

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

Digitalizace je budoucnost. Tak zní moje teze, se kterou začínám psát finálovou esej a doufám, že se s ní ztotožním i na konci. Kvůli pandemii COVID-19 se proces digitalizace značně urychlil, neboť pro lidi s vyšší technickou gramotností je pár kliků myši mnohem pohodlnější a bezpečnější než vyčkávat fronty na úřadech. V této sféře ale museli začít fungovat i lidé zvyklí na tradiční způsoby jednání, bohužel se však většinou nezvládli přizpůsobit. V mé práci osvětlím digitalizační služby a jejich výhody, rozeberu problematiku ohrožených osob a zjistím, jestli nejsou diskriminováni. Ke konci se pak pokusím nabídnout důvody, proč by měla být zachována původní ústní komunikace.

Digitalizace veřejné správy, která zahrnuje kromě státní správy i samosprávu, je zakotvena v takzvaném eGovernmentu aneb takovém internetovém úřadu, jenž čítá služby redukující přílišnou byrokracii mezi občanem a státem pod mottem: „Mezi úřady musí obíhat data, ne občan“. Jsou jimi například datová schránka, Czech POINT, eRecept, MOJE daně nebo koronavirová Chytrá karanténa, Tečka a eRouška.<sup>1</sup> Hojně využívaný je též Portál občana, jenž nabízí až 400 služeb, jako zjištění údajů o průkazech či založení eObčanky a datové schránky pro komunikaci s úřady. Velmi se mi líbí rychlá a jednoduchá registrace, ke které mi stačila pouze bankovní identita.

Když si všechny digitalizační služby veřejné správy dám k sobě, zjišťuji, že jejich největší výhoda spočívá v enormní úspoře času, kdy člověk místo zdlouhavého sezení v čekárně úřadu může daný úkon vyřídit prostřednictvím internetu mnohem rychleji a snadněji. Studie Evropské unie říká, že tyto služby také mohou snížit celkové finanční náklady státu až o 20 %.<sup>2</sup> Mezi další výhody patří i lepší přístup k datům, které umožňují zefektivnit výběr daní či bojovat proti finančním podvodům.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> KARTUSOVÁ, Alžběta. *Digitalizace státní správy [online]*. [cit. 2022-02-8]. Dostupné z: <https://mylaw.cz/clanek/digitalizace-statni-spravy-655>

<sup>2</sup> *Digital "to-do" list: new digital priorities for 2013-2014 [online]*. [cit. 2022-02-8]. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_12\\_1389](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_12_1389)

<sup>3</sup> *Digitální Česko v digitální Evropě [online]*. [cit. 2022-02-9]. Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni\\_Cesko\\_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf](https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni_Cesko_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf)

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

Ačkoliv to vypadá, že je Česká republika s digitalizací vepředu, v porovnání s Evropskou unií zaostává. Dle studie DESI se nacházíme pod průměrem Evropské unie, a to až na 19. místě.<sup>4</sup> Poslední roky byly revoluční, třeba díky Zákonu o právu na digitální služby, který ukládá povinnost orgánům státní moci komunikovat na přání občana online, ale i tak tato oblast zůstává nerozvinutá.<sup>5</sup> Stát by měl upřednostnit kvalitativní stránku služeb před kvantitativním množstvím a brát ohled na zpětnou vazbu. Důležité také je, aby bylo možné řešit úlohu od začátku do konce výhradně online.

Jestliže má do roku 2025 dojít k digitalizaci všech složek státní správy, budeme se stále více setkávat s termínem digitální vyloučení. To je stav, jenž přichází jako vedlejší negativní efekt využívání digitálních technologií, kdy jsou lidé, kteří neumějí či nechtějí pracovat s výpočetní technikou, postupně vylučováni ze společnosti. Nejčastěji jde o seniory, zdravotně postižené, chudé či ty, kteří jen nechtějí sdílet svoje osobní data s internetovým prostředím. S tímto úzce souvisí pojem digitální propast. To je nerovnost mezi osobami, kdy na jedné straně stojí lidé s technickým umem na různé úrovni, kdežto na té druhé jsou lidé zcela distancováni od digitálního světa. Často jsou limitováni v přístupu k informacím, nemají tak efektivní komunikaci a může u nich docházet k nepřímé diskriminaci z důvodu věku nebo zdravotního stavu. Necitlivá digitalizace pak dokonce dané lidi odřezává z běžného života či je staví na druhou kolej, kde jsou vázáni na pomoc druhých.<sup>6</sup>

Nyní bych rád více rozebral problematiku technické gramotnosti seniorů. Drtivá většina našich starších spoluobčanů doma výpočetní techniku nemá, natož aby s ní uměla pracovat. Podle údajů Českého statistického úřadu má jen 44 % domácností osob starších 65 let internet, a to nepočítáme, kolik lidí se k němu doopravdy připojí.<sup>7</sup> Plně jsem se o tom přesvědčil i v rámci

---

<sup>4</sup> *Digital Economy and Society Index 2021 [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z:*

*[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_5481](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_5481)*

<sup>5</sup> *Zákon o právu na digitální služby a o změně některých zákonů [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12>*

<sup>6</sup> *VOBOŘIL, Jan. Digitalizace a právo na analogové řešení [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/01/Voboril-J.-Digitalizace-a-pravo-na-analogove-reseni.-FSP-c.-5-2020.pdf>*

<sup>7</sup> *POČÍTAČE A INTERNET V DOMÁCNOSTECH [online]. Český statistický úřad [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/062004210104.pdf/827c08a0-ca86-4b3d-8f4f-0f3dbc85e8b8?version=1.1>*

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

pandemie COVID-19 u mých prarodičů, kteří sice mají nějaké základní technické znalosti, ale aby se dokázali sami zaregistrovat k očkování, to by po nich stát chtěl opravdu moc. Právě prvotní situace ohledně vakcinace lidí nad 80 let byla často kritizována kvůli tomu, že zvyhodňovala technicky zdatnější starší lidi a pravděpodobně i bohatší.<sup>8</sup> Zkrátka a dobře, digitalizační funkce se na starší spoluobčany hrnou ze všech stran, oni ale jejich zájem většinou neopětují. Nemají totiž jak.

Jmenujme teď například zrušení distribuce papírových jízdních řádů Českých drah či obecně nemožnost využít slevy za využívání digitálních služeb. Nejedná se v těchto případech o nepřímou diskriminaci?<sup>9</sup> To je celkem složité. Většina firem či úřadů argumentuje tím, že lidé neplatí nic navíc, a říkají, že jde slevy dosáhnout jen za určitých podmínek. Antidiskriminační zákon v § 3 odst. 1 stanovuje, že nepřímá diskriminace je znevýhodnění některých osob vůči jiným. Dále tam je ale psáno, že „diskriminací není, pokud toto ustanovení, kritérium nebo praxe je objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné“.<sup>10</sup> Na základě výše uvedeného musím konstatovat, že k diskriminaci nedochází, protože dané instituce nic neporušují a vždy najdou dostatečné odůvodnění.

Jaké jsou možnosti řešení těchto problémů? Myslím si, že zvětšováním digitální propasti můžeme zabránit tzv. „analogovým řešením“. Jde o možnost vyřešit specifický úkon ve veřejné správě offline bez využití výpočetní techniky, třeba platit hotově. Analogové řešení ale v celkovém kontextu odporuje smyslu digitalizace, kdy by se měl řešit problém digitálního vyloučení, a to například zvýšením technických znalostí a vytvářením prostředí, ve kterém se bude schopna vyznat většina občanů. Jsme ale schopni toto dokázat? Co když dojde k velkému kybernetickému útoku? Přece nemůžeme mít veřejnou správu jen na virtuální koleji, když jde na určitou dobu odstavit a celkem podstatná část lidí ji neumí používat. Stát tak podle mě

---

<sup>8</sup> *Hlavním problémem v plánu očkování je registrace seniorů online, varují odborníci [online]. [cit. 2022-02-11]. Dostupné z:*

*<https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/062004210104.pdf/827c08a0-ca86-4b3d-8f4f-0f3dbc85e8b8?version=1.1>*

<sup>9</sup> *LICHTENEGEROVÁ, Renata. Nejste online, připlatíte si. Diskriminace seniorů? [online]. [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/spotrebitel/423746-nejste-online-priplatite-si-diskriminace-senioru>*

<sup>10</sup> *Antidiskriminační zákon [online]. [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198>*

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

v současné době nemůže vypustit původní ústní komunikaci, u které je prokázáno, že funguje. Jsem proto rád, že se do Zákona o právu na digitální služby povedl protlačit i § 14 odst. 1, jenž říká, že „nepodnikající fyzické osoby nemohou být nuceny využívat digitální služby nebo činit digitální úkony podle tohoto zákona“.<sup>11</sup>

Digitalizace veřejné správy nabízí obrovský potenciál pro časové i finanční úspory, ale myslím, že ji dostatečně nevyužíváme. Stát by se měl inspirovat od okolních zemí, ideálně ale tam, kde v historii řešili podobné problémy. Když se například v Estonsku začaly před lety zavádět digitální služby, zjistilo se, že k nim má přístup sotva jedna desetina obyvatel. Avšak dotacemi na nové počítače chudším obyvatelům a masivním školením počítačových dovedností se podařilo digitální propast do značné míry zredukovat.<sup>12</sup> V souvislosti s tímto je tedy nutné pamatovat na riziko potencionální diskriminace ohrožených skupin, které musíme citlivými kroky všechno důležité naučit. To se zatím nedaří, a proto jsem přesvědčen, že tu musí pro občany fungovat nějaká pojistka pro udržení offline komunikace, třeba jako paragraf některého zákona. Každopádně, moje teze z úvodu stále platí, i když musím uznat, že se v některých pasážích zachvěla. Digitalizace je prostě běh na dlouhou trať, ale když závodník, za kterého považuji Českou republiku, úspěšně doběhne do konce, přinese mu to spoustu bonusů a výhod.

---

<sup>11</sup> *VOBOŘIL, Jan. Digitalizace a právo na analogové řešení [online]. [cit. 2022-02-13]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/01/Voboril-J.-Digitalizace-a-pravo-na-analogove-reseni.-FSP-c.-5-2020.pdf>*

<sup>12</sup> *Česko vs. Estonsko: jak jsme na tom s digitalizací? [online]. [cit. 2022-02-13]. Dostupné z: <https://www.602.cz/blog/cesko-vs-estonsko-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci>*

Seznam zdrojů:

1. KARTUSOVÁ, Alžběta. *Digitalizace státní správy* [online]. [cit. 2022-02-8].  
Dostupné z: <https://mylaw.cz/clanek/digitalizace-statni-spravy-655>
2. *Digital "to-do" list: new digital priorities for 2013-2014* [online]. [cit. 2022-02-8].  
Dostupné z: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_12\\_1389](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_12_1389)
3. *Digitální Česko v digitální Evropě* [online]. [cit. 2022-02-9]. Dostupné z:  
[https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni\\_Cesko\\_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf](https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/aktualne/Digitalni_Cesko_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf)
4. *Digital Economy and Society Index 2021* [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z:  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_5481](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_5481)
5. *Zákon o právu na digitální služby a o změně některých zákonů* [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12>
6. VOBOŘIL, Jan. *Digitalizace a právo na analogové řešení* [online]. [cit. 2022-02-12].  
Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/01/Voboril-J.-Digitalizace-a-pravo-na-analogove-reseni.-FSP-c.-5-2020.pdf>
7. *POČÍTAČE A INTERNET V DOMÁCNOSTECH* [online]. Český statistický úřad [cit. 2022-02-10]. Dostupné z:  
<https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/062004210104.pdf/827c08a0-ca86-4b3d-8f4f-0f3dbc85e8b8?version=1.1>
8. *Hlavním problémem v plánu očkování je registrace seniorů online, varují odborníci* [online]. [cit. 2022-02-11]. Dostupné z:  
<https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/062004210104.pdf/827c08a0-ca86-4b3d-8f4f-0f3dbc85e8b8?version=1.1>
9. LICHTENEGEROVÁ, Renata. *Nejste online, připlatíte si. Diskriminace seniorů?* [online]. [cit. 2022-02-11]. Dostupné z:  
<https://www.penize.cz/spotrebitel/423746-nejste-online-priplatite-si-diskriminace-senioru>
10. *Antidiskriminační zákon* [online]. [cit. 2022-02-13]. Dostupné z:  
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198>
11. *Česko vs. Estonsko: jak jsme na tom s digitalizací?* [online]. [cit. 2022-02-13].  
Dostupné z: <https://www.602.cz/blog/cesko-vs-estonsko-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci>