

Trochu lidsky a s pár příklady

Spousta lidí v úřadech se domnívá, že přístupnost digitálních služeb nebo technická přístupnost je záležitost pouze webových stránek anebo pouze technických řešení. To ale není pravda. O čem tedy ve skutečnosti digitální přístupnost je? Je to o přemýšlení. Je to o tom, jakým způsobem budeme přemýšlet o samotné službě a pochopitelně také o tom, jak tuto službu budeme následně realizovat. Technická přístupnost, tedy řešení například webových stránek, mobilních aplikací, digitálních dokumentů, a nebo různých nástrojů které dáme klientům služeb k dispozici, je až ta poslední věc. Byť se jedná o věc technicky a odborně nejsložitější.

Zatímco odborníků na technickou přístupnost je poměrně velké množství a navíc i internet poskytuje dostatečně návodné postupy a nástroje pro kontrolu přístupnosti, například webového obsahu nebo digitálních dokumentů, u samotné přístupnosti služby jako takové a u toho, jakým způsobem o službách a o fungování veřejné správy a veřejných služeb přemýšlet stran Government Accessibility moc není. Musíme si tedy vytvořit dostatečnou znalostní základnu, aby i neodborníci z řad zodpovědných správců služeb a věcných gestorů v daných úřadech věděli jak na to a především na co nezapomínat.

Typickým příkladem je zavádění nové služby, která přináší také elektronickou formu, a my si musíme na všech úrovních uvědomit, že uživateli této služby, ať už dobrovolně, či vynuceně, mohou být také osoby s nějakými specifickými potřebami. Tak například elektronický recept je třeba zrovna jednou z těch klíčových služeb, protože i osoby se zdravotním postižením mají předepsané léky, a navíc u těchto osob, je jejich přístup k této službě daleko důležitější než u osob bez zdravotního postižení. Takže je logické, že elektronický recept jako takový musí být přístupný. V rámci elektronického receptu ale existuje také informační systém, ve kterém jsou pacientům a příjemcům léčiv a léčebných prostředků k dispozici informace o předepsaných lécích, o jejich vydání a další doplňkové informace. Není to samotné vydání elektronického receptu nebo předložení elektronického receptu pro výdej léku v lékárně, ale informace, které souvisí s tím, jaké veškeré údaje se o mě jako o subjektu vedou, a nebo informace o doprovodných službách. Samotný elektronický recept je ze své logiky přístupný, neboť se jedná ve skutečnosti pouze o grafickou nebo textovou informaci, zahrnující nějaký jednoznačný identifikátor. Ten, kdo pak pracuje ve finále s receptem, je stejně lékárna v rámci výdeje. To ale neznamená, že bychom neměli mít přístupné veškeré informace uvedené v příslušném informačním systému elektronického receptu, do kterého se každý občan může přihlásit prostřednictvím zaručené elektronické identity. Uvádíme tento příklad proto, že dodnes panují jisté problémy s přístupností webových rozhraní a mobilních aplikací, souvisejících s elektronickým receptem, a to je tady mezi námi tato služba už několik let. Přesto se nepodařilo vyřešit všechny technické problémy. Důvod pro to, proč dodnes nejsou všechny informace spojené s elektronickým receptem, ale také s řadou dalších služeb nejen v oblasti zdravotnictví, přístupné je vlastně jeden: zapomíná se na potřeby osob se specifickými potřebami a zejména osob se zdravotním postižením, které konzumují informace určitým alternativním způsobem a proto potřebují technickou přístupnost. Řeší se to až v případě zjištění nějakého problému a to pouze na technické úrovni tím, že se řeší, jestli příslušné webové rozhraní je přístupné podle mezinárodních norem určujících technickou přístupnost, zejména pro asistivní technologie. Už se ale moc včas nepřemýšlí o tom, zda samotná služba je přístupná či nikoliv.

Druhým příkladem, kde si dnes již u zrušené elektronické evidence tržeb můžeme říct, že tady se nepovedlo skoro nic a rozbylo se všechno, co se mohlo, byla právě elektronická evidence tržeb. To, že ve finále elektronická evidence tržeb se nevztahovala na podnikatele, kteří jsou osobami s těžkým zrakovým nebo kombinovaným zrakovým a sluchovým postižením, bylo zapříčiněno právě naprostou absencí a naprostým amatérismem ze strany správců příslušných informačních systémů veřejné

správy, kteří se na technickou přístupnost prostě vykašlali. Protože tyto osoby dostaly nakonec výjimku, bylo to poměrně hodně vidět. Co už ale vidět nebylo a mělo daleko horší dopady na větší skupinu lidí. byla samotná nepřístupnost služby jako takové. Bylo totiž řečeno, že pro elektronickou evidenci tržeb je třeba se registrovat u příslušného orgánu finanční správy. A to, prosím, tato služba byla spouštěná v době, kdy ještě nebyla vyřešená registrace elektronickou formou. Bylo tedy nutné se osobně dostavit na pracoviště finanční správy. Teprve díky tomu se ukázalo, že přibližně 70% pracovišť finanční správy v území rozhodně není bezbariérových, a tak osoby na vozíku nebo osoby se sníženou schopností pohybu v celé řadě případů nemohly splnit tuto povinnost, neboť ještě k tomu všemu byl přijat úzus, že se příslušný podnikatel má na registraci dostavit k orgánu finanční správy, kterému je místně příslušný. Tím jsme osobám na vozíku de facto znemožnili plnit si zákonnou povinnost. A na rozdíl od nevidomých, kde to bylo mediálně zajímavé a bylo to mediálně vidět, se tento problém dokonce fungování služby elektronické evidence tržeb prakticky nepodařilo vyřešit. Příčinou byla opět absence přemýšlení o těchto potřebách už při samotném návrhu služby, kdy pokud by na to ministerstvo financí již v návrhu myslelo, pravděpodobně by přišlo na to, že i osoby se zdravotním postižením mohou být podnikatelé, a že se to týká také osob na vozíku, které potřebují bezbariérové pracoviště, pokud se mají někam dostavit. Hned při vzniku se tak mělo myslet na to, že nejvhodnější způsob je zrušit místní příslušnost a tím umožnit, když už máme tak špatně přístupná a bariérová pracoviště finančních úřadů, provést registraci alespoň na jakémkoliv pracovišti kteréhokoli orgánu finanční správy v republice. To by sice samo o sobě nebylo úplně ideálním řešením, ale alespoň by to umožňovalo těmto osobám správně splnit povinnosti registrace, neboť zase na druhou stranu nelze očekávat, že ze dne na den se stanou veškerá pracoviště finanční správy bezbariérová a stoprocentně fyzicky přístupná.

Ale ono se na to nemyslelo a nemyslí se na to do dnes ani u řady dalších poměrně důležitých služeb. Dalšími negativními případy mohou být třeba datové schránky a nebo některé nástroje elektronické identifikace. Tady je to o to horší, že správcem těchto služeb a souvisejících informačních systémů bylo ministerstvo vnitra, dnes Digitální a informační agentura, která má na technickou přístupnost sama dohlížet a dokonce ji i kontrolovat. Do dnes se ani u těchto základních klíčových služeb nepodařilo odstranit všechny problémy s přístupností, a to i přesto, že již při zrodu datových schránek jsme právě přístupností a dostupností doručování dokumentů orgánů veřejné moci fyzickým a právnickým osobám prostřednictvím datové schránky, vnímali pro osoby se zdravotním postižením jako 100% garantovanou a přístupnou formu. Jen připomínáme, že jedním z důvodů pro vznik datových schránek byly také argumenty, že osoby se sníženou pohyblivostí nemusí chodit na poštu vyzvedávat si doporučené zásilky, například od úřadů, a osoby nevidomé nebo slabozraké díky správně připraveným a přístupným digitálním dokumentům se budou moci sami, rychle a bez cizí pomoci seznámit s dokumenty doručovanými úřady. Důležité je to proto, že v těchto dokumentech jsou často uváděna práva a povinnosti a zasahují do práv a povinností těchto osob, včetně klíčových oblastí jejich života. Zatímco datové schránky jsou komunikačním kanálem.

S rozvojem digitalizace služeb a s příchodem práva na digitální služby se veřejná správa dostala do stavu, kdy je zde kolem deseti tisíc služeb, z nichž není jednoznačně možné a není ani správné určovat, které z těchto služeb veřejné správy jsou klíčové pro osoby se zdravotním postižením. Jsou zde osoby nevidomé, které vykonávají státní požární dozor nebo odbornou způsobilost v rámci ochrany obyvatelstva, a byť se jedná pouze o jednotky případů i tyto osoby jsou vázány příslušnými zákonnými povinnostmi a to i přesto, že by nejspíš nikoho nenapadlo, že právě v této agendě mohou působit také osoby odborně způsobilé, které jsou zároveň osobami se zdravotním postižením. To samé pak platí v případě podnikání. Celá řada osob se zdravotním postižením má velmi špatnou možnost uplatnit se na běžném trhu práce, a proto volí cestu podnikání formou osoby samostatně výdělečně činné.

Proto je nezbytné nerozlišovat, které služby jsou a nejsou důležité pro tyto lidi, ale skutečně přistoupit

k přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb jako k celku, bez jakéhokoliv zvažování toho, zda je to efektivní, či nikoli. I proto je nutné se skutečně u každé služby a každého informačního systému nezamýšlet nad tím, zda ho mohou využívat tyto osoby, ale přizpůsobit službu a systém tak, že nebudeme překvapeni, až ho tyto osoby používat začnou. Doslova každou službu mohou využívat lidé se specifickými potřebami a uživatelé asistivních technologií, ale také neslyšící nebo osoby s mentálním postižením, které kromě technických bariér mají často ještě bariéry sociální a informační.

From:

<https://egdwiki.info/> -

Permanent link:

<https://egdwiki.info/ga:pristupnost-sluzeb-vysvetleni-priklady-lidsky>

Last update: **19.11.2025 10:21**

