

Rada vlády pro osoby se zdravotním postižením

DOPORUČENÍ PRO RESORTY A DALŠÍ ORGÁNY VEŘEJNÉ SPRÁVY

k posílení digitální přístupnosti (e-přístupnosti) a prevenci digitálního vyloučení

Podklad zpracovaný na základě výstupů projektu TQ01000362 Překážky využití informačních a komunikačních technologií a možnosti rozvoje ICT gramotnosti u osob s limitovanou schopností přístupu k informacím.

Datum: leden 2026

Určeno pro: ministerstva, ústřední správní úřady, státní organizace, kraje a obce

Úvod

Digitální transformace veřejné správy přináší významné přínosy, současně však může prohlubovat nerovnosti, pokud digitální prostředí a služby nejsou navrženy tak, aby byly dostupné, použitelné a srozumitelné pro všechny uživatele. Digitální přístupnost (e-přístupnost) představuje nezbytný předpoklad skutečné digitální inkluze a rovného přístupu k právům a veřejným službám.

„Jedním ze základních předpokladů skutečné digitální inkluze je e-přístupnost – tedy schopnost digitálního prostředí být dostupné, použitelné a srozumitelné pro všechny uživatele bez ohledu na jejich fyzické, smyslové, mentální nebo kognitivní dispozice...Digitální vyloučení osob s postižením je totiž vesměs důsledkem špatně navrženého prostředí, nikoli jejich individuální indispozice.“
(Malinovská a kol., 2026, str. 7)¹

Doporučení je určeno resortům a dalším orgánům veřejné správy jako praktický rámec pro řízení, zadávání, vývoj, provoz a kontrolu digitálních služeb. Zohledňuje specifické potřeby vybraných cílových skupin (osoby se zrakovým postižením, neslyšící uživatelé českého znakového jazyka, osoby s kognitivními poruchami včetně mírné poruchy vývoje intelektu a osoby se specifickými poruchami učení).

Obecné zásady digitální přístupnosti

Digitální přístupnost je vhodné chápat jako součást kvality veřejné služby a řídit ji po celou dobu životního cyklu digitálního řešení (analýza – návrh – vývoj – testování – provoz – změny). Uplatnění přístupnosti pouze dodatečnými úpravami zvyšuje náklady a riziko, že budou bariéry přetrvávat.

1. Univerzální design a principy přístupnosti

- Uplatňovat princip univerzálního designu: služba má být použitelná pro co nejširší skupinu uživatelů bez potřeby individuálních úprav.
- Zohledňovat přístupnost současně v technologii (kód), ve vizuálním návrhu (design) i v obsahu (texty, dokumenty, multimédia).
- Vnímat přístupnost i jako prevenci vyloučení: digitální služba nesmí být jedinou cestou k uplatnění práv; je nutné zachovat dostupné alternativy.

2. Standardy a ověřování přístupnosti

- Opírat se o uznávané standardy (WCAG) a o evropskou normu EN 301 549 pro přístupnost ICT produktů a služeb.
- Kombinovat automatizované testy s manuálními kontrolami a testy s asistivními technologiemi; automatizace nepostihne všechny bariéry.
- Provádět scénářové testování „end-to-end“ (vyhledání informace → formulář → přílohy → odeslání → potvrzení a další komunikace).
- Zajistit mechanismus zpětné vazby od uživatelů (snadno dostupný kontakt) a řízení náprav (prioritizace, termíny, retesty po aktualizacích).

¹ O. Malinovská a kol. (2026). *E-přístupnost pro osoby s limitovaným přístupem k informacím*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta. https://www.pf.jcu.cz/images/PF/veda-vyzkum/edicni-cinnost/download/Malinovska_el.pdf

3. Role, odpovědnosti a zadávání veřejných zakázek

- Stanovit vlastníka služby a garanta přístupnosti (věcně i procesně) včetně odpovědnosti za nápravy.
- Zakotvit přístupnost do projektového řízení: akceptační kritéria, přejímka, plán testování, SLA pro opravy bariér.
- Promítnout požadavky na přístupnost do zadávací dokumentace a smluv (povinnost doložit výsledky testování a retestů).
- Zajistit průběžné vzdělávání zaměstnanců (zadavatelé, analytici, UX/design, vývoj, redaktoři obsahu, helpdesk a front office).

Legislativní ukotvení digitální přístupnosti

Digitální přístupnost je ukotvena v mezinárodních, evropských i vnitrostátních závazcích. Resorty by měly přístupnost vnímat jako povinnost vyplývající z lidskoprávních standardů a z právních předpisů upravujících veřejné digitální služby a přístupnost vybraných výrobků a služeb.

1. Mezinárodní a evropský rámec

- Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením (zejména čl. 9 – přístupnost).
- Směrnice (EU) 2016/2102 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.
- Směrnice (EU) 2019/882 (European Accessibility Act) – požadavky na přístupnost vybraných výrobků a služeb.
- Evropská norma EN 301 549 – technické požadavky na přístupnost ICT produktů a služeb (navázání na WCAG a rozšíření na další oblasti).

2. Česká právní úprava

- Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.
- Zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (účinnost od 28. 6. 2025).
- Antidiskriminační rámec (zákon č. 198/2009 Sb.) a související předpisy pro poskytování veřejných služeb a informací.
- Metodické dokumenty k implementaci přístupnosti (např. metodické pokyny k zákonu č. 99/2019 Sb.).

Právní rámec je nutné doplnit interními standardy kvality, řízením přístupnosti v procesech a pravidelným ověřováním v praxi. Cílem je dosáhnout nejen formální shody, ale zejména skutečné funkční přístupnosti a použitelnosti služeb v životních situacích.

Doporučení řešení digitální přístupnosti ve vztahu k cílovým skupinám

Níže uvedená doporučení reflektují typické bariéry vybraných cílových skupin. Resorty by měly tato hlediska zohlednit při prioritizaci služeb, při návrhu řešení, při testování a při nastavování podpůrných a alternativních kanálů.

1. Osoby se zrakovým postižením (nevidomí a slabozrací)

Vybraná zjištění z výzkumu (dotazníkové šetření a fokusní skupiny):

- Pouze 17 % respondentů uvedlo, že se jim vždy podaří získat požadované informace z webových stránek; 26 % uvádí úspěšnost přibližně 50 % a pouze 2 % uspěje jen asi ve čtvrtině případů.
- Při bariérách přístupnosti se 70 % respondentů obrací na rodinu/přátele a 65 % na kolegy v práci; jen 12 % kontaktuje osobu uvedenou v prohlášení o přístupnosti.
- Za největší bariéry na internetu označilo 65 % respondentů ovládací prvky webových aplikací a grafický obsah; více než polovina uvádí potíže s tabulkami a formuláři; 83 % respondentů považuje za nepřístupné texty v nekompatibilních formátech pro odečítače obrazovky a online databáze.
- V oblasti přípravy a vzdělávání uvedlo jen 17 % respondentů, že dovednosti získalo ve škole v rámci výuky informatiky, a pouze 6 % ve škole při výuce obsluhy kompenzačních pomůcek.

Klíčové bariéry se týkají zejména přístupnosti formulářů a transakčních procesů, interaktivních prvků webových aplikací, grafického obsahu a kompatibility s asistivními technologiemi (čtečky obrazovky, braillové řádky, zvětšovací programy).

- Zajistit plnou ovladatelnost bez myši (klávesnicí), logické pořadí ovládání a jasné indikace fokusu.
- Zajistit korektní popisy prvků formulářů (labely), srozumitelná chybová hlášení a možnost kontroly vyplněných údajů.
- Zpřístupnit grafický a multimediální obsah (alternativní texty, titulky; u složitějších vizuálních informací popisy/alternativy).
- Pravidelně testovat s běžně používanými asistivními technologiemi a retestovat po každé významné aktualizaci.
- Zajistit funkční kontaktní kanál uvedený v prohlášení o přístupnosti a prokazatelný proces řešení podnětů.

2. Neslyšící uživatelé českého znakového jazyka (ČZJ)

Vybraná zjištění z výzkumu (dotazníkové šetření a fokusní skupiny):

- Uživatelé ČZJ tvoří přibližně 3 % osob se sluchovým postižením v ČR (odhad cca 15 000 osob).
- Výzkumná data z fokusních skupin ukazují, že klíčovou bariérou není primárně „nízká digitální gramotnost“, ale jazykové a komunikační nastavení digitálních služeb: běžně se předpokládá porozumění psané češtině, ač je pro mnohé uživatele ČZJ čeština fakticky cizím jazykem.
- Zazněla systémová absence metodických pokynů a státem doporučených „best practices“ pro zpřístupňování webů a online služeb pro uživatele ČZJ; tvůrci a zadavatelé často nevědí, jak přístupnost pro tuto skupinu uchopit.
- Odborníci upozorňují na limity automatizovaných řešení (např. AI překladačů do znakového jazyka), která často vycházejí z mylné představy, že znakový jazyk je „čeština převedená do znaků“, a neřeší komplexní potřebu multimediálního a UX přístupu.

Pro uživatele ČZJ je psaná čeština často nerodilým (de facto cizím) jazykem. Problémem proto nebývá primárně nízká digitální gramotnost, ale systémové nastavení digitálních služeb, které s uživateli ČZJ nepočítá

jako s nerodilými mluvčími češtiny. Z toho vyplývá nutnost řešit nejen „technickou“ přístupnost, ale i jazykovou dostupnost a porozumění.

- Používat srozumitelný jazyk (plain language): krátké věty, jednoznačné instrukce, omezení žargonu, vysvětlení pojmů.
- U klíčových služeb a procesů doplnit informace a návody ve formě videí v ČZJ (doplněných titulky a textovým shrnutím).
- Zajistit komunikační kanály bez nutnosti telefonního hovoru (chat, e-mail, videohovor; dle potřeby služby možnost online tlumočení).
- Provádět uživatelské testování s neslyšícími uživateli ČZJ se zaměřením na porozumění instrukcím, chybovým hláškám a pojmům.
- Nepřeceňovat automatizované překlady do znakového jazyka; vycházet z odborného jazykového rámce a reálných potřeb komunity.

3. Osoby s kognitivními poruchami včetně mírné poruchy vývoje intelektu

Vybraná zjištění z výzkumu (dotazníkové šetření a fokusní skupiny):

- Přístup k technice je nižší než v intaktní populaci: chytrý telefon používá 78,9 % osob s LMP, zatímco 15,0 % mobilní telefon nepoužívá vůbec (ve srovnání s 99,2 % užívání chytrého telefonu v populaci 16–44 let).
- Zcela nevyužívá e-mail 15,0 % osob s LMP (v populaci 16–44 let 1,9 %); elektronické bankovníctví nevyužívá 46,7 % (v populaci 10,2 %); online nákupy nevyužívá 43,4 % (v populaci 7,8 %).
- Samostatné používání bez potíží uvádí u e-mailu 58,9 % respondentů; u e-bankovníctví 27,1 % a u online nákupů 26,4 % (zbytek uvádí potřebu podpory, obtíže nebo službu nevyužívá).
- Mezi nejčastěji uváděné problémy při práci s PC/mobilním telefonem patří: „žádný problém“ (32,6 %), chybějící vlastní kompetence (13,6 %) a nedostatečné technické vybavení včetně připojení (12,3 %); 20,8 % neodpovědělo.
- Co by pomohlo: vzdělávání uvedlo 11,0 % respondentů, kvalitnější techniku 12,7 %; 14,4 % neví a 24,6 % neodpovědělo (výrazná nejistota v identifikaci potřeb podpory).

U této skupiny je zásadní kognitivní náročnost digitálních služeb: složitost procesů, dlouhé texty, nejasná struktura, přetížení informacemi a nedostatek průvodců. Cílem je minimalizovat kognitivní zátěž a posílit dostupnost podpory.

- Snižovat kognitivní zátěž rozhraní: krokové průvodce, jasné „co teď“, konzistentní prvky, omezení rušivých komponent.
- Umožnit přerušení a pozdější dokončení procesu (uložení rozpracované žádosti) včetně přehledu „kde jsem“.
- Zajistit srozumitelný jazyk a podle povahy služby nabídnout variantu „snadné čtení“.
- Posilovat asistované digitální podání a pomoc při vyřizování (kontaktní místa, sociální služby, terénní podpora).
- Podporovat vzdělávací a rekvalifikační programy zaměřené na praktické digitální dovednosti nezbytné pro samostatný život.

4. Osoby se specifickými poruchami učení (SPU)

Vybraná zjištění z výzkumu (dotazníkové šetření a fokusní skupiny):

- Internet používají pravidelně zejména ke komunikaci (74 %) a volnočasovým aktivitám (72 %); méně často ke studijním (55 %), pracovním (29 %) a úředním úkonům (19 %).
- Požadované informace se daří nalézt pouze přibližně v polovině případů; plnou úspěšnost při vyhledávání uvádí jen 19 % respondentů.
- Vizualní a „rušivé“ prvky webů (animace, vyskakovací okna, nízký kontrast, nevhodné řádkování, obtížně čitelné písmo) uvádí jako problém přibližně 30–40 % účastníků.
- Digitální nástroje pomáhají s organizací každodennosti a úkolů (72 %); nejčastěji jde o plánování času a správu úkolů (40 %) a podporu komunikace (37 %).
- Online nákupy využívá 68 % a e-bankovnictví více než 74 % respondentů; naopak portály veřejné správy a veřejných služeb jsou vnímány jako méně přívětivé – obtíže se výrazněji objevují ve zdravotnictví (26 %), státní správě (20 %), sociálních službách (15 %) a školství (10 %).
- Asistivní technologie využívá jen 15 % respondentů (nejčastěji převod textu na řeč); bariérou je nedostatek informací o možnostech a způsobu použití.

Bariéry se často týkají čtení delších textů, orientace ve složitých rozhraních a vyplňování formulářů. Zlepšení přehlednosti a srozumitelnosti významně zvyšuje použitelnost i pro další skupiny uživatelů.

- Zajistit vysokou čitelnost a přehlednost: logické nadpisy, krátké odstavce, konzistentní rozvržení a možnost zvětšení bez ztráty funkčnosti.
- Minimalizovat zbytečné kroky; u vícekových procesů poskytnout jasný průvodce a kontrolní shrnutí před odesláním.
- Zajistit kompatibilitu s nástroji převodu textu na řeč a nabídnout obsah v přístupných formátech (včetně přístupných dokumentů).
- U instrukcí používat srozumitelnou češtinu a doplňovat vzory, příklady a kontrolní seznamy.

5. Společné doporučené kroky pro resortní praxi

- Prioritizovat přístupnost u služeb s nejvyšším dopadem (dávky, zdravotní služby, krizová komunikace, vzdělávání, zaměstnanost, identita a ověřování).
- Zavést jednotný mechanismus sběru podnětů k přístupnosti a řízení náprav (odpovědnost, termíny, retesty).
- Sdílet meziresortně vzory zadání, akceptační kritéria, checklisty a příklady dobré praxe.
- Průběžně školit zaměstnance a dodavatele a posilovat metodickou podporu v rámci resortů.

Závěr

Digitální přístupnost je předpokladem rovného přístupu k veřejným službám a současně účinným nástrojem prevence digitálního vyloučení. Pro dosažení reálně použitelné přístupnosti nestačí pouze formální splnění technických kritérií; nutné je systémové řízení přístupnosti, uživatelské testování s cílovými skupinami, kvalitní a srozumitelný obsah a dostupné alternativní kanály vyřízení. Rada vlády pro osoby se zdravotním

postížením doporučuje resortům, aby uvedené zásady promítly do interních předpisů, zadávacích podmínek veřejných zakázek a do praxe vývoje a provozu digitálních služeb.