

# Digitalizace veřejné správy — příklady dobré praxe (EU)



Odkaz  
na celou  
analýzu

Digitalizace veřejné správy se stává klíčovým předpokladem efektivního fungování státu. Umožňuje zlepšovat služby i spolupráci napříč institucemi, ale její **úspěch závisí na komplexním přístupu** (infrastruktura, legislativa, řízení, uživatelská zkušenost).

Navzdory celkovému pokroku (OECD Digital Government Index 2025) zůstává vývoj nerovnoměrný – **mezi státy přetrvávají výrazné**

**rozdíly**, zejména v oblasti digitální identity, interoperability a reálného využívání služeb. V EU využívá online služby veřejné správy 72 % obyvatel, v nejvyspělejších zemích až 96–98 %, což ukazuje, že **klíčová není jen dostupnost technologií, ale i jejich adopce a důvěra občanů-uživatelů**. Úspěšné státy, jejichž výběr „dobrých praxí“ najdete níže, spojuje důraz na bezpečnost dat, uživatelskou jednoduchost a schopnost poskytovat integrované, propojené a proaktivní služby.

## Estonsko – X-Road

- Klíčová **infrastruktura pro výměnu dat** – zabezpečená digitální platforma propojující informační systémy veřejného i soukromého sektoru
- Decentralizovaný model – data zůstávají u jednotlivých institucí, X-Road funguje jako komunikační vrstva
- Páteř digitálního státu – umožňuje automatizované získávání ověřených informací mezi institucemi a fungování širokého spektra služeb

## Finsko – Suomi.fi e-Authorizations

- Národní **digitální služba fungující jako elektronická plná moc**, která je automaticky ověřitelná
- Mechanismus umožňující bezpečné zastupování bez manuálního ověřování, který zjednodušuje každodenní administrativu
- Součást širší infrastruktury digitální veřejné správy – propojuje veřejný i soukromý sektor a zajišťuje plynulou digitální interakci

## Itálie – IO + pagoPA

- Kombinace **národní platební infrastruktury a jednotného občanského rozhraní** – pagoPA standardizuje platby vůči veřejné správě, aplikace IO sjednocuje komunikaci i transakce
- Řešení fragmentace – jednotná platební a komunikační vrstva
- Sdílená infrastruktura pro tisíce institucí

## Dánsko – Digital Post + MitID

- **Digitální doručování** jako výchozí standard s právní účinností („digital-first“)
- Silný **autentizační mechanismus** (MitID) propojený s komunikací se státem
- Výjimky pro osoby, které nemohou digitální služby využívat

## Rakousko – ID Austria

- Bezpečný **způsob digitální identifikace** pro přístup ke službám a úředním úkonům online
- Kontinuita a řízená migrace – navazuje na předchozí systémy
- Digitální identita jako opakovaně využitelný základ

## Španělsko – Mi Carpeta Ciudadana

- Jednotné rozhraní („**osobní prostor občana**“) pro komunikaci se státem a přehled vztahu k veřejné správě
- Důraz na občanskou perspektivu – organizace služeb podle potřeb uživatele, ne podle struktury institucí
- Soustředění informací a notifikací na jednom místě zvyšuje přehlednost a občanskou důvěru

## Portugalsko – gov.pt

- **Integrovaná vstupní brána ke službám státu** propojující data, procesy a instituce
- Digitalizace založená na principu „once only“ – občané a firmy nemusí opakovaně poskytovat stejné informace
- Nejprve zjednodušení procesů, až poté jejich digitalizace

## Nizozemsko – MijnOverheid + DigiD

- Kombinace **národní digitální identity a osobního digitálního prostoru** občana pro komunikaci se státem
- Občan má na jednom místě digitální poštu i všechny informace od institucí
- Model „stálého účtu občana vůči státu“ místo izolovaných online formulářů

## Francie – FranceConnect

- **Federovaný přihlašovací rámec**, který umožňuje přístup k online službám pomocí existujících důvěryhodných účtů
- Snižování bariér vstupu – není nutné vytvářet nové účty pro každý úřad
- Podpora širší adopce digitálních služeb díky jednoduché uživatelské zkušenosti