

TISKOVÁ ZPRÁVA

Dvě třetiny Čechů dávají přednost digitální komunikaci se státem_

Praha, 3. března 2026

65% obyvatel České republiky dnes při komunikaci se státem preferuje digitální řešení, zároveň však klade důraz na zachování osobního kontaktu tam, kde je potřeba odborné poradenství. Mezi nejčastěji zmiňované digitální služby státu patří eRecept, ePortál ČSSZ, MojeDaně, Portál dopravy a Jenda; mezi službami, které zajišťuje Digitální a informační agentura (DIA), respondenti zmiňují datové schránky, CzechPOINT, Portál občana, eDoklady a digitální identitu. Vyplývá to z pravidelného výzkumu vnímání digitalizace veřejné správy, který pro DIA realizovala agentura STEM/MARK.

Z průzkumu vyplývá, že digitální komunikaci s úřady dnes upřednostňuje 65 % respondentů. 69 % uvádí, že jim digitalizace šetří čas a usnadňuje život, 47 % tvrdí, že se dle jejich názoru posouvá vpřed správným směrem. Současně 29 % lidí stále raději volí klasickou cestu osobní návštěvy úřadu. Roste informovanost občanů (51 %), kdy nejčastějšími zdroji informací o digitálních službách jsou webové stránky (uvádí 49 % respondentů), případně televize, jejíž vliv však s časem klesá (36 %, dříve 41 %), zatímco vliv AI roste (na 17 % z 6 % loni).

„Výsledky potvrzují, že digitální služby se staly běžnou součástí fungování státu. Zároveň je ale zřejmé, že rozhodujícím faktorem využívání je důvěra občanů ve stabilitu a spolehlivost systémů, a to je jedna z výzev pro naši agenturu,“ říká Petr Kuchař, ředitel DIA. „Proto se snažíme dělat vše pro to, aby infrastruktura fungovala předvídatelně, bezpečně a bez výpadků – v běžném provozu i v období zvýšené zátěže,“ dodává ředitel DIA.

Digitální služby jako standard

Mezi služby, které DIA zajišťuje, patří datové schránky, Czech POINT, Portál občana, Portál veřejné správy, digitální identita a eDoklady. Z dat průzkumu vyplývá, že meziročně vzrostla:

- znalost Portálu veřejné správy na 59 % (využití 23 %),
- znalost Portálu občana na 74 % (využití 36 %),
- znalost eDokladů na 82 % (využití 27 %).

Roste i využívání prostředků digitální identity, kdy nejvyužívanějším státním prostředkem je Bank ID, státním Mobilní klíč eGovernmentu. Požadavky na přihlášení přes všechny prostředky jsou odbavovány identitou občana (identita.gov.cz), kterou provozuje DIA.

Pokud zatím některou digitalizovanou službu státu občané ještě nevyužili, bylo to proto, že ji dosud nepotřebovali (59 %), preferovali osobní jednání na úřadě (18 %), nebo prostě o nové možnosti on-line podání ještě nevěděli.

Lidé pod pojmem digitalizace nejčastěji rozumějí plně online proces bez nutnosti návštěvy úřadu (44 %), zjednodušení procesu (14 %) a propojení dat mezi úřady (11 %) tak, aby občan nemusel informace opakovat

dokládat. „Občané očekávají jednoduchost, propojenost a minimum administrativní zátěže. To je přesně směr, kterým se musí digitální infrastruktura státu dlouhodobě ubírat,“ dodává Petr Kuchař.

Úkoly DIA pro rok 2026

Výzkum zároveň potvrdil, že důvěra v digitální nástroje je citlivá na stabilitu systémů. U eDokladů se po komplikacích při loňských volbách podle průzkumu snížila ochota doporučit službu ostatním (tzv. NPS), přesto však počet aktivních uživatelů dále roste a k 20. únoru 2026 dosáhl 935 000 uživatelů.

DIA proto podle Petra Kuchaře v roce 2026 bude klást důraz na:

- další zlepšování produktů a služeb, které DIA zajišťuje,
- srozumitelnou a jasnou komunikaci o výhodách digitalizovaných služeb pro občany,
- posílení stability a další rozvoj klíčových systémů,
- zátěžové testování infrastruktury
- úzkou spoluprací s ostatními úřady na digitalizaci dalších služeb veřejné správy

„Víme, že volební období je pro digitální infrastrukturu státu vždy reputačním testem. Proto se i před letošními komunálními volbami soustředíme na provozní připravenost a jasnou komunikaci. Zkušenost z loňského roku i výsledky výzkumu nám ukázaly, že důvěra se buduje dlouhodobě, ale může být rychle narušena,“ říká ředitel DIA Petr Kuchař.

V oblasti digitální identity bude klíčovým projektem roku 2026 příprava evropské peněženky digitální identity (EUDIW), kterou bude Česká republika spouštět na přelomu roku 2026/27. „EUDIW využije zkušenosti občanů i ověřovatelů s digitální identitou a eDoklady. Zásadní bude důvěra uživatelů, ochrana dat a srozumitelné vysvětlení, jak systém funguje a co přináší. I to bude úkol, kterému se budeme věnovat,“ uzavírá Petr Kuchař.

Digitalizace služeb veřejné správy v číslech

Stát aktuálně eviduje v Katalogu služeb 9 231 služeb. Z nich:

- přibližně 6 000 je potenciálně digitalizovatelných,
- po odečtení tzv. nepřiměřené zátěže zbývá k digitalizaci 4 058 služeb,
- plně digitalizováno je zatím 1 723 služeb (tj. 42 %).

Digitalizace proto není jednorázový projekt, ale postupný proces, který **vyžaduje koordinaci napříč resorty a stabilní infrastrukturu**. DIA jako zákonem zřízený koordinátor digitálních služeb posuzuje architekturu nových řešení, eliminuje duplicitní nebo neefektivní projekty a centralizuje klíčové služby tak, aby nevznikaly izolovaně a s násobně vyššími náklady.

O výzkumu

Výzkum vnímání digitalizace veřejné správy byl realizován agenturou STEM/MARK metodou CAWI na reprezentativním vzorku populace České republiky. Sběr dat proběhl v prosinci 2025. Hodnocena byla znalost, využívání a spokojenost s digitalizovanými službami napříč pěti sociodemografickými skupinami (digital natives do 26 let, podnikající populace, běžní nepodnikatelé ve věku 27-64 let, nepracující senioři ve věku 65+ let a lidé ve specifických životních situacích).

O agentuře

Digitální a informační agentura je ústřední orgán státní správy odpovědný za koordinaci digitálních služeb státu, sdílení dat a správu a rozvoj digitální infrastruktury veřejné správy. Zajišťuje, aby klíčové digitální nástroje – jako

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_

jsou Portál veřejné správy, Portál občana, datové schránky, Czech POINT, digitální identita nebo eDoklady – fungovaly spolehlivě, bezpečně a ve vzájemné provázanosti. DIA nevytváří jednotlivé resortní aplikace, ale plní roli garanta jejich koordinace, architektury a efektivního fungování v rámci celého systému digitálního státu.