedené digitalizace v České republice bych uvedla zavedení

⁶ https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-v-cesku-ockovani-vakcina-seniori_2101062029_ako

⁷ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20200715-1>

⁸ <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/pages/viewpage.action?pageId=120717519>

elektronických dálničních známek, kdy dálniční známku je možné pořídit jak skrze e-shop edalnice.cz online tak v samoobslužném kiosku nebo osobně na pobočce České pošty nebo čerpacích stanicích EuroOil.⁹ Do úspěšnosti a správnosti této digitalizace však nezapočítávám původní plánované náklady spojené s vytvořením e-shopu, které se staly terčem kritiky,¹⁰ ale jen poskytnuté plnohodnotné varianty k online nákupu.

⁹ <https://www.covybrat.cz/elektronicka-dalnicni-znamka-2021-kde-a-jak-koupit-a-overit/>

¹⁰ https://www.focus-age.cz/m-journal/aktuality/cesky-uspech-na-cannes-lions--hackathon-znamkamarada-ma-5-lvu--z-toho-2-zlate_s288x16033.html

Seznam zdrojů

<https://www.covybrat.cz/elektronicka-dalnicni-znamka-2021-kde-a-jak-koupit-a-overit/>

<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/pages/viewpage.action?pageId=120717519>

<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20200715-1>

https://www.focus-age.cz/m-journal/aktuality/cesky-uspech-na-cannes-lions--hackathon-znamkamarada-ma-5-lvu--z-toho-2-zlate_s288x16033.html

https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-v-cesku-ockovani-vakcina-seniori_2101062029_ako

<https://www.mpsv.cz/antivirus>

<https://www.statistikaamy.cz/2020/06/26/proc-jsou-nektere-domacnosti-bez-internetu/>

<https://www.vlada.cz/cz/programove-prohlaseni-vlady-193547/>

<https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/01/Voboril-J.-Digitalizace-a-pravo-na-analogove-reseni.-FSP-c.-5-2020.pdf>