

Setkání odborníků: Modernizace státní správy

Spotřebitelské fórum uspořádalo ve čtvrtek 20. září setkání na téma „Modernizace státní správy“, kterého se zúčastnili zástupci pěti celostátních úřadů, samosprávy, spotřebitelských organizací i businessu. Občané jsou u služeb soukromé sféry zvyklí, že své požadavky mohou snadno vyřešit digitálně bez nutnosti návštěvy kamenných poboček a cenu uhradit bezhotovostní platbou bez nutnosti obstarávat si hotovost. Digitální služby veřejného sektoru zatím takovouto dobrou pověst u občanů nemají. Jak však setkání ukázalo, odborníci na digitalizaci z jednotlivých úřadů jsou si nedostatků vědomi a lze poukázat na první příklady dobré praxe, které představují nakročení směrem k Digitálnímu Česku.

Problémem, na který naráží všichni ze zúčastněných řečníků je **nepřívětivá legislativa**, která je pro digitalizaci a celkovou modernizaci veřejné správy často největší překážkou. Digitalizace by navíc neměla spočívat v pouhém převedení úkonů do elektronické podoby, ale i v očistění správní agendy od nadbytečných požadavků, které zbytečně zatěžují občana. Mezi ty často patří i nemožnost využít jiných platebních prostředků, než je platba v hotovosti.

Diskutující zástupci úřadů se dále shodli na vhodnosti **postupných menších změn**, které je možné představit veřejnosti jako zlepšení jejich života ve styku s úřady. V praxi takovéto postupné kroky fungují lépe než odkládání změn na obsáhlé systémové reformy.

Občan má mít **právo na snadné a uživatelsky přívětivé vyřízení své věci digitální cestou, včetně možnosti provedení platby na dálku**. Digitální způsob vyřízení věci by měl být zároveň pro občana tím **nejlevnějším**. Pořízení digitálních systémů je nákladné, ale jejich následný provoz již je často levnější než tradiční postupy výkonu veřejné správy. Úředníky zaměstnané stykem s občany na přepážkách úřadů, na podatelkách, či ty, kteří přijímají hotovost v pokladnách, by stát mohl lépe využít v terénu, například při dozorové a inspekční činnosti.

Vyřízení věci digitální cestou bez nutnosti osobní návštěvy občana na úřadu se po zavedení digitálního systému stává pro stát nejméně nákladným způsobem výkonu veřejné správy, a proto by k tomuto způsobu stát měl občany také **pozitivním způsobem motivovat**, a to jak nižším správním poplatkem za digitální vyřízení věci, tak také uživatelskou přívětivostí systému, která by umožnila jeho využití co nejšířší skupině občanů. Tedy nikoliv sankcemi, ale tak, že na využití systémů veřejné správy postačí zcela základní uživatelské schopnosti ovládnání výpočetní techniky, bez nutnosti instalovat jinak nepoužívaný software.

Veřejnost by měla být k digitalizaci přivedena pozitivní motivací a důležité je i vytváření **kladného vnímání e-governmentu prostřednictvím příkladů dobré praxe**. V tom může pomoci i neziskový sektor, včetně spotřebitelských organizací. Návrhy na prezentování příkladů dobré praxe Spotřebitelským fórem, z.ú. lze zasílat na kontaktní email: info@spotrebitelskeforum.cz.

Mgr. et Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D.

Předseda správní rady Spotřebitelského fóra, z.ú.