

CÍL IKČR č. 1: UŽIVATELSKY PŘÍVĚTIVÉ A EFEKTIVNÍ DIGITÁLNÍ SLUŽBY PRO OBČANY A FIRMY

Cílem je realizace konkrétních služeb eGovernmentu pro všechny skupiny klientů, jak občany ČR, podniky i podnikatele, tak i cizince a zahraniční organizace. Nestačí, aby digitální služby byly pouze přívětivé, musí být rovněž bezpečné a efektivnější jak pro klienta, tak pro úřad. Půjde primárně o služby první volby, umožňující řešení nejběžnějších životních situací v různých agendách veřejné správy ČR, a jako takové musí být navrhovány a budovány. Důležitou roli hrají rovněž firmy ICT sektoru, které doplňují služby státu o kategorii komerčních služeb souvisejících se službami veřejné správy. Plnění tohoto cíle přináší klientům nejvyšší přidanou hodnotu ve formě úspory času a peněz. Následující hlavní cíle pak vytvářejí předpoklady pro úspěšnou realizaci dílčích záměrů spadajících pod tento hlavní cíl.

Dílčí cíl IKČR 1.1: Národní katalog služeb

Vytvoření a zlepšování centrálního nástroje nabídky služeb veřejné správy. Veřejnost se musí na jednom místě a jednoduchou formou dozvědět o všech existujících službách, elektronických, asistovaných i těch ještě nezbytně prezenčních (tradičně, úředníkem vykonávaných). Vytváří se předpoklad pro veškeré cíle zaměřující se na poskytování a správu služeb veřejné správy. Správce musí při rozvoji a tvorbě informačních systémů veřejné správy vždy zajistit vazbu na relevantní sdílenou platformu či službu, nebo na konkrétní služby a úkony v agendách veřejné správy, které se jejich prostřednictvím vykonávají a zajistit jejich maximální možnou míru digitalizace, klientského přístupu, automatizace a komfortu. To se týká i vnitřních procesů v úřadu, realizujících tyto služby. Správce katalogu služeb veřejné správy bude vyžadovat a kontrolovat stav ohlášených služeb, tak aby odpovídaly skutečnosti, byly vzájemně konzistentní, jednotlivé i jako celek dávaly smysl a naplňovaly svůj plán digitalizace.

Dílčí cíl IKČR 1.2: Centrální informační místo

Vybudování a rozvoj nového jednoduchého a jednotného systému informování veřejnosti: Využitím portálu veřejné správy s novou funkcí federalizovaného vyhledávání ve všech webových stránkách úřadů. Vybudování služeb kontaktního centra se znalostně/expertním systémem umožňující veřejnosti získat informaci „na vyžádání“ ze všech oborů/oblastí působnosti veřejné moci z jednoho kontaktního bodu s možností využití oborových expertů jednotlivých resortů (případně i expertů třetích stran) na druhé úrovni řešení požadovaných úloh. Základem plnění cíle je vytvoření jednotné znalostní a informační základny eGovernmentu

Dílčí cíl IKČR 1.3: Univerzální obslužné kanály

Rozvoj sdílených služeb univerzálních a vzájemně provázaných obslužných kanálů (Czech POINT, Datové schránky, Portál veřejné správy, multikanálové Kontaktní centrum / Call centrum, atd.) pro realizaci úkonů vůči veřejné správě (podání a doručení) a služeb úplného elektronického podání, s využitím elektronické identifikace subjektu práva. Portál veřejné správy (PVS) se stane skutečným a jediným 100 % rozcestníkem pro všechny digitální služby veřejné správy. Současně je nezbytné transformovat stávající i nově vznikající portály a weby OVS tak, aby všechny společně s PVS vytvářely homogenní rozhraní služeb veřejné správy pro občany a firmy. Obdobným způsobem PVS poskytne službu úředníkům směrem ke specifickým podpůrným službám integrací do „Portálu úředníka“ s odděleným uživatelským rozhraním od rozhraní pro veřejnost. Nabídka služeb, které bude možné vyřídit prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT, se s postupující digitalizací výrazně rozšíří. Zároveň dojde k rozšíření počtu funkcionalit pro uživatele systému Czech POINT@Office, tj. pro úředníky či pracovníky kontaktních míst. Důležitým kanálem bude Kontaktní centrum a jeho operátoři, kteří poskytnou klientům jak expertní znalosti při řešení životních situací, tak i osobní asistenci v jednotlivých kanálech a možnost dalších forem úkonů vůči veřejné správě. Posledním z obslužných kanálů digitalizace zůstávají Datové schránky, které budou plošně preferovaným podacím a doručovacím nástrojem ostatních obslužných kanálů a svojí univerzálností poslouží všude tam, kde využití ostatních kanálů nebude efektivní.

Dílčí cíl IKČR 1.4: Digitální služby resortů

Rozvoj digitálních služeb jednotlivých resortů s využitím sdílených služeb a v souladu s plánem digitalizace služeb v katalogu služeb veřejné správy. Prioritu budou mít oblasti s dosud nedostatečným počtem či nedostatečnou úrovní digitálních služeb (eHealth, školství, ejustice, doprava, stavební řízení a územní plánování, e-Tourism a další), kde je zároveň významný potenciál v počtu klientů i transakcí.

Původní Dílčí cíl IKČR 1.5: Národní katalog otevřených dat byl zrušen, nahrazuje jej [Dílčí cíl 7.3: Národní katalog dat](#)

Dílčí cíl IKČR 1.6: Role správců služeb

Zavedení rolí správců služeb v OVS, zodpovědných za elektronickou obsluhu klientů, napříč agendami. Pracovníci v této roli budou z pozice věcného správce zodpovídat za rozvoj plnohodnotného transakčního portálu svého úřadu, propojeného s Portálem veřejné správy (PVS) integrovaného s ostatními obslužnými kanály úřadu. Tito pracovníci budou současně správci jednotného katalogu služeb OVS, a tak i přirozenými partnery úřadu pro centrální správu portálu a katalogu služeb v PVS.

Dílčí cíl IKČR 1.7: Zpětná vazba klientů

Vytvoření systému zpracování podnětů a návrhů veřejnosti na zlepšování služeb, včetně např. snižování administrativní zátěže pomocí nástrojů eGovernmentu. Součástí systému je sběr zpětné

vazby k digitálním službám a její efektivní využití při řízení služeb jejich správci, centrální platforma a podpora pro klienty/stěžovatele, monitoring a eskalace neřešených podnětů až do úrovně centrální koordinace. Základ dotazníku zpětné vazby bude u všech služeb jednotný a bude vycházet z metodiky NPS (Net Promoter Score), nebo obdobné, do 30. 9. 2023.

Dílčí cíl IKČR 1.8: Jednotné UX/UI

Zařazení metodik UX/UI do tvorby informačních systémů. Zadávací dokumentace pro tvorbu IS budou obsahovat požadavky na analýzu, návrh a plán uživatelského testování z pohledu uživatelské přívětivosti (UX/UI), pro různé segmenty interních a externích uživatelů IS. Součástí vývoje IS pro veřejnou správu bude i veřejné testování jejich UX/UI vlastností a přívětivosti vůči klientům. Aktuálně existující knihovny design systému gov.cz budou dále rozvíjeny jako základ UX/UI a neustále optimalizovány. Do 30. 9. 2025 sjednotit UX/UI webových stránek centrálních správních úřadů a do 30. 6. 2027 UX/UI všech digitálních služeb poskytovaných všemi státními úřady a jejich podřízenými organizacemi. 50% digitálních služeb bude takto sjednoceno do 30. 6. 2025.

Dílčí cíl IKČR 1.9: Proaktivní poskytování služeb

Cílem je minimalizovat nutný počet interakcí klientů s veřejnou správou ve všech životních situacích díky proaktivnímu poskytování služeb či vyřizování povinností automaticky „za klienty“ všude tam, kde je to možné a vhodné. Veřejná správa by neměla nutit své klienty žádat o služby, u kterých může s jistotou nebo vysokou pravděpodobností předpokládat, že je budou muset či chtít využít. Při naplňování tohoto cíle by měl být kladen důraz na mezirezortní spolupráci a agregaci logicky na sebe navazujících služeb do ucelených a maximálně automatizovaných procesů řešení konkrétních životních situací. Tyto procesy by měly být kromě požadavku klienta nově a v rostoucí míře startovány také událostmi nastávajícími na straně veřejné správy, ať už automaticky (např. vypršení platnosti dokladu) nebo aktivitou úředníka.

From:
<https://egdwiki.info/> -

Permanent link:
<https://egdwiki.info/egdilna:ikcr:ikcr-hc-1>

Last update: **08.11.2024 10:18**

