

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 se naposledy sbíraly tyto údaje. Tehdy bylo k internetu připojeno 99,8 % státních institucí a webové stránky provozovalo 97,8 % z nich².

V roce 2025 si **informace na webových stránkách úřadů** vyhledávalo 51 % osob starších 16 let. Celkem 21 % osob vyhledávalo informace o sobě nebo o svém majetku (např. v katastru nemovitostí), 20 % osob vyhledávalo informace z veřejných databází (např. z registru ekonomických subjektů či z insolvenčního rejstříku) a 44 % 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 49 % osob. Celkem 23 % osob vyhledávalo informace o sobě (např. nahlížením do svého čtenářského konta na stránkách knihovny nebo do svého webového účtu u zdravotní pojišťovny). Celkem 13 % osob vyhledávalo informace z veřejných databází (např. z databáze knih) a jakékoliv jiné informace (např. informace o otevírací době či poskytovaných službách) vyhledávalo 42 % 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 stránkách veřejné správy celkem vyhledávalo dle posledních dostupných údajů z roku 2024 nejvíce osob v Dánsku (95 %) a ve Finsku (90 %). Česko se s 65 % nacházelo přesně v polovině na pomyslném žebříčku zemí. Nejméně osob využilo stránky veřejné správy pro vyhledávání informací v Rumunsku (18 %) a v Bulharsku (25 %).

Někteří **lékaři** (v roce 2023 to bylo 24 %³) nabízejí také možnost **objednat se online**. V roce 2025 využilo takovou možnost 26 % osob starších 16 let. Z osob různého věku to byly nejčastěji osoby ve věku 35 až 44 let, a to 39 % z nich. Z osob s různým stupněm vzdělání využívaly online objednání nejčastěji vysokoškolsky vzdělané osoby, a to 48 % z nich.

Kromě lékařských ordinací nabízejí **online objednání** i mnohé **úřady**. V posledním roce se na úřad objednalo online 20 % osob. Nejčastěji to byly rovněž osoby ve věku 35 až 44 let, a to 33 % z nich. Nejčastěji se objednávaly vysokoškolsky vzdělané osoby (40 %).

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 (13 %) než muži (5 %). Nejvíce osob, které si rezervovalo knihu online, bylo mezi studenty, a to 37 %.

Mezinárodní údaje se, stejně jako v případě vyhledávání informací, publikují pouze za veřejnou správu jako celek. V roce 2024 učinilo nějaké objednání nebo rezervaci na webových stránkách veřejné správy 35 % obyvatel EU ve věku 16 až 74 let. Mezi státy pak existovaly velké rozdíly. Nejvíce osob, které si udělaly rezervaci, bylo v Dánsku (72 %), nejméně na Kypru (4 %). Česko bylo se 39 %, stejně jako v případě vyhledávání informací na webových stránkách, přesně v polovině na pomyslném žebříčku zemí EU.

² Zdroj: Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě

³ Zdroj: ÚZIS, údaje dostupné na: <https://csu.gov.cz/ict-ve-zdravotnictvi>

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 2025 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 rovněž 18 % osob.

V rámci mezinárodního srovnání stahovali Češi v roce 2024 formuláře ze stránek veřejné správy (úřadů nebo jiných institucí) méně než obyvatelé ostatních zemí. S 28 % osob ve věku 16 až 74 let jsme se umístili na sedmé příčce odspodu. Průměr EU činil 38 %. Nejvíce osob si stahovalo formuláře v Maďarsku (74 %) a ve Finsku (69 %).

Formulářem, který již lze v současnosti odeslat elektronicky a týká se velké části obyvatel, je **daňové přiznání**. V roce 2025 samostatně vyplnilo daňový formulář elektronickou formou 7 % osob. Oproti tomu na papírovém formuláři odevzdaly daňové přiznání 3 % osob. Celkem 8 % 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. Zbylé osoby nepodávaly daňové přiznání vůbec, jednalo se např. o důchodce či studenty.

Prostředkem, který lze použít pro přihlášení do datové informační schránky, kde lidé vyplňují daňová přiznání, ale také do mnohých dalších služeb, je státem uznávaná **elektronická identita** neboli Identita občana. Tuto identitu použilo v roce 2025 celkem 32 % osob, což je o 6 procentních bodů více než v roce 2023. Nejvíce používaly tuto identitu osoby ve věku 25 až 44 let, a to téměř polovina z nich. Mezi osobami s různým stupněm vzdělání používali tuto identitu více lidé s vyšším vzděláním než ti s nižším. Mezi vysokoškolsky vzdělanými osobami ve věku 25 až 64 let použilo tuto identitu 62 %, mezi osobami se základním vzděláním 17 %.

Datovou schránku používalo v roce 2025 celkem 21 % osob, což bylo o 1 procentní bod více než předešlý rok. Významný nárůst nastal mezi roky 2022 a 2023, kdy díky zákonem zavedené povinnosti pro podnikající osoby narostlo používání datových schránek na dvojnásobek. Nejčastěji používaly datovou schránku osoby s vysokoškolským vzděláním (45 % z nich). Mezi pracujícími osobami se jednalo o 32 %.

V současnosti lze již zažádat online o některé **sociální dávky a důchody**. Takovou žádost podalo přibližně 5 % osob. Nejčastěji podávaly tyto žádosti osoby v domácnosti, mezi kterými jsou zařazeny převážně ženy na mateřské a rodičovské dovolené. Učinilo tak 31 % z nich.

Nějaké **osobní dokumenty** (např. výpis z rejstříku trestů) si ve sledovaném roce stáhlo z internetu 10 % osob.

Jiné žádosti či oznámení přes internet podávalo 9 % osob starších 16 let.

Lidé, kteří nepodávali žádná oznámení či žádné žádosti o sociální dávky, důchody, osobní dokumenty a další, nejčastěji uváděli, že tyto věci nepotřebovali ve sledovaném období vyřizovat. Uvedlo to 90 % z nich. Přibližně 58 % z těchto osob pak dále uvedlo, že kdyby něco potřebovali vyřizovat, udělali by to raději osobně na úřadě, a 42 % uvedlo, že by zvolili online cestu.