

Škola: Maticní gymnázium, Ostrava

Téma: č. 3: Výhody a nevýhody digitalizace veřejné správy

---

## Formuláře a přepážky v době digitální

Česká republika v posledních letech značně postoupila v procesu digitalizace státní správy – jednotlivé státní orgány spolu komunikují z velké části digitální formou a možnost vyřizovat své záležitosti s veřejnými orgány online se otevřela občanům, což je také ta část digitalizace státní správy, kterou občané mohou vnímat nejčastěji. S rozšířením agendy, kterou lze řešit elektronicky, se počítá v ČR i do budoucna.<sup>1</sup> Nespornou výhodou digitalizace je rychlé a snadné řešení vlastních záležitostí bez nutnosti fyzicky navštívit daný úřad. Má tedy cenu i nadále udržovat také fyzickou či papírovou formu komunikace se státními orgány?

Kvůli pohodlnosti digitálního řešení se může mnoha lidem jevit, že je zbytečné ponechávat lidem možnost svou věc vyřídit fyzicky, když se jedná o pro občany nepohodlnou a zdlouhavou metodu, která navíc stojí naši zemi další peníze na provoz. Je tedy potřeba se zamyslet nad tím, kdo by měl zájem o nedigitální řešení.

První skupinou, která by fyzickou návštěvu úřadu využila, jsou lidé, kteří nevlastní zařízení potřebné pro elektronickou komunikaci s úřadem, jako je mobilní telefon nebo počítač. Zejména se jedná o občany, kteří si takové zařízení nemohou finančně dovolit. Požadovat po chudých si za své poslední peníze koupit například mobilní telefon jenom aby mohli komunikovat se státem, nemohu považovat za správné. Dané peníze přece potřebují na zajištění svých základních potřeb. Do skupiny lidí bez příslušných technologií spadají i tací, kteří se rozhodli žít bez moderních technologií.<sup>2</sup> Ani přinucení lidí ke změně životního stylu a k používání elektroniky pro spojení s úřady není vhodné. Lidé žijící bez moderních vymožeností si takový život sami zvolili a nikoho tím neomezují či nepoškozují, takže by měli mít možnost v takové formě života také pokračovat. Konečně se jedná i o občany žijící v místě bez přístupu k internetu. Pro ně je návštěva úřadu prakticky jediným východiskem.

Další, nicméně jen krátkodobou, skupinou jsou lidé, kterým dočasně technické výpadky neumožňují komunikovat se státem elektronicky. Pokud by jim nezůstala možnost fyzicky se dostavit na úřad,

---

<sup>1</sup> Digitalizace. *Programové prohlášení vlády České republiky* [online]. Praha, 2022, s. 34–36 [cit. 2022-02-13]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/jednani-vlady/programove-prohlaseni/programove-prohlaseni-vlady-Petra-Fialy.pdf>

<sup>2</sup> ŽABKA, Jan. Doma bez internetu, v bance bez účtu. Jak se žije lidem, kteří odmítají být online. *HlidacíPes.org* [online]. 13. září 2021 [cit. 2022-02-13]. Dostupné z: <https://hlidacipes.org/doma-bez-internetu-v-bance-bez-uctu-jak-se-zije-lidem-kteri-nechteji-byt-online/>

**Škola:** Matiční gymnázium, Ostrava**Téma:** č. 3: Výhody a nevýhody digitalizace veřejné správy

---

tak nemají, jak své záležitosti v danou chvíli vyřídit. Jejich problém s připojením po čase odezní, ale u akutních záležitostí už by se jednalo o zásadní komplikaci.

Třetí skupinu tvoří lidé, kteří nejsou schopni prvky digitalizace používat. Tedy zejména lidé, kteří digitálními technologiím příliš nerozumí. Potom je pro ně osobní návštěva úřadu jasnou volbou, bez které nejsou schopni záležitost efektivně řešit. Do stejné skupiny ale řadím i ty, kteří digitálními technologiím docela rozumí a zvládají jejich používání dobře, ale samotné komunikaci se státní správou už nerozumí. Ne všichni se totiž v systému vyznají a nechápou postupy, které mají provést. Než aby se trápili v pro ně nesrozumitelném systému, tak by raději vyrazili na úřad.

Čtvrtou skupinou jsou ti, kteří digitální komunikaci nevěří. Řada lidí se na moderní technologie dívá skrz prsty, bojí se krádeží osobních dat, počítačových virů, podvodníků a dalších více či méně opodstatněných hrozeb. Z tohoto strachu či nedůvěry pak nebudou elektronický kontakt se státem riskovat. Dále do stejné skupiny řadím i ty, kteří internetu jako celku relativně důvěřují, ale systému digitalizované státní správy už ne. Míra zabezpečení komunikace se státem, kde se jedná často o citlivé informace, může vyvolávat pochyby některých občanů, kteří z tohoto důvodu raději navštíví úřad sami a bez rizika odcizení dat.

K roku 2020 bylo v Česku internetem vybaveno 81,7 % domácností a internet používalo podobných 81,3 % obyvatel nad 16 let. Nejmenší podíl internetových uživatelů je u starších obyvatel a nízkopříjmových domácností.<sup>3</sup> A jednalo by se právě o tyto obyvatele, kterých by se úplná digitalizace silně dotkla. Téměř 19 % obyvatel, napříč popisovanými skupinami neuživatelů prvků digitalizace, by si pak muselo výhradně pro spojení se státem a jeho orgány zajistit připojení k internetu.

Při úplné digitalizaci bez alternativního řešení se k situaci tyto čtyři skupiny postaví dvěma způsoby: buď se přinutí digitální komunikaci používat, nebo se rozhodnou ji nevyužívat vůbec.

Když se lidé nakonec kvůli tlaku podvolí, tak je obíráme o svobodu volby a vnucujeme jim způsob komunikace se státem, který by z různých důvodů nechtěli. Takový systém pak vnímají s opovržením, protože ignoruje jejich potřeby. V mnoha případech se zhorší i kvalita výkonu státní

---

<sup>3</sup> *Informační společnost v číslech: Česká republika a EU* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021 [cit. 2022-02-13]. ISBN 978-80-250-3083-7. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421.pdf/e115d5fc-ea3f-4c4e-a4fd-e789648e6615?version=1.14>

**Škola:** Maticní gymnázium, Ostrava

**Téma:** č. 3: Výhody a nevýhody digitalizace veřejné správy

---

správy, protože jednotlivé úkony budou občané provádět pozdě (např. kvůli technickým výpadkům) nebo nekvalitně (zejména technicky málo zdatní lidé).

Ti, kteří digitalizovaný systém zcela odmítnou, ztrácejí právo komunikovat se svým státem, který by jim měl do značné míry pomáhat, což ale bez komunikace není možné. Získávají pocit, že o ně stát nemá zájem a nemyslí na jejich potřeby, nechce je vyslechnout a pomoci. Jejich problémy nikdo neřeší, protože je státním orgánům nepředávají, což může nést negativa pro dané občany i pro stát.

Celkově vzato by naprostá digitalizace bez vedlejší varianty vedla k odstranění řady lidí ze společnosti, odebrání jim práva komunikovat se státními orgány nebo vybrat si způsob této komunikace a také k zhoršení výkonu státní správy kvůli nekvalitním či chybějícím datům.

Pro všechny občany, kteří by preferovali fyzickou návštěvu úřadu, by taková varianta měla být vždy zachována, aby i jim mohl stát sloužit. Jako přijatelnou náhradu bych si nicméně v krajním případě dokázal představit i možnost úkony provést na zařízení dostupném např. na každém obecním úřadě. Tak by si nebylo nezbytné pořídit vlastní zařízení. Současně by však daný obecní úřad musel poskytovat i asistenci těm, kteří systému nerozumí. V takovém případě se problémy dané chybějící alternativou zmenšují, ale stále se nejedná o ideální řešení, protože se nezmění zejména nedůvěra lidí v systém a pro obce by se jednalo o velkou přítěž – asistenci by musela poskytovat osoba velmi znalá všech prvků digitalizace, kterou nebude snadné zajistit.

Na straně státu navíc může nastat řada komplikací: hackerský útok, technický výpadek, přetížení systému... V takové situaci lidé nebudou mít, jak své záležitosti řešit, což státní správu do velké míry paralyzuje. I na takové nečekané události by měl stát pamatovat a vždy být schopen být občanům k dispozici – třeba právě nedigitální alternativou komunikace.

Významnou součástí práce státních orgánů je vyřizování záležitostí občanů, kteří k tomu účelu dodávají orgánům data. A státní orgány v tomto procesu mají za úkol buď sloužit občanům, nebo společnosti jako celku. K tomu potřebují účast ideálně všech obyvatel. Ale když nastane úplná digitalizace státní správy a nebude ponechána možnost věci vyřešit i jinak, velká část obyvatel bude z konceptu nedobrovolně vyloučena. Dojde jak k omezení kvality práce státních orgánů, tak i k omezení práv řady občanů na vyřízení záležitostí.

Proto jsem zastáncem ponechávání záložní možnosti. Ti, kteří chtějí, si vše vyřeší elektronicky a ostatní, kterým tato metoda nevyhovuje, nebudou opomenuti.