

E-government a jeho využívání

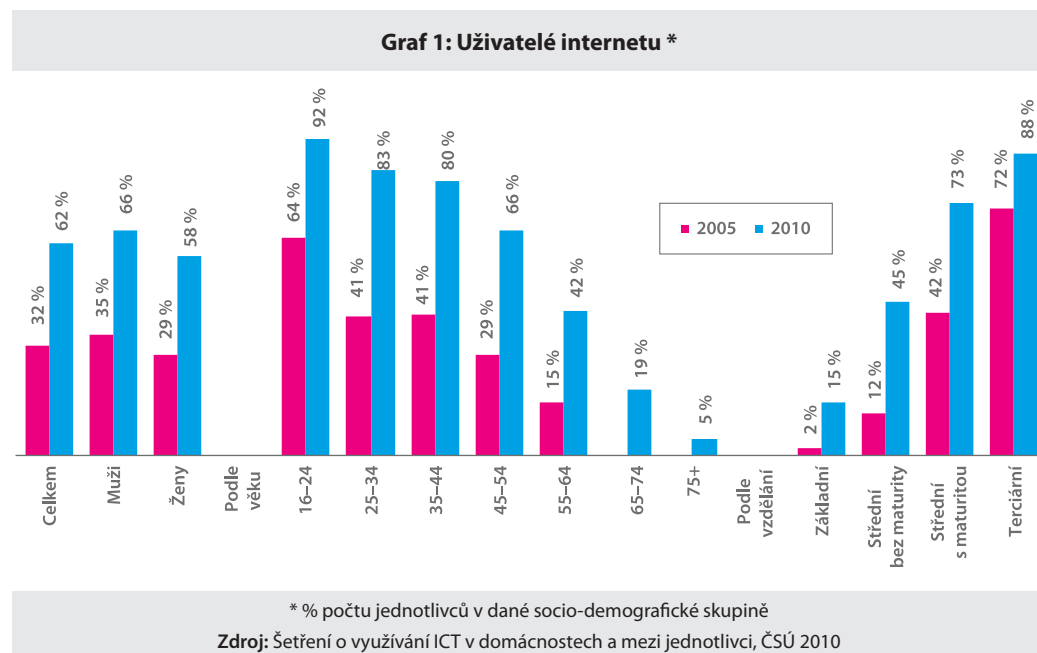
Jaké informace a služby na svých webových stránkách veřejná správa nabízí? Jak jsou využívány jednotlivci a podniky v České republice? Na tyto otázky může odpovědět na základě svých šetření Český statistický úřad.

Využívání informačních a komunikačních technologií a různých informačních systémů ve veřejné správě s cílem optimalizovat činnost veřejné správy a nabídnout občanům a firmám profesionálnější, rychlejší a méně komplikované služby můžeme nazvat **e-governmentem**. Pro rozvoj e-governmentu je klíčovým prvkem nejen elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě, ale také dostatečná vybavenost organizací veřejné správy informačními technologiemi, zpřístupnění on-line služeb klientům, dostatek úředníků schopných pracovat s náročnými informačními systémy a rozvinutá informační společnost, kde jednotlivci a podniky mají přístup k internetu a zcela běžně jej využívají.

Pro statistiku e-governmentu jsou Českým statistickým úřadem využívány tři základní zdroje. Hlavním z nich je **roční šetření o využívání ICT veřejnou správou**, které probíhá již od roku 2004. Zatím poslední šetření k této problematice proběhlo v první polovině roku 2010 a referenčním obdobím byl 31. prosinec 2009.

Druhým zdrojem informací je **průzkum webových stránek organizací veřejné správy**, který sleduje zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách veřejné správy a pomáhá tak zachytit vývoj sblížení veřejné správy s veřejností. Nejaktuálnější data z tohoto šetření jsou ze srpna 2010.

Třetí zdroj dat z oblasti ICT a veřejné správy nám ukazuje, do jaké míry jsou služby nabízené veřejnou správou prostřednictvím ICT využívány ze strany občanů



a firem. Tyto informace pocházejí z dalších dvou šetření ČSÚ, a to konkrétně ze šetření **o využívání ICT v domácnostech a mezi jednotlivci** a šetření **o využívání ICT v podnikatelském sektoru**.

Internet ve společnosti

Jak bylo zmíněno výše, je základním předpokladem pro rozvoj e-governmentu dostatečná vybavenost a míra využívání informačních technologií a zvláště pak internetu, který slouží jako nosič a šířitel nabízených služeb. Proto se nejprve stručně zaměříme na vybavenost a využívání internetu ve veřejné správě, v podnicích, v domácnostech a mezi jednotlivci.

Na konci roku 2009 bylo k internetu připojeno všech 373 organizačních složek státu, všech 13 šetřených krajských úřadů a 5 790 úřadů obecních. Mezi obcemi tak

bylo k internetu připojeno 99,4 % z nich a připojení k internetu nemělo pouhých 37 obecních úřadů, jejichž většina se nacházela mezi obcemi s méně než 500 obyvateli. Kromě 5 % podniků uvedly v posledních pěti letech všechny podniky s deseti a více zaměstnanci, že mají připojení k internetu. Naopak podíl domácností s připojením k internetu se v posledních pěti letech výrazně zvýšil, a to z 19 % v roce 2005 na 56 % v roce 2010.

V roce 2010 bylo v české populaci 62 % uživatelů internetu (jednotlivci, kteří použili internet v posledních třech měsících), přičemž je využívání internetu hojnější mezi mladšími ročníky, mezi osobami s vyšším dosaženým vzděláním a také je spíše využíván zaměstnanými než osobami bez práce. V roce 2010 se mezi jednotlivci ve věku 16–24 let nacházelo 92 %

uživatelů internetu a naopak mezi staršími ročníky již bylo, zcela podle očekávání, zastoupení uživatelů internetu velmi malé (cca 20 % v kategorii 65–74 let). Pokud se zaměříme na další kritéria, například vzdělání, zjistíme, že nejvyšší zastoupení mají uživatelé internetu v populaci osob s terciárním vzděláním (88 % v roce 2010) a naopak nejméně mezi osobami se základním vzděláním (15 % v roce 2010). V zaměstnané populaci se v roce 2010 nacházelo 78 % uživatelů internetu a mezi nezaměstnanými jich bylo 54 %.

Veřejná správa a její e-sloužby

Dalo by se říci, že jako prostředník mezi občanem/podnikem a organizacemi veřejné správy slouží **webové stránky**, na kterých by měly být zveřejňovány důležité informace

a poskytované služby tak, aby byla potřeba návštěvy občana přímo na úřadě co nejvíce eliminována. Webové stránky jsou v dnešní době pro orgány veřejné správy naprostou samozřejmostí, což dokazují i výsledky šetření. K 31. 12. 2009 mělo vlastní webové stránky 91 % organizačních složek státu, 100 % krajských úřadů a 94 % všech obcí.

V případě webových stránek záleží také na tom, jak jsou pro komunikaci s občany využívány a jaké **služby a informace** na nich orgány veřejné správy nabízejí. Mezi základní šetřené služby patřilo, zda úřad poskytuje informace k životním situacím, formuláře ke stažení, formulář k on-line vyplnění a zda je možné z webových stránek formulář přímo odeslat a tím si ušetřit cestu na úřad.

Informace k životním situacím se nacházejí na většině webových stránek veřejné správy a jsou tak

vy rozdíly. Na svých stránkách ho mělo umístěno 225 organizačních složek státu (66 %), 12 krajských úřadů a 45 % obcí. Se zvyšujícím se stupněm interakce nabízené služby se snižuje podíl organizací veřejné správy danou službu poskytující. Podíl všech sledovaných kategorií organizací veřejné správy nabízejících na svých webových stránkách formulář k on-line vyplnění či možnost úplného elektronického podání je tak podstatně nižší než v případě předchozích služeb. **Formulář k on-line vyplnění** poskytovalo na svých webových stránkách 122 organizačních složek státu (36 %) majících webové stránky, 10 krajských úřadů a pouze 632 obecních úřadů (12 %). **Úplné elektronické podání** ze svých webových stránek umožňovalo 151 organizačních složek státu (44 %), 9 krajských úřadů a 582 obecních úřadů (11 %).

státní správy, všechny krajské úřady a 205 obcí s rozšířenou působností. Tímto šetřením jsou zjišťovány nejen informace a služby nabízené na webových stránkách, ale je mapován i jejich vzhled a přehlednost.

Velmi podstatnými ukazateli, sledovanými pomocí průzkumu webových stránek, jsou on-line služby a jejich stupně interakce, které jednotlivé úřady obcí s rozšířenou působností na svých webových stránkách nabízejí. Jedná se například o osobní či matriční doklady, živnostenská oprávnění, sociální dávky nebo také stavební povolení. Nejvyšších stupňů interakce dosahuje dlouhodobě stavební povolení, o němž na svých stránkách v roce 2010 poskytovalo pouze informace 13 obcí s rozšířenou působností (6 %) a na stránkách 186 úřadů (91 %) se kromě informací vyskytoval také formulář ke stažení. V případě stavebního povolení umožňovaly 4 obce s rozšířenou působností návštěvníkům svých stránek vyplnit formulář on-line a 2 obce nabízely možnost úplného elektronického podání žádosti o stavební povolení. I šetření v srpnu 2010 ukázalo, že ve všech případech dochází k nárůstu počtu obcí s rozšířenou působností, které se těmto základním službám věnují. Dochází k posunu od pouhého zveřejňování informací ke složitějším stupňům interakce.

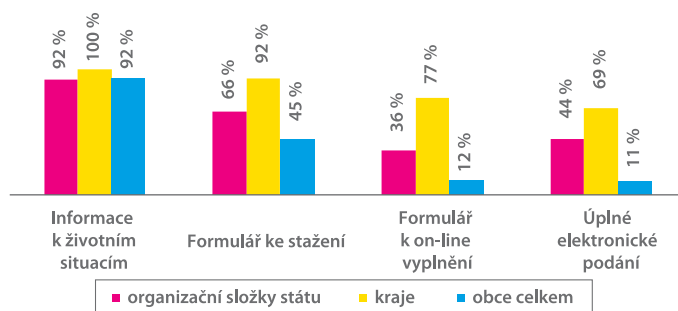
E-sloužby a jednotlivci

Českým statistickým úřadem jsou na jedné straně sledovány on-line služby, které jsou na webových stránkách organizací veřejné správy nabízeny, na straně druhé zjišťuje, do jaké míry jsou tyto služby ze strany jednotlivců a také podniků využívány.

V roce 2010 využívalo internet ve vztahu k veřejné správě 22 % jednotlivců starších 16 let. Oproti roku 2005 byl zaznamenán významný nárůst, neboť se podíl jednotlivců využívajících internet k této činnosti zvýšil z hodnoty 5 %. Častěji internet ve vztahu k veřejné správě využívají muži (25 % v roce 2010) než ženy (20 %) a jednotlivci ve věku 25–34 let (35 %) než jednotlivci z ostatních věkových skupin. Možnou příčinou malého zájmu mladých o využívání internetu ve vztahu k veřejné správě je zřejmě fakt, že jednotlivci ve věku 16–24 let služeb úřadů využívají obecně méně často než jejich starší spoluobčané.

Ve Výběrovém šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci jsou zjišťovány celkem čtyři **činnosti prováděné prostřednictvím internetu** ve vztahu k veřejné správě: vyhledávání informací na webových stránkách úřadů, kontakt s úřady e-mailem, stáhnutí formuláře z webových strán-

Graf 2: On-line služby na webových stránkách* organizací veřejné správy, 2009



* % organizací daného typu s webovou stránkou

Zdroj: Šetření o využívání ICT ve veřejné správě, ČSÚ 2010

nejčastější ze sledovaných služeb nabízených organizacemi veřejné správy. V roce 2009 nabízelo takovéto informace na svých webových stránkách 313 organizačních složek státu (92 %), všech 13 krajských úřadů a 92 % obecních úřadů s webovými stránkami. Poměrně často nabízenou službou bylo v roce 2009 i **poskytování administrativního formuláře ke stažení**, ale v tomto případě jsou již mezi jednotlivými orgány veřejné sprá-

Webové stránky veřejné správy

Šetření o využívání ICT veřejnou správou nám poskytuje o webových stránkách organizací jen omezené informace a z toho důvodu pořádá ČSÚ doplňkové šetření mapující webové stránky vybraných úřadů, jedná se o **průzkum webových stránek veřejné správy**. Šetřeno je celkem 244 institucí, konkrétně se jedná o 25 organizací ústřední

Informace k životním situacím

Na webové stránce je přístupná informace o způsobu řešení daného problému. Občan se dozví, kde má svůj problém řešit a co k tomu potřebuje. Administrativní formuláře ke stažení – na webové stránce jsou formuláře ke stažení (nejčastěji ve formátu doc a pdf), občané/firmy si stáhnou formulář z webové stránky úřadu, vyplní ručně nebo na počítači, ručně podepíší a doručí na úřad. Formulář k on-line vyplnění – občané/firmy vyplní formulář přímo na webové stránce (správnost vyplnění je kontrolována počítačem), vytisknou, ručně podepíší a doručí na úřad. Úplné elektronické podání – občané/firmy vyplní formulář přímo na webové stránce a přímo z webové stránky jej i odešlou (v nutných případech zahrnuje i elektronický podpis).

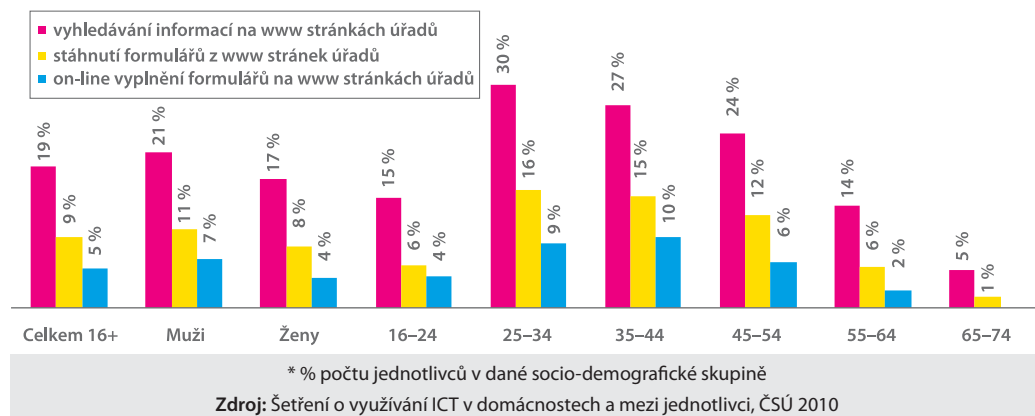
nek úřadu a on-line vyplnění a odeslání formuláře.

Nejčastěji využívanou činností ve vztahu k veřejné správě bylo stejně jako v předchozích letech i v roce 2010 vyhledávání informací na webových stránkách úřadů. Celkem tímto způsobem získávalo informace 19 % osob starších 16 let. Naopak nejméně často využívanou službou je on-line vyplnění a odeslání formuláře, které praktikuje 5 % jednotlivců starších 16 let. To souvisí zřejmě také s faktem, že spektrum formulářů, které lze odeslat on-line, aniž by byla nutná osobní návštěva úřadu, je relativně omezené a úřady tuto službu nenabízejí tak často jako prosté stažení formuláře (viz první část tohoto článku).

E-sloužby a podniky

V roce 2009 využívalo internet ve vztahu k veřejné správě 91 % podniků s deseti a více zaměstnanci. Nejvíce používaly internet k této činnosti podniky z kategorie velké, tzn. podniky mající více jak 250 zaměstnanců. Takovýchto podniků bylo 99 %. Naopak malých podniků (10–49 zaměstnanců) používalo internet ve vztahu k veřejné správě 89 %. Obecně by se dalo říci, že čím menší jsou podniky, tím menší je i jejich zapojení do e-governmentu. Ke komunikaci s veřejnou správou používalo v roce 2009 internet 75 % podniků.

Graf 3: Jednotlivci* používající internet ve vztahu k veřejné správě podle účelu použití, 2010



Stejně jako v případě jednotlivců se i u podniků se zvyšujícím se stupněm interakce dané služby snižuje podíl podniků tuto službu využívajících. Nejčastěji praktikovanou činností na internetu ve vztahu k veřejné správě je tedy využívání internetu k získávání informací z webových stránek úřadů a nejméně pak úplné elektronické podání. Stejně jako v předchozích případech, i zde platí, že čím větší podniky, tím větší je podíl těch, kteří danou službu využívají. Například v roce 2009 vyhledávalo informace na stránkách veřejné správy 97 % velkých a 80 % malých podniků a internet k úplnému elektronickému podání využilo 71 % velkých a 16 % malých podniků.

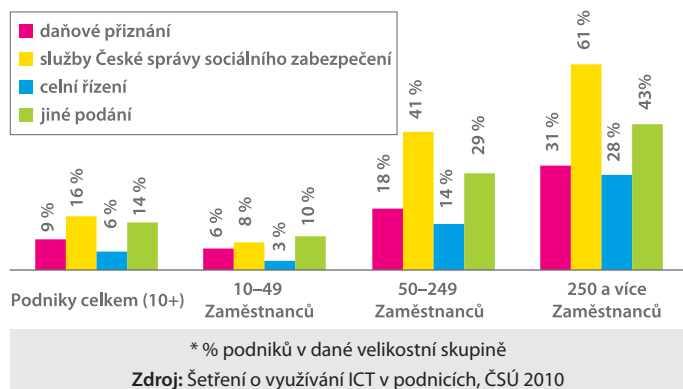
V rámci úplného elektronického podání jsou podniky dotazovány, k jakým konkrétním podáním internet využívají. V roce 2009 využívalo 9 % podniků s deseti a více zaměstnanci internet k úplnému elektronickému podání daňových příznání, 16 % pro některé ze služeb České správy sociálního zabezpečení (Evidenční list důchodového pojištění, Příhlášky a odhlášky zaměstnanců k nemocenskému pojištění a Přehled o příjmech a výdajích OSVČ), 6 % podniků si prostřednictvím internetu kompletně vyřídilo celní řízení a 14 % využilo internet pro jiné elektronické podání.

intenzita jejich využívání ze strany jednotlivců i podniků podstatně menší. Nicméně je nutné poznamenat, že v průběhu let se neustále zvyšují hodnoty sledovaných ukazatelů mapujících služby nabízené veřejnou správou. I využívání těchto on-line služeb ze strany veřejnosti je stále hojnější.

Co jsme se dozvěděli?

Kromě využívání ICT ve veřejné správě sleduje ČSÚ také využívání ICT v mnoha dalších oblastech. Konkrétně od roku 2003 probíhají šetření zjišťující výskyt a využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci a také v podnikatelském sektoru. Při zabezpečení potřebných údajů zachycujících stav informační společnosti v ČR ve vybraných oblastech (vzdělání, zdravotnictví, ICT infrastruktura) naši společnosti spolupracuje ČSÚ také s řadou dalších subjektů, především pak s jednotlivými orgány vykonávajícími státní statistickou službu na úrovni jednotlivých ministerstev (ÚIV, ÚZIS, ČTÚ aj.). Dostupné statistické informace, dokumenty a materiály o informační společnosti naleznete pod odkazem: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/informacni_technologie_pm. Na str. 40 přinášíme pohled na využívání komunikačních technologií v domácnostech.

GRAF 4: Podniky* používající internet k úplnému elektronickému podání podle typu služby, 2009



Eva Skarlandtová
oddělení statistiky výzkumu,
vývoje a informační společnosti