

Kapitola E Veřejná správa a ICT: eGovernment

O eGovernmentu se v České republice začalo hovořit již na počátku devadesátých let minulého století, ale až po roce 1999, kdy se opravdu začínalo počítat s internetem jako technologií budoucnosti, došlo k rozšíření této technologie na úřady a další instituce veřejné správy. V roce 2003 vzniklo Ministerstvo informatiky¹ a o tři roky později byla schválena Státní informační a komunikační politika: e-Česko 2006. Ve stejném roce vznikla síť kontaktních míst veřejné správy Czech POINT, která představovala dosavadní největší rozvoj eGovernmentu v Česku – alespoň ve vztahu k jeho občanům.

V roce 2008 byl schválen zákon č. 300/2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, někdy též nazývaný jako zákon o eGovernmentu, jehož cílem bylo vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými. V červenci 2009 byl spuštěn systém datových schránek, který usnadňuje komunikaci s veřejnou správou, a o tři roky později byl do provozu zaveden systém základních registrů, který umožňuje propojitelnost základních údajů o občanech ČR mezi úřady veřejné správy.

Na rozdíl např. od domácností, zdravotnických zařízení nebo škol, měly již v roce 2008, tj. před deseti lety, všechny organizace veřejné správy, včetně jednotlivých obecních úřadů, připojení k internetu a 90 % vlastní webové stránky. V roce 2010 jich bylo již téměř 100 %. Webové stránky těchto organizací hojně navštěvují také občané. Např. již v roce 2010 pětina občanů sdělila, že na stránkách úřadů vyhledávala potřebné informace. Kromě jednoduchého prohlížení webových stránek lze rovněž u mnoha úřadů nalézt a stáhnout úřední formuláře. V roce 2017 uvedlo 15 % osob, že si na stránkách úřadů stáhlo formulář, který po vyplnění doručili na příslušný úřad osobně, poštou či emailem. Kromě informací či formulářů ke stažení však jen velmi malá část těchto organizací – desetina v roce 2008 – umožňovala na svých stránkách úplné elektronické podání.²

Stejně jako v roce 2008 i v současnosti vyžaduje většina životních situací, které občané na úřadech řeší, osobní návštěvu dané instituce³, což pramení zejména z legislativních důvodů. Jedná se např. o tyto situace – vydání pasu, řidičského či občanského průkazu, oznámení změny adresy, získání kopie matričních dokladů či zažádání si o sociální a jiné dávky.

Česko má tedy v oblasti poskytování služeb eGovernmentu před sebou ještě dlouhou cestu. Vývoj digitálních služeb je přitom důležitý jak z hlediska většího komfortu pro uživatele – občana, firmu, úředníka, tak z hlediska efektivity výdajů veřejných prostředků. Dosavadní nižší úroveň rozvoje elektronických služeb, které jsou českým občanům umožněny, potvrzují nejen evropské a globální průzkumy, ale i data ČSÚ. Data mapující využívání online služeb poskytovaných veřejnou správou by měla být v současné době jedním ze základních pilířů hodnocení úrovně českého eGovernmentu, tedy elektronizace veřejné správy.

E. 1 Czech POINT a jeho využití

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál (Czech POINT) je projektem⁴, jehož cílem je zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. Konkrétním úkolem Czech POINTu je sloužit jako asistované místo pro výkon veřejné správy. Prostřednictvím tohoto univerzálního místa, které umožňuje komunikaci občanů se státem, může občan získat veškeré údaje, které jsou o něm vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech a jejich opisy a výpisy. Je to zároveň místo (obecní úřad, pošta atd.), kde je možné si nechat ověřit dokumenty, listiny, podpisy či elektronickou podobu dokumentů.

¹ V roce 2007 bylo ministerstvo zrušeno.

² Elektronická podání jsou obdobou podání zasílaných klasickou formou, ale provádí se přes internet. Právnícké či fyzické osoby již tedy nemusí navštěvovat úřad osobně.

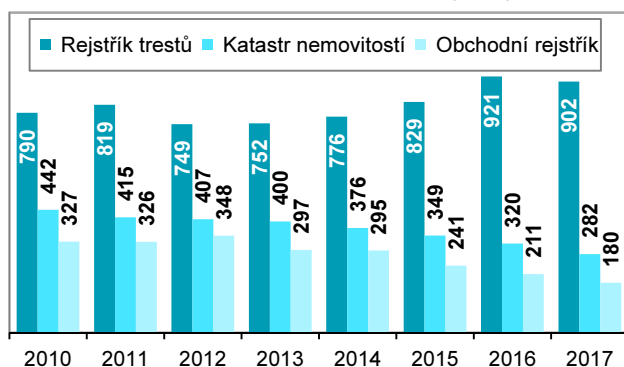
³ Pokud nevlastní zaručený elektronický podpis či datovou schránku.

⁴ V současnosti existují 3 hlavní rozhraní – **Czech POINT** jakožto **asistovaná kontaktní místa** veřejné správy určená pro občany, **CzechPOINT@office** – neveřejná internetová aplikace určená úředníkům veřejné správy, kteří ze zákona přistupují k rejstříkům nebo provádějí konverzi dokumentů z moci úřední a nejnovější rozhraní **CzechPOINT@home** fungující jako kontaktní místo s dálkovým přístupem (nejen) z domova pro držitele vlastních datových schránek. Podrobněji viz následující odkaz: <http://www.czechpoint.cz/public>



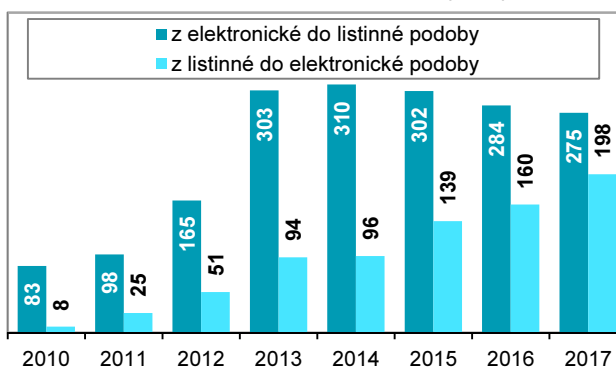
- K 31. 12. 2017 se v České republice nacházelo celkem 7 536 **kontaktních pracovišť** zapojených do systému Czech POINT, z nichž 5 937 (79 %) bylo občanům dostupných na obecních úřadech a 984 (13 %) na pobočkách pošty.
- Prostřednictvím služby **Czech POINT** byly občanům v roce 2017 na výše uvedených kontaktních pracovištích poskytnuty více než 2 miliony (2 124 tis.) **výstupů**. Tento celkový počet výstupů se v posledních pěti letech již nijak výrazně nemění a pohybuje se stále kolem hodnoty 2,1 mil. ročně.
- Nejčastěji se jednalo o **výpisy**, které v roce 2017 tvořily tři čtvrtiny (1 522 tis.) všech výstupů Czech POINTu. Necelou čtvrtinu (473 tis.) výstupů tvořily v roce 2017 **převody dokumentů**, a to především z elektronické do listinné podoby. Z ostatních výstupů se jednalo nejčastěji o **žádosti ohledně zřízení datové schránky**, kterých bylo v roce 2017 přes 43 tisíc.
- Pokud jde o jednotlivé **typy výpisů** vydaných prostřednictvím Czech POINTu, i v roce 2017 šlo nejčastěji o výpisy z **rejstříku trestů** (902 tis.), **katastru nemovitostí** (282 tis.) či **obchodního rejstříku** (180 tis.). Jak v případě výpisů z katastru nemovitostí, tak i z obchodního rejstříku, lze v posledních letech pozorovat pokles počtu jejich požadovaných vydání. Např. v roce 2010 bylo na kontaktních pracovištích Czech POINT vydáno o polovinu (téměř 450 tisíc) více výpisů z katastru nemovitostí než v roce 2017 a v případě výpisů z obchodního rejstříku za stejné období dokonce o 80 % více.

Graf E1 Výpisy z vybraných rejstříků poskytnuté občanům prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

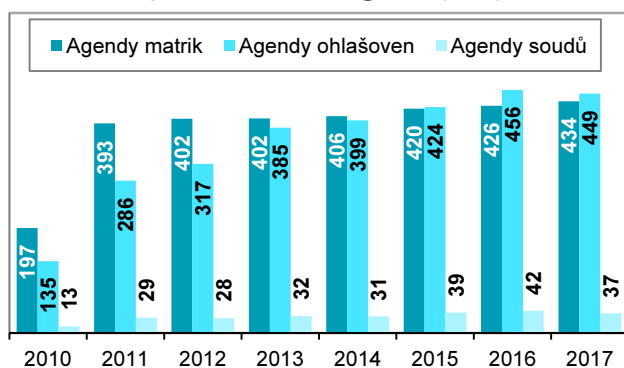
Graf E2 Autorizované konverze dokumentů poskytnuté občanům prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

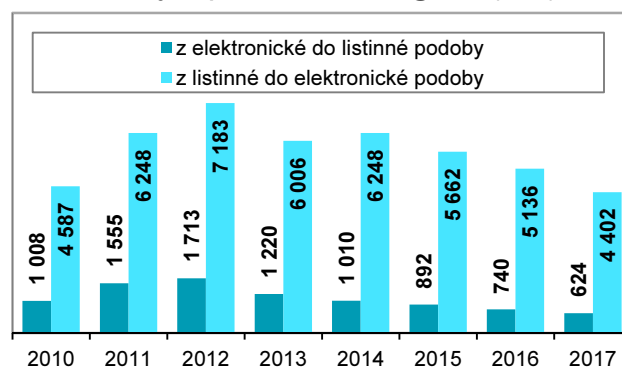
- Zatímco celkový počet vydaných výstupů občanům prostřednictvím kontaktních pracovišť Czech POINT se v posledních letech výrazně nemění, počet autorizovaných převodů dokumentů, především **z listinné do elektronické podoby**, stále každoročně výrazně narůstá. V roce 2017 bylo pro občany takto převedeno téměř 200 tisíc listinných dokumentů oproti 50 tisícům v roce 2012.
- Od roku 2009 mohou úředníci veřejné správy na svých pracovištích využívat pro výkon své působnosti neveřejné rozhraní systému Czech POINT, tzv. **Czech Point@office**, kde úředník samostatně čerpá informace, ověřuje a předkládá podání v rámci eGovernmentu. V roce 2017 využili úředníci veřejné správy tuto možnost pro autorizovanou konverzi dokumentů, zápisů do agend matrik, ohlašoven či soudů nebo pro výpisy ze základních registrů, celkem pro 6,3 miliónu **výstupů**.
- Ve většině případů je neveřejná služba poskytovaná prostřednictvím rozhraní (aplikace) CzechPoint@office využívána pro převod dokumentů z elektronické do listinné podoby a naopak. V roce 2017 bylo provedeno 5 miliónů takových **autorizovaných konverzí**.

Graf E3 Zápisy z moci úřední vybraných agend provedené úředníky prostřednictvím neveřejné aplikace CzechPOINT@office (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

Graf E4 Autorizované konverze dokumentů provedené úředníky prostřednictvím neveřejné aplikace Czech Point@office (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

- V menší míře je tato služba využívána i pro tzv. **výpisy (zápisy) z moci úřední** vybraných agend. V roce 2017 úředníci tuto možnost využili celkem téměř v jednom miliónu případů. Nejčastěji šlo o výpisy z moci úřední v rámci **agend matrik** (zápisy údajů o narození, úmrtí, manželství a registrovaném partnerství) a **agend ohlašoven** (zápisy doručovací adresy a adresy místa trvalého pobytu). U obou těchto agend využili úředníci tuto možnost v roce 2017 ve více jak 400 tisících případech. V menší míře je tato možnost pak využívána v rámci **agend soudů** pro zápis neplatnosti, zrušení, neexistenci manželství či registrovaného partnerství a omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům.
- Nejnovějším rozhraním systému CzechPOINT je od roku 2012 webová aplikace **CzechPOINT@home, internetové kontaktní místo** určené pro občany s datovou schránkou, kteří mohou prostřednictvím formulářů umístěných na tomto rozhraní dálkově získat některé výpisy z veřejných i neveřejných rejstříků do své datové schránky, aniž by museli navštívit „kamenné“ kontaktní pracoviště Czech POINT. V roce 2017 si občané sami prostřednictvím tohoto rozhraní a svého počítače či mobilu požádali celkem o 14,1 tisíc výstupů. Nejčastěji šlo o výpisy z Bodového hodnocení řidičů (5,4 tis. výpisů) a z Rejstříku trestů (4,6 tis.).

E. 2 Datové schránky a jejich využití

Od svého uvedení do provozu, v druhé polovině roku 2009, představují datové schránky nový standard pro doručování úředních dokumentů. Datové schránky jsou státem garantovaný komunikační nástroj, který nahrazuje klasické doporučené dopisy a slouží hlavně ke komunikaci s orgány veřejné moci. Pomocí datových schránek je tak možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je od nich tímto způsobem přijímat.⁵

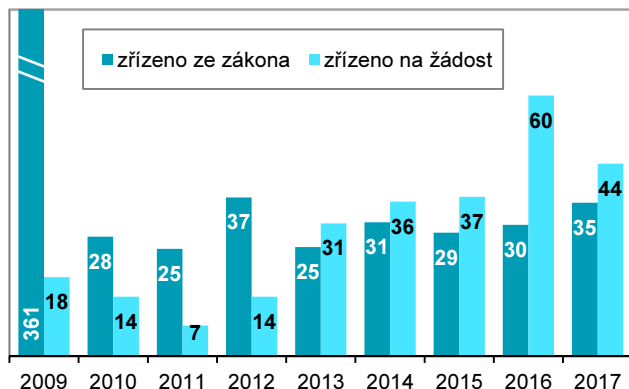
- Do 31. 12. 2017 bylo v Česku zřízeno – kumulativně – celkem 861 tisíc datových schránek. Velká část z nich (361 tis.) byla zřízena již v roce 2009, tj. během prvního roku provozu této služby, a to povinně ze zákona všem orgánům veřejné moci a právníkům osobám zapsaným v obchodním rejstříku. V následujících letech průběžně rostl počet dobrovolných žádostí o zřízení datové schránky a již od roku 2013 převažuje počet subjektů zřizujících své datové schránky dobrovolně nad těmi, kteří tak činí povinně ze zákona.
- V průběhu roku 2017 bylo v České republice nově zřízeno 80 tisíc **datových schránek**. Větší část z nich (56 %) byla zřízena **na žádost**, 44 % nových datových schránek bylo zřízeno **ze zákona**. Mezi vlastníky

⁵ **Datová schránka** – elektronická identita fungující z uživatelského pohledu na podobném principu jako e-mailová schránka. V českém právním řádu je definována jako elektronické úložiště speciálního typu, které je určeno k zabezpečenému a důvěryhodnému doručování elektronických dokumentů a zpráv mezi orgány veřejné moci na straně jedné a fyzickými a právníky osobami na straně druhé. V České republice byly datové schránky v tomto významu zavedeny zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, účinným od 1. července 2009. Od 1. ledna 2010 mohou používat datové schránky mezi sebou i fyzické a právníky osoby. Datová schránka je povinná pro orgány státní moci a právníky osoby zapsané v obchodním rejstříku, dobrovolná je pro většinu podnikajících fyzických osob, zřídit si ji mohou i nepodnikající fyzické osoby (občané). Podrobněji viz <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>



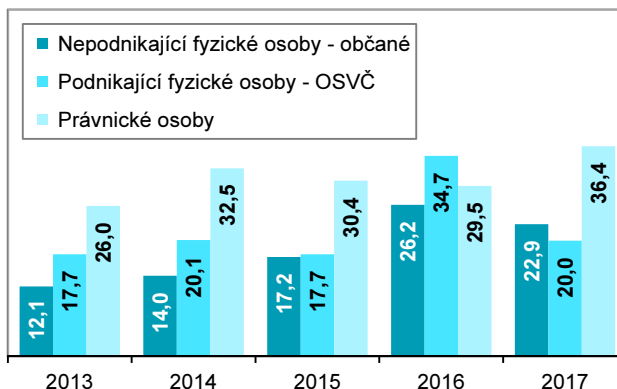
nových datových schránek převažují právnické osoby, případně podnikající fyzické osoby. Téměř 23 tisíc datových schránek bylo v roce 2017 zřízeno nepodnikajícím fyzickým osobám (občanům).

Graf E5 Nově zřízené datové schránky v Česku podle povinnosti jejich zřízení (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

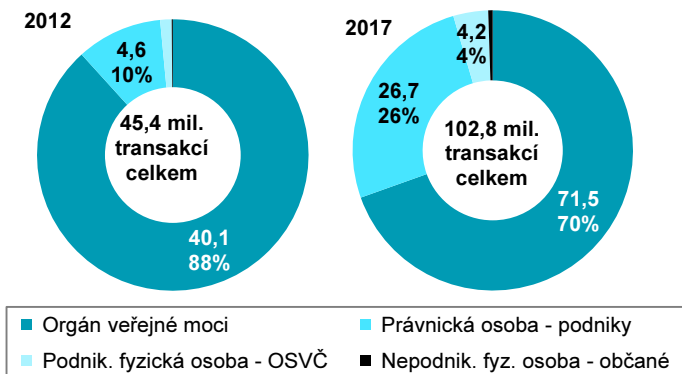
Graf E6 Nově zřízené datové schránky v Česku podle typu subjektu, kterým byly zřízeny (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

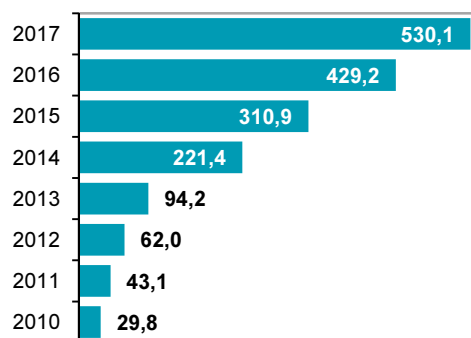
- Rok od roku se zvyšují **počty transakcí**, které jsou přes datové schránky uskutečňovány. Celkově mezi roky 2012 až 2017 vzrostl počet provedených transakcí formou datových schránek více než dvojnásobně, a to ze 45,4 mil. v roce 2012 na 102,8 mil. v roce 2017.

Graf E7 Transakce provedené prostřednictvím datových schránek v Česku podle jejich vlastníků (v mil.; %)



Zdroj: ČSÚ podle údajů Ministerstva vnitra ČR

Graf E8 Transakce provedené prostřednictvím datových schránek v Česku patřícím nepodnikajícím fyzickým osobám – občanům (v tis.)



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů Ministerstva vnitra ČR

- Dle očekávání připadá nejvíce odeslaných datových zpráv (tj. provedených transakcí) na **orgány veřejné moci**, které používají datové schránky povinně pro vzájemnou výměnu informací. V roce 2017 uskutečnily více než 71 milionů transakcí. Právnické osoby, podnikající fyzické osoby a ostatní subjekty vykonaly v roce 2017 dohromady celkem 31 milionů transakcí, což není vzhledem k objemu transakcí orgánů veřejné moci ani poloviční podíl. Stále více tento způsob komunikace využívají nejen podnikající fyzické osoby (OSVČ), ale i nepodnikající fyzické osoby (občané).

E. 3 Elektronická daňová přiznání⁶

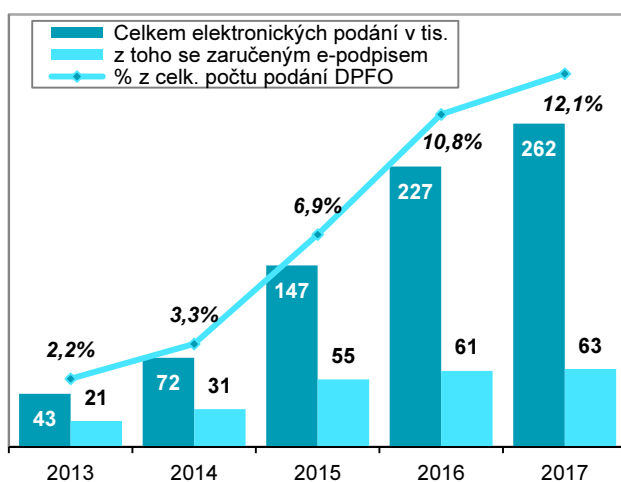
Finanční správa České republiky umožňuje firmám a občanům podávat v souladu s platnou legislativou daňová podání, přiznání, hlášení, případně jiné dokumenty elektronicky. Za tímto účelem byla zprovozněna

⁶ Data o počtu **daňových přiznání podaných elektronickou cestou** pro finanční správu ČR přes **webovou aplikaci EPO** (elektronická daňová přiznání) či prostřednictvím **datových schránek** zpracovává ČSÚ z volně dostupných dat **Finanční správy**. Nejnovější údaje z těchto zdrojů se vztahují k roku 2017. V roce 2015 byla zavedena povinná komunikace s finanční správou prostřednictvím datové schránky pro všechny, kdo mají aktivní datovou schránku.

počítačová aplikace *Elektronická podání pro finanční správu (EPO)*. Jde o formu elektronické podatelny orgánů Finanční správy, s níž lze pracovat v běžném internetovém prohlížeči. Elektronická podání učiněná přes EPO musí být v definovaných případech opatřena uznávaným elektronickým podpisem (ZAREP).

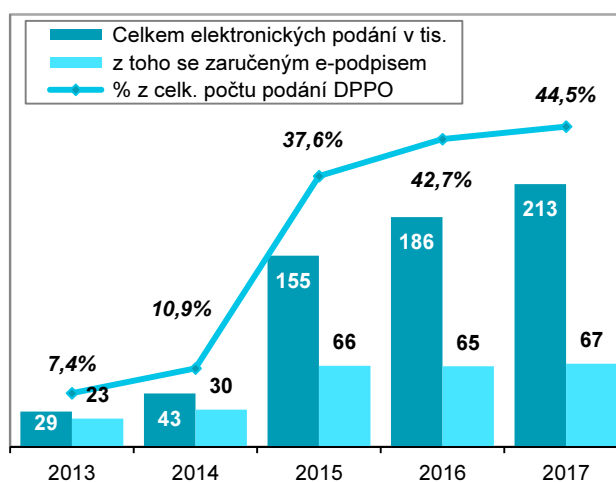
- Rok od roku v České republice přibývá elektronických podání pro finanční správu. V roce 2017 bylo podáno pomocí webové aplikace EPO finanční správě rekordních 8,6 milionu elektronických podání, z toho pětina s uznávaným elektronickým podpisem a necelá třetina s ověřenou identitou podatele způsobem, kterým se lze přihlásit do jeho datové schránky. Před dvěma lety jich bylo 2,4krát (o 5 milionů) méně a před pěti dokonce 5,6krát méně (1,5 milionu v roce 2012).
- Z hlediska celkového počtu tvoří již od roku 2003 největší část (47 % v roce 2017) elektronických podání pro finanční správu podání **daně z přidané hodnoty**. V roce 2017 se prostřednictvím aplikace EPO uskutečnilo 2,2 miliony podání daně z přidané hodnoty (DPH). Za poslední tři roky (od roku 2014) vzrostl jejich počet o polovinu a od roku 2012 dokonce více jak 5krát.

Graf E9 Daň z příjmu fyzických osob (DPFO) podaná v Česku elektronicky pomocí EPO



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů GŘŘ

Graf E10 Daň z příjmu právnických osob (DPPO) podaná v Česku elektronicky pomocí EPO



Zdroj: ČSÚ 2018 podle údajů GŘŘ

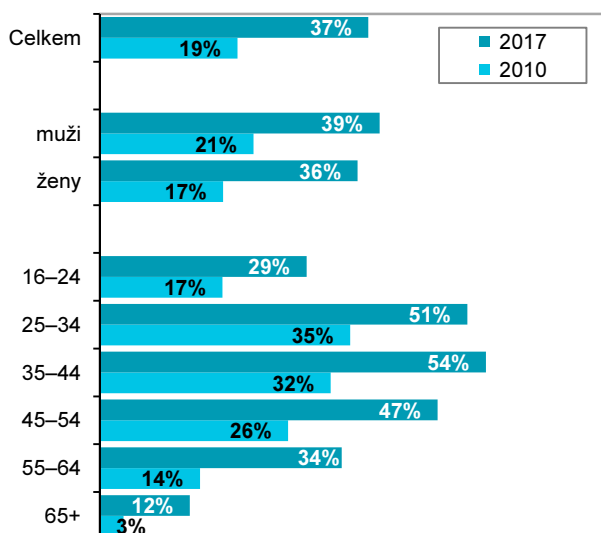
- Počet elektronických podání daňového **přiznání k dani** z příjmu fyzických i právnických osob se také rok od roku zvyšuje. U daně z příjmu **fyzických osob** bylo v roce 2017 podáno 262 tisíc elektronických podání prostřednictvím aplikace EPO oproti necelým 150 tisícům v roce 2015 či 32 tisícům v roce 2012. V roce 2017 tvořila tato elektronická podání 12,1 % z celkového počtu „samostatně podaných“ daní z příjmu fyzických osob (DPFO) v porovnání s 6,9 % v roce 2015.
- V případě daně z příjmu **právnických osob** bylo v roce 2017 podáno 213 tisíc elektronických podání pomocí aplikace EPO v porovnání se 155 tisíci v roce 2015 či pouhými 23 tisíci v roce 2012. V roce 2017 tvořila tato elektronická podání již 44,5 % z celkového počtu podání daně z příjmu právnických osob v porovnání s 37,6 % v roce 2015 či 6,4 % v roce 2012.
- Kromě výše uvedených daňových přiznání pomocí webové aplikace EPO dostupné na stránkách Finanční správy si mohou jak právnické, tak fyzické osoby od roku 2013 podávat svá daňová přiznání **elektronicky prostřednictvím svých datových schránek**. V roce 2015 byla dokonce zavedena povinná elektronická komunikace s Finanční správou pro všechny subjekty s aktivní datovou schránkou.
- V roce 2016 využilo tuto možnost pro podání svého daňového přiznání 146 tisíc **fyzických osob**, což je 10krát více než před třemi lety. V roce 2016 si tak – ať už pomocí webové aplikace EPO či prostřednictvím daňových schránek – elektronicky podalo daňové přiznání 408 tisíc osob. Dohromady se tak daňová přiznání fyzických osob podaná elektronickou cestou podílela z 21 % na jejich celkovém počtu.
- Ze strany **právnických osob**, využilo v roce 2016 možnost podání daňového přiznání prostřednictvím svých datových stránek 249 tisíc subjektů, což je i v tomto případě cca 10krát více než před třemi lety. Téměř všechny firmy (právnické osoby) – tak jak jim ukládá zákon – si v posledních dvou letech svá daňová přiznání podávají již jen elektronickou cestou.

E. 4 Použití internetu občany při jednání s úřady

Elektronizace veřejné správy je nedílnou součástí dobře fungující digitální ekonomiky a společnosti. Veřejná správa, která využívá možností nových technologií, přispívá k jednodušší komunikaci mezi státem a občany. Předpokladem pro takovou komunikaci je jak vnitřní propojenost státních úřadů, tak především dostatečná nabídka online služeb eGovernmentu pro jejich možné využívání ze strany podniků i občanů.

- V rámci pravidelného šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci⁷ se zjišťují způsoby využívání internetu občany ve vztahu k veřejné správě. V roce 2017 použila internet **při jednání s úřady**⁸ necelá polovina (47 %) uživatelů internetu, což je více než třetina (37 %) všech obyvatel starších 16 let.
- Z šetření dále vyplývá, že největší podíl uživatelů používajících internet při jednání s úřady se nachází mezi **vysokoškolsky vzdělanými** lidmi – v roce 2017 tuto možnost využily téměř dvě třetiny (64 %) z nich. Často internet při komunikaci s veřejnou správou používají i např. **ženy na rodičovské dovolené a osoby ve věku 35 až 44 let** – v obou případech šlo v roce 2017 o 54 % osob v této kategorii. Z věkového hlediska je internet ve vztahu k veřejné správě nejméně využíván uživateli ve skupině 16–24 let a především uživateli nad 65 let.

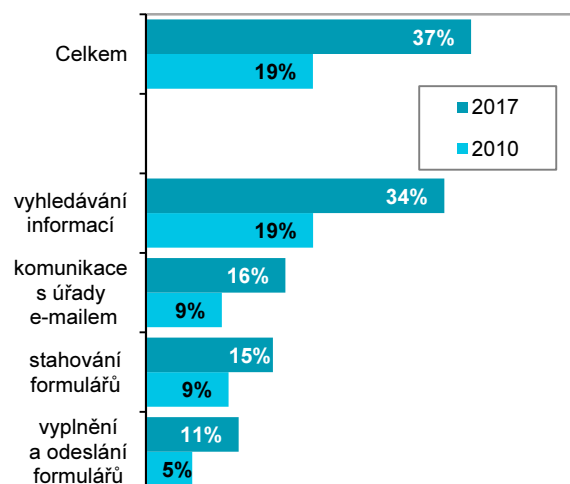
Graf E11 Jednotlivci v Česku používající internet při jednání s úřady (%)*



* podíl na celkovém počtu jednotlivců v dané skupině

Zdroj: ČSÚ 2018, Šetření o využívání ICT v domácnostech

Graf E12 Jednotlivci v Česku ve věku 16 let a starší používající internet při jednání s úřady k vybraným činnostem (%)*



* podíl na celkovém počtu jednotlivců 16+

Zdroj: ČSÚ 2018, Šetření o využívání ICT v domácnostech

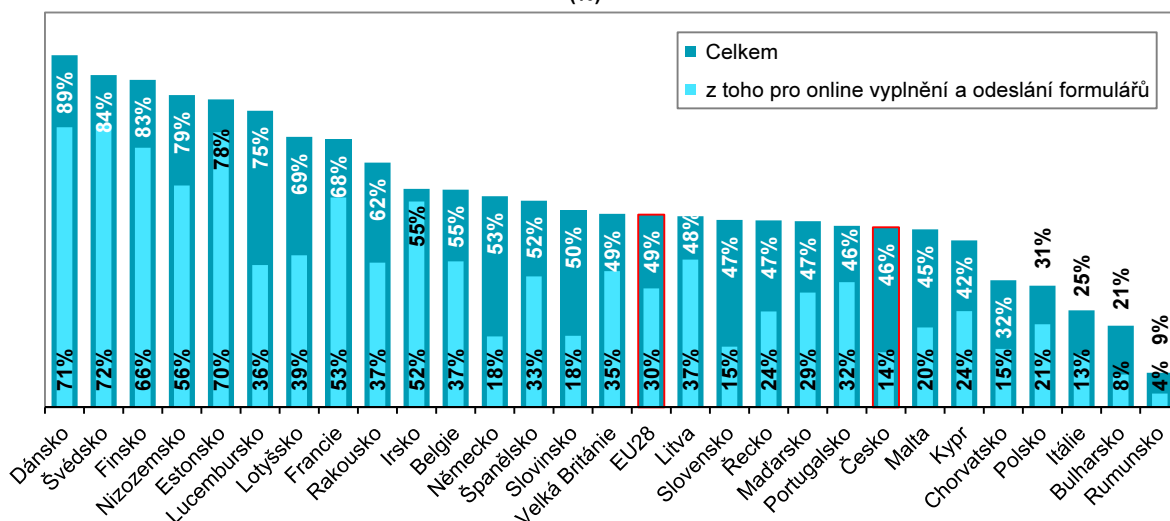
- Z internetových činností směřujících k veřejné správě nejčastěji jednotlivci na internetu v Česku **vyhledávají informace** na webových stránkách úřadů. V roce 2017 uskutečnila tuto činnost cca třetina (34 %) z osob starších 16 let v porovnání s necelou pětinou (19 %) v roce 2010.

⁷ Údaje o využívání internetu ve vztahu k veřejné správě ze strany jednotlivců vycházejí z výsledků získaných v rámci Výběrového šetření o využívání ICT v domácnostech (VŠIT). Toto šetření je prováděno formou osobního rozhovoru na výběrovém vzorku cca 10 tis. jednotlivců. Zjištěná data jsou k dispozici v široké škále demografických a sociálních charakteristik osob žijících v šetřených domácnostech jako je např. pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, ekonomická aktivita, příjmová skupina, kraj a velikost obce bydliště. Od roku 2006 je šetření prováděno každoročně ve 2. čtvrtletí sledovaného roku ve všech zemích EU, a to jako povinné zjišťování na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 808/2004, o statistice Společenství o informační společnosti. Podrobněji viz kapitola C.

⁸ Zahnuje jednotlivce, kteří uvedli, že použili internet pro soukromé účely alespoň jednou v posledních 12 měsících alespoň k jedné z následujících činností při jednání s úřady: vyhledávání informací na webových stránkách úřadu; komunikace s úřady pomocí elektronické pošty; stahnutí formuláře z webových stránek úřadu a/nebo vyplnění a online odeslání formuláře úřadům.

- Ostatní internetové činnosti související s veřejnou správou již tak oblíbené nejsou. Prostřednictvím **e-mailu komunikovalo** v roce 2017 s úřady 16 % jednotlivců a obdobné procento (15 %) z nich **stáhlo formulář** z webových stránek dané instituce. Ještě méně osob – cca desetina (11 %) – **pak vyplnilo a odeslalo formulář úřadům přes internet**.
- Právě možnost online vyplnění a odeslání formuláře z domova či z jakéhokoliv jiného místa je součástí tzv. eGovernmentu, který představuje další fázi elektronizace veřejné správy. Drtivá většina populace (89 % v roce 2017) zatím možnosti online vyplnění a odeslání formuláře v Česku nevyužívá. Mezi nejčastější důvody, proč dospělí občané ČR v roce 2017 nevyplnili a neodeslali on-line formuláře úřadům, patřila odpověď, že **nepotřebovali vyplnit žádný formulář**. Odpověděla tak téměř polovina osob (47 %). Čtvrtina jednotlivců (24 %) uvedla jako důvod nevyplnění on-line formuláře, že **nepoužívá internet** a zbývající osoby (30 %) uvedly jiné důvody nevyplnění, např. nedostatek potřebných znalostí, dovedností, obavy o ochranu osobních údajů nebo že daný formulář za ně vyplnil někdo jiný. Někteří také uváděli, že chtěli formulář vyplnit online, ale zjistili, že požadovaný formulář není k dispozici online.
- Ve využívání internetu ve vztahu k veřejné správě⁹ **v rámci zemí EU** se Česká republika stále řadí pod průměr. V roce 2017 použilo v EU průměrně 49 % jednotlivců ve věku 16–74 let internet ve vztahu k veřejné správě, zatímco v ČR se jednalo o 46 %. Nejvíce jednotlivců, kteří využívají internet ve vztahu k institucím veřejné správy, najdeme v severských státech, Nizozemsku či Estonsku.

Graf E13 Jednotlivci v zemích EU ve věku 16 až 74 let používající internet při jednání s veřejnou správou v roce 2017 (%)^{*}



* podíl na celkovém počtu jednotlivců ve věku 16 až 74 let v dané zemi

Zdroj: Eurostat 2018

- Zatímco v některých zemích EU jako je Estonsko, Irsko či severské státy je online vyplnění a odeslání formulářů běžnou součástí jednání s úřady přes internet, Češi jsou v online interakci s úřady pasivnější a internet využívají spíše pro vyhledávání informací na stránkách úřadu. V již zmíněném Estonsku v roce 2017 vyplnilo a odeslalo formulář přes internet 70 % jednotlivců, zatímco v Česku jen 14 %. Unijní průměr činil 30 %.

⁹ Eurostat publikuje pouze údaje o 'veřejné správě celkem' – kromě úřadů jsou do ukazatele zahrnuty i některé veřejné instituce. Jedná se především o veřejné školy, zdravotnická zařízení a knihovny.

