

Projekt Digitální úřad - Část Analýza současného stavu a výhledu

Realizátor projektu Digitální úřad, DigiCode.cz

OBSAH

| | |
|---|----|
| 1 Část Analýza současného stavu a výhledu | 2 |
| 1.1 Účel a očekávání analýzy | 3 |
| 1.2 Obecný postup rozvoje eGovernment a digitalizace..... | 3 |
| 1.3 Východiska pro analýzu | 4 |
| 1.4 Očekávané výzvy pro eGovernment v následujících letech | 5 |
| 1.4.1 Poskytování digitálních služeb | 5 |
| 1.4.2 Využívání údajů z agendových systémů..... | 5 |
| 1.4.3 Zápis a využívání údajů o skutečnostech z Registru práv a povinností Aktuálněrozdělané | 6 |
| 1.4.4 Konec rodných čísel a zavedení klientských a stykových identifikátorů | 6 |
| 1.4.5 Nové povinnosti pro schvalování u určených informačních systémů..... | 6 |
| 1.4.6 Využívání elektronické identifikace pro portály úřadů a rozvoj služeb Portálu občana | 6 |
| 1.4.7 Nové pojetí informačních koncepcí úřadů | 7 |
| 1.5 Zhodnocení současného stavu rozvoje eGovernmentu a digitalizace úřadů | 7 |
| 1.5.1 Zhodnocení naplňování obecných principů rozvoje eGovernmentu..... | 7 |
| 1.5.2 Zhodnocení naplňování zásad řízení ICT veřejné správy..... | 10 |
| 1.6 Identifikované překážky a nedostatky | 14 |
| 1.7 Otázky a oblasti vznesené v projektu | 16 |
| 1.7.1 Definované otázky a oblasti | 16 |
| 1.7.2 Oblast Druhy formální a neformální komunikace s klientem..... | 16 |
| 1.7.3 Oblast Komunikační kanály pro komunikaci s klientem | 17 |
| 1.7.4 Oblast Identita subjektu a jeho identifikace | 18 |
| 1.7.5 Oblast Rozsah EG povinností..... | 18 |
| 1.7.6 Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím..... | 19 |
| 1.7.7 Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím..... | 20 |
| 1.7.8 Oblast Varianty řešení agend za mimořádných situací | 22 |
| 1.7.9 Oblast Komunikace s klientem, a to zejména u vyžadované opakované interakce s úřadem.. | 22 |

1 Část Analýza současného stavu a výhledu

Abstrakt: Tato část obsahuje analýzu aktuálního stavu digitalizace a rozvoje eGovernmentu a také nástin důležitých věcí, jež nás čekají v budoucnu. Obsahuje mimo jiné základní časovou osu EG, přehled budoucích příležitostí, podrobné zhodnocení naplňování principů a zásad, identifikované překážky a vodítka pro jejich odstraňování. Může sloužit jako samostatný podrobný analytický materiál.

Popis kapitol v této části:

| Kapitola | Abstrakt |
|---|--|
| Část Analýza současného stavu a výhledu | Tato část obsahuje analýzu aktuálního stavu digitalizace a rozvoje eGovernmentu a také nástin důležitých věcí, jež nás čekají v budoucnu. Obsahuje mimo jiné základní časovou osu EG, přehled budoucích příležitostí, podrobné zhodnocení naplňování principů a zásad, identifikované překážky a vodítka pro jejich odstraňování. Může sloužit jako samostatný podrobný analytický materiál. |
| Účel a očekávání analýzy | Stručné uvedení účelu analýzy |
| Obecný postup rozvoje eGovernment a digitalizace | Připomeňme si klíčové milníky v rozvoji eGovernmentu a jejich význam. |
| Východiska pro analýzu | Jaká jsou východiska pro analýzu a jak jí ovlivnila? |
| Očekávané výzvy pro eGovernment v následujících letech | Podrobně rozebrané věci, které nás v rámci digitalizace čekají v následujících několika letech a popis jejich dopadů na úřady. |
| Zhodnocení současného stavu rozvoje eGovernmentu a digitalizace úřadů | V této kapitole je zhodnocena řada klíčových aspektů EG. Jako spravedlivé jsme vzali jednak obecné principy EG definované v rámci zásad pro tvorbu digitálně přívětivé legislativy a zásady řízení z Informační koncepce ČR. |
| Identifikované překážky a nedostatky | Tato kapitola shrnuje to, co chybí a zasazuje to do kontextu podle jednotlivých vrstev a potřeb. |
| Otázky a oblasti vznesené v projektu | Odpovědi na klíčové otázky a oblasti definované v rámci zadání projektu Digitální úřad. Jsou rozděleny do oblastí a obsahují kromě popisu i nástin další práce v projektu. |

OBSAH ČÁSTI S ODKAZY

- [1.1. Účel a očekávání analýzy](#)
- [1.2. Obecný postup rozvoje eGovernment a digitalizace](#)
- [1.3. Východiska pro analýzu](#)
- [1.4. Očekávané výzvy pro eGovernment v následujících letech](#)
 - [1.4.1. Poskytování digitálních služeb](#)
 - [1.4.2. Využívání údajů z agendových systémů](#)
 - [1.4.3. Zápis a využívání údajů o skutečnostech z Registru práv a povinností Aktuálněrozdělané](#)
 - [1.4.4. Konec rodných čísel a zavedení klientských a stykových identifikátorů](#)
 - [1.4.5. Nové povinnosti pro schvalování u určených informačních systémů](#)
 - [1.4.6. Využívání elektronické identifikace pro portály úřadů a rozvoj služeb Portálu občana](#)
 - [1.4.7. Nové pojetí informačních koncepcí úřadů](#)

- 1.5. Zhodnocení současného stavu rozvoje eGovernmentu a digitalizace úřadů
 - 1.5.1. Zhodnocení naplňování obecných principů rozvoje eGovernmentu
 - 1.5.2. Zhodnocení naplňování zásad řízení ICT veřejné správy
- 1.6. Identifikované překážky a nedostatky
- 1.7. Otázky a oblasti vznesené v projektu
 - 1.7.1. Definované otázky a oblasti
 - 1.7.2. Oblast Druhy formální a neformální komunikace s klientem
 - 1.7.3. Oblast Komunikační kanály pro komunikaci s klientem
 - 1.7.4. Oblast Identita subjektu a jeho identifikace
 - 1.7.5. Oblast Rozsah EG povinností
 - 1.7.6. Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím
 - 1.7.7. Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím
 - 1.7.8. Oblast Varianty řešení agend za mimořádných situací
 - 1.7.9. Oblast Komunikace s klientem, a to zejména u vyžadované opakované interakce s úřadem

1.1 Účel a očekávání analýzy

Abstrakt: Stručné uvedení účelu analýzy

Tento stručný analytický a přehledový dokument je dílčím výstupem projektu Digitální úřad, jež je financovaný z dotačních prostředků Ministerstva průmyslu a obchodu a realizovaný společností Advice Solutions.

Vzhledem k dalším fázím tohoto projektu má tato analýza za cíl především základní uvedení do děje a zmapování současného stavu elektronizace veřejné správy, a to s ohledem na potřeby jejího urychlení v souvislosti s možným příchodem dalších mimořádných událostí, jako je současná epidemiologická situace.

Má být podkladem pro další práce v tomto projektu a komukoliv, kdo jí bude číst, by měla dát základní nutné vědomosti pro oblasti digitalizace. Především má ale pojmenovat přetrvávající nedostatky a nastítnit, jak by úřady měly postupovat při jejich odbourávání.

1.2 Obecný postup rozvoje eGovernment a digitalizace

Abstrakt: Připomeňme si klíčové milníky v rozvoji eGovernmentu a jejich význam.

Digitalizace a elektronizace fungování veřejné správy nezačíná na zelené louce, naopak má v českých zemích poměrně dlouhodobou historii. V určitých oblastech jsme dokonce spolu s Rakouskem a Irskem byli průkopníky pro celou Evropu. Následující přehledová tabulka ukazuje časovou osu významných událostí pro elektronizaci, zejména legislativního charakteru:

Tabulka 1: Přehled časové osy významných událostí týkajících se eGovernmentu

| Rok | Klíčová událost |
|------|--|
| 2001 | První verze zákona o informačních systémech, vznik jednoho správního úřadu |
| 2009 | Nový rozsah povinností, včetně zavedení širší povinnosti dlouhodobého řízení ICT a informačních koncepcí |
| 2009 | Zavedení elektronické spisové služby a přepracování právní úpravy pro ESSL |
| 2009 | Zavedení datových schránek a povinnosti komunikovat jejich prostřednictvím |
| 2012 | Vznik a zavedení základních registrů a povinnosti využívat jejich údaje |
| 2017 | Implementace nařízení EIDAS a přeformulování elektronické identifikace a elektronické validace |

- 2017 Projednání a zavedení zásad pro digitálně přívětivou legislativu
- 2018 Úpravy legislativy k ISVS, zásadní změny a přidání nových povinností správců ISVS vůči subjektům
- 2018 Vznik Portálu občana pro elektronické klientské služby
- 2019 Informační koncepce ČR a povinnost uvést svoje IK do souladu
- 2019 Vydán Národní architektonický plán a Národní architektonický rámeček
- 2020 Nový zákon o právu na digitální službu a podstatné úpravy EG zákonů
- 2020 Zákon o BankID
- 2020 Aktualizace Informační koncepce ČR a tvorba implementačních podkladů pro IKČR a NAP
- 2021 První várka platnosti práva na digitální služby včetně vydání katalogu služeb
- 2021 První soukromoprávní identita, BankID, použitelná jen pro některé služby
- 2021 Další přepracování a opravy právní úpravy EG zákonů (tzv. DEPO)
- 2021 Povinnost uvádět do souladu svoje systémy s IKČR a NAP
- 2021 Zavedení nového mechanismu schvalování a kolaudací informačních systémů
- 2022 Zavedení systémů eSbírky a eLegislativy a povinné publikování elektronické verze legislativy, povinnosti související s tvorbou a strukturou a vyhodnocováním legislativy
- 2022 Povinnosti propojovat údaje z agend a nevyžadovat údaje vedené v ISVS
- 2022 Nové povinnosti ohledně cloudu využívaného veřejnou správou
- 2023 Ukončení všech stávajících systémů pro identifikaci kromě využívání Národního bodu a NIA
- 2023 Platnost zcela nové právní úpravy pro posuzování systémů a dodavatelské vztahy a zodpovědnost dodavatelů IS

Klíčové i pro klienty bylo pak především zavedení základních registrů, zavedení elektronické identifikace a tvorba portálů nové generace a pochopitelně i Portálu občana jako součástí moderního Portálu veřejné správy. Události uvedené v letech 2021-2023 jsou vzhledem k postupu projednávání legislativy v době tvorby tohoto výstupu očekávané a očekávatelné, může dojít maximálně k jejich časovému posunu o několik měsíců, ale dříve či později k nim dojde, tak jako tak, musí.

1.3 Východiska pro analýzu

Abstrakt: Jaká jsou východiska pro analýzu a jak jí ovlivnila?

Veřejná správa se obecně rozvojem eGovernmentu a digitalizace zabývá již dlouho. Zatímco na teoretické úrovni je vše v pořádku a připravené, prakticky digitalizace stále dost vázne.

Negativní dopady nedokončených procesů přípravy digitalizace a hlavně nefunkčních systémových řešení se projeví zejména v roce 2020, kdy přišly dvě vlny epidemiologické situace, která vyžadovala mimořádná krizová opatření a znamenala významné omezení možností fungování nejen komerčního a průmyslového sektoru, ale také veřejné správy. Veřejná správa v době největší potřeby fungování elektronizace naprosto selhala a jen tak ukázala, že většina věcí k tzv. "eGovernmentu" je bohužel stále na papíře. Nepomohla ani tzv. "první vlna", která mohla znamenat tolik potřebný impuls k rychlé nápravě nefunkčních a nesystémových věcí. Bohužel, veřejná správa se nepoučila a nechala se uchláchnout vesměs dementními a diletantskými prohlášeními některých vládních představitelů o tom, že druhá vlna nebude. Nevyužil se tak potenciál a čas pro nápravu a při druhé vlně se nefunkčnost digitálních řešení ukázala o to více.

Základními východisky pro tuto stručnou analytickou část tedy jsou:

- Legislativní rámec pro digitalizaci veřejné správy a z něj plynoucí obecné povinnosti a procesní mechanismy
- Nedostatky identifikované jak dlouhodobě před mimořádnou situací, tak především v průběhu mimořádné situace v roce 2020
- Postup naplňování povinností plynoucích z Národní architektury veřejné správy
- Diskuse se zástupci veřejné správy a s klienty

1.4 Očekávané výzvy pro eGovernment v následujících letech

Abstrakt: Podrobně rozebrané věci, které nás v rámci digitalizace čekají v následujících několika letech a popis jejich dopadů na úřady.

V následujících několika letech čekají úřady velké výzvy a to včetně elektronizace.

- Poskytování digitálních služeb
- Využívání údajů z agendových systémů
- Zápis a využívání údajů o skutečnostech z Registru práv a povinností
- Nové povinnosti pro schvalování u určených informačních systémů
- Využívání elektronické identifikace pro portály úřadů a rozvoj služeb Portálu občana
- Konec rodných čísel a zavedení klientských a stykových identifikátorů

Na jednotlivé oblasti se podívejme podrobněji:

1.4.1 Poskytování digitálních služeb

Zákon č. 12/2020 o právu na digitální služby a o změně dalších zákonů zavádí obecně povinnost poskytování digitálních služeb a poměrně zásadně tímto účelem mění další právní předpisy, jako je zákon o ISVS, zákon o základních registrech apod.

Orgány veřejné moci musejí poskytovat digitální služby, ale především musejí umožnit klientům využívání digitálních služeb jiných OVM. Klasickým příkladem je změna paradygmatu v dokládání údajů, kdy skutečnost může být klientem doložena odkazováním na poskytnutou digitální službu.

PDS je největší revolucí v eGovernmentu od zavedení základních registrů v roce 2012 a veřejná správa na ni stále ještě není připravena, adaptační čas se přitom velice krátí. Úřady se musejí připravit jak architektonicky, tak i procesně a především technicky.

1.4.2 Využívání údajů z agendových systémů

Jedna z novinek, jež zavádí zákon 12/2020 změnou zákona 111/2009 je změna paradygmatu k využívání údajů pro výkon veřejné správy. Zatímco dosud měla veřejná správa povinnost využívat jako závazné pouze referenční údaje ze základních registrů, nyní se zavádí obecná povinnost využívat sdílené údaje z agendových informačních systémů napříč agendami veřejné správy. To tedy znamená, že správci jednotlivých agendových systémů musejí vybudovat služby pro výměnu údajů prostřednictvím referenčního rozhraní EGSB, ale musí také vybudovat i služby pro reklamace a notifikace a zaslání aktualizací z jejich systémů, také přes EGSB. Všechny orgány veřejné moci pak musejí architektonicky, procesně a hlavně technicky zajistit povinné využívání údajů z jiných agend, pokud je potřebují pro svou působnost, a to nehledě na to, zda mají ke konkrétním údajům zákonné zmocnění. Mění se totiž paradygma nutnosti mít zmocnění pro výměnu údajů přímo v každém agendovém zákoně a nahrazuje se referenčními údaji v rámci agend v Registru práv a povinností. Toto je největší revoluce v eGovernmentu za posledních 10 let a bude to znamenat o mnoho více práce, než znamenalo třeba zavedení základních registrů jako takových.

1.4.3 Zápis a využívání údajů o skutečnostech z Registru práv a povinností Aktuálně rozdělané

Jedna z novinek v rámci propojeného datového fondu již přinesl zákon 12/2020 o právu na digitální služby je povinnost využívat údaje, jež jsou zapsány jako skutečnosti do Registru práv a povinností.

Na straně správců údajů se musí zajistit možnost jejich zápisu jako skutečnosti do RPP na základě žádosti daného subjektu. Všichni ostatní pak musí architektonicky a procesně a technicky zajistit, aby jejich informační systémy a jejich procesy byly připraveny na to, že jedním způsobem jak získávat rozhodné skutečnosti pro jejich činnost je i to, že subjekt oznámí zápis skutečnosti v RPP a oni to musí zajistit.

1.4.4 Konec rodných čísel a zavedení klientských a stykových identifikátorů

S pokračujícím důrazem na anonymizaci a pseudonimizaci údajů o fyzických osobách musí ČR ukončit využívání významových identifikátorů rodného čísla. Rodné číslo se přestane prezentovat na dokladech totožnosti v roce 2023 a v roce 2029 přestane být RČ vydáváno nově narozeným osobám, postupem času pak pochopitelně vymizí zcela.

Veřejná správa tak stojí před zásadním úkolem, který bude složitý zejména pro ty, kteří dosud neplnili svoje EG povinnosti, a to přestat považovat RČ za jediný a jednoznačný a nejdůležitější identifikátor konkrétní fyzické osoby.

V rámci povinnosti být v souladu s Národní architekturou ČR se zavádí povinnosti využívání dvou druhů identifikátorů, a to Klientský identifikátor a Stykový identifikátor. Klientský identifikátor slouží k běžnému úřednímu styku a eviduje se a spravuje v rámci informačních systémů. Stykový identifikátor oproti tomu slouží jen pro prvotní ztotožnění fyzické osoby podle dokladu totožnosti a příslušný úřad jej nesmí evidovat a ukládat. Pro elektronickou identifikaci se pak využívá speciální identifikátor, a to Pseudonym od NIA. Takto je to popsáno a stanoveno také v rámci [popisu identifikace klientů v rámci NAP](#)

Toto všechno bude znamenat podstatnou změnu evidencí a informačních systémů a pochopitelně i změnu myšlení úředníků.

1.4.5 Nové povinnosti pro schvalování u určených informačních systémů

Zákon 12/2020 zavádí novelou zákona 365/2000 nejen novou komplexní kategorii určené informační systémy, ale udává i nové povinnosti správcům těchto určených systémů. Dosud platné povinnosti požádat o stanovisko odbor hlavního architekta před realizací projektu nadále zůstávají, ale přidávají se nové. Jedná se nově o povinnost požádat o jakousi kolaudaci systému či jeho úpravu. Jedná se o novou povinnost požádat o schvalovací stanovisko před zahájením poskytování služeb informačního systému. Dále se i fakticky rozšiřují situace, kdy se buď přímo ze zákonné povinnosti musí žádat o stanovisko OHA, ale samotný OHA bude mít daleko více pravomocí.

1.4.6 Využívání elektronické identifikace pro portály úřadů a rozvoj služeb Portálu občana

Elektronickou identifikaci upravuje zákon 250/2017 a zákon 365/2000 pro využívání služeb orgánům veřejné moci a služeb prostřednictvím Portálu občana.

Od roku 2021 významně naroste využívání zaručené elektronické identifikace ze strany fyzických osob, a to zavedením možnosti bankovní identity s využitím přihlašování prostřednictvím údajů k elektronickému bankovníctví.

Úřady, jež provozují svoje portály a elektronické aplikace, musejí podle příslušných povinností povinně umožnit využití elektronické identifikace prostřednictvím NIA. To znamená realizovat napojení na NIA a využívání identity prostřednictvím vazby mezi identifikátorem Pseudonym od NIA (BSI) a agendovým identifikátorem ze základních registrů v příslušné agendě. Ruku v ruce s tím jde pak nutnost systémově a

systematicky řešit správu identit klientských subjektů, a to zejména pro využívání jejich jediné elektronické identity a identifikace.

1.4.7 Nové pojetí informačních koncepcí úřadů

S příchodem Informační koncepce České republiky a závaznou Národní architekturou se mění i pohled a povinnosti související se zpracováním, aktualizací a realizací informačních koncepcí jednotlivých úřadů. Orgány veřejné správy, jež musejí mít od podzimu roku 2020 svoji informační koncepci v souladu s IKČR a NAČR, se musí připravit na zcela nové pojetí informační koncepce. Ta se stává daleko více praktickým dokumentem a očekává se i to, že bude obsahově daleko širší, než je doposud. Mění se i vyhláška 529/2006, jež stanovovala strukturu a obsah této informační koncepce pro orgány veřejné správy. Koncepce bude mít kromě textové části navazující na principy a zásady z IKČR také nově část architektonickou, kde bude pravidelně aktualizována architektura úřadu včetně byznysových, aplikačních a infrastrukturních architektur pro informační systémy a poskytování služeb. To bude pro všechny orgány veřejné moci znamenat velký kus práce dělaný novým způsobem.

1.5 Zhodnocení současného stavu rozvoje eGovernmentu a digitalizace úřadů

Abstrakt: V této kapitole je zhodnocena řada klíčových aspektů EG. Jako spravedlivé jsme vzali jednak obecné principy EG definované v rámci zásad pro tvorbu digitálně přívětivé legislativy a zásady řízení z Informační koncepce ČR.

Pro zhodnocení aktuálního stavu se těžko hledají kritéria, která by byla jednak dlouhodobá jednak poctivá. Nelze příliš hodnotit digitalizaci přesně k dnešnímu datu. Jsme v rámci mimořádné situace a navíc se některé jevy ještě nemohly naplno projevit. Je tedy třeba nalézt dlouhodobě platné principy a ty vyhodnotit s ohledem na aktuální situaci ve veřejné správě jako celku.

Proto jsme pro zhodnocení použili obecně definované závazné principy a také závazné zásady pro řízení ICT.

1.5.1 Zhodnocení naplňování obecných principů rozvoje eGovernmentu

Jedná se o obecné principy elektronizace veřejné správy a rozvoje eGovernmentu popsané v rámci zásad pro tvorbu digitálně přívětivé legislativy z roku 2017.

využívat v maximální míře již existující principy a systémy eGovernmentu, jako jsou základní registry, datové schránky či eGovernment Service Bus;

V některých případech se to docela daří (základní registry u fyzických osob), ale jinde to veřejná správa stále ignoruje (základní registry u právnických osob). Bohužel, kromě legislativního rámce se na úřady asi nevyvíjí dostatečný tlak na to, aby opravdu povinnosti využívat služby eGovernmentu vždy striktně plnily.

Chybí větší kontrola a tlak na úřady využívat v maximální míře již existující principy a systémy eGovernmentu, jako jsou základní registry, datové schránky či eGovernment Service Bus.

dodržovat vícekanálový princip – předpisy musí respektovat právo klienta vybrat si, zda komunikuje se státem osobně, listinnou formou, či digitálně nebo kombinací těchto kanálů, mimo případy, kdy z povahy věci vyplývá např. osobní součinnost (předvolání);

Legislativní rámec je dobře nastaven, v praxi se stále více klade důraz i na elektronickou komunikaci. Tedy se vesměs tento princip plní. Nedostatky jsou pouze v asistovaných službách.

Chybí asistované služby úřadů, s tím ale počítá IKČR.

zkracovat lhůty v rámci řízení pro orgány veřejné správy tam, kde to je s ohledem na předmět možné a účelné;

Nelze vyhodnotit, jde o ryze legislativní princip, který se může uplatnit až bude uveden ve správních procesních předpisech.

Není nyní zakotveno ve správně procesních předpisech zkracovat lhůty v rámci řízení pro orgány veřejné správy tam, kde to je s ohledem na předmět možné a účelné.

pro vnitřní chod a komunikaci veřejné správy preferovat vždy elektronickou komunikaci a digitální výkon činností;

Zatímco u výkonu veřejné správy se toto postupně daří, u vnitřních procesů a činností se to nedaří. Úřady stále nerespektují povinnosti vnitřní elektronizace a digitalizace procesů a nejsou schopny vykonávat efektivně procesy s využitím digitálních nástrojů.

Chybí metodiky a praktické zkušenosti s digitalizací vnitřních činností a procesů. Tím se zabývá i projekt Digitální úřad.

rozvoj elektronizace veřejné správy vždy podmínit snahou zefektivnit a optimalizovat rozsah výkonu veřejné správy a využitím ICT snižovat trvale administrativní zátěž podnikatelů, klientů i veřejné správy samotné;

I toto chce dost zlepšit. Služby sice existují, ale neexistuje mezi nimi propojení a tedy jsou stále nedostatečně efektivní, čímž se nedaří snižovat zátěž. Dost služeb je tak buď ryze informativních a nebo se v nich stále vyžaduje dokládání již jednou doložených údajů a skutečností. Navíc, koronavirová doba přinesla řadu nesystémových a nesouladných řešení elektronických služeb, které neodpovídají ani současným povinnostem a požadavkům legislativy k eGovernmentu, což tomu na důvěryhodnosti moc nepřidá. Snižování administrativy uvnitř úřadu se pak nedaří skoro vůbec. Chybí důraz na efektivní a vnitřně digitalizovaný úřad a na využívání digitálních nástrojů pro provozní činnosti, kde je stále dost neefektivních a zbytných činností.

Chybí koordinace, řízení a vynuovení dodržování všech EG principů a povinností při rozvoji veřejné správy. Také chybí důraz a kontrola efektivizace vnitřních procesů v úřadu a sledování kontroly efektivity výkonu agend.

atraktivitou elektronických služeb dosáhnout růstu využívání elektronické komunikace na úkor tradičních listinných a prezenčních způsobů;

Elektronických klientských služeb postupně přibývá, ovšem jejich kvalita a efektivita je různá a odlišné jsou i formy jejich využívání. Něco (ale ne vše) je na Portálu občana, každá služba má svoje, na ostatních, nezávislé rozhraní a uživatelské prostředí a nedochází k potřebnému sdílení údajů mezi úřady. Dost služeb je tak buď ryze informativních a nebo se v nich stále vyžaduje dokládání již jednou doložených údajů a skutečností. Navíc, koronavirová doba přinesla řadu nesystémových a nesouladných řešení elektronických služeb, které neodpovídají ani současným povinnostem a požadavkům legislativy k eGovernmentu, což tomu na důvěryhodnosti moc nepřidá.

Chybí větší kontrola dodržování EG povinností ze strany OHA. Dále chybí nějaká metodika, jak opravdu budovat službu, na co přitom nezapomenout a co naopak nedělat. Rozvoji opravdu efektivních a atraktivních služeb brání i neplnění povinnosti využívání referenčních údajů a nutnost klientů dokládat stále stejné údaje - tedy, to pro ně není efektivní. V této oblasti se musí také prohloubit koordinace a vynuovení ze strany MV ČR.

posilovat propojování garantovaných údajů pro výkon agend veřejné správy;

Propojování datového fondu se stále nedaří a fakticky nefunguje. Klient tak musí dokládat stále ty samé údaje a skutečnosti, což ho při elektronické komunikaci obtěžuje a snižuje to efektivitu a atraktivitu služeb i efektivitu výkonu veřejné správy jako takové.

Nedostatečné propojování údajů. Legislativně je zdá se nastaveno (zákon 12/2020 a související novely), ale chybí vynucování ze strany OHA a chybí tvrdší přístup OHA při schvalování projektů zahrnujících PPDF.

elektronicky a jednoduchou formou zpřístupnit informace o řešení komplexních životních situací a zlepšit informovanost pro klienty;

Postupem času se zlepšuje popis životních situací a postupů pro klienty veřejné správy. Tento princip se postupně (i když pomalu) daří naplňovat. Nicméně, chtělo by to větší dohled a standardizaci.

U revizí životních situací a postupů pro klienty částečně chybí kontrola a vynucování a především standardizace. Větší standardizace a vrcholové řízení by kvalitu popisů zvýšilo.

měnit elektronické služby veřejné správy od elementárních služeb vyřizujících dílčí agendu ke komplexním tzv. multiagendovým službám, umožňujícím samoobslužnou i asistovanou formou vyřešit životní situaci klienta;

Elektronických klientských služeb postupně přibývá, ovšem jejich kvalita a efektivita je různá a odlišné jsou i formy jejich využívání. Něco (ale ne vše) je na Portálu občana, každá služba má svoje, na ostatních, nezávislé rozhraní a uživatelské prostředí a nedochází k potřebnému sdílení údajů mezi úřady. Dost služeb je tak buď ryze informativních a nebo se v nich stále vyžaduje dokládání již jednou doložených údajů a skutečností. Navíc, koronavirová doba přinesla řadu nesystémových a nesouladných řešení elektronických služeb, které neodpovídají ani současným povinnostem a požadavkům legislativy k eGovernmentu, což tomu na důvěryhodnosti moc nepřidá.

Chybí větší kontrola dodržování EG povinností ze strany OHA. Dále chybí nějaká metodika, jak opravdu budovat službu, na co přitom nezapomenout a co naopak nedělat. Rozvoji opravdu efektivních a atraktivních služeb brání i neplnění povinnosti využívání referenčních údajů a nutnost klientů dokládat stále stejné údaje - tedy, to pro ně není efektivní. V této oblasti se musí také prohloubit koordinace a vynucování ze strany MV ČR.

efektivně propojovat datový fond veřejné správy a umožnit výměnu garantovaných údajů mezi informačními systémy veřejné správy tak, aby tyto údaje nemusely být neustále předkládány;

Propojování datového fondu se stále nedaří a fakticky nefunguje. Klient tak musí dokládat stále ty samé údaje a skutečnosti, což ho při elektronické komunikaci obtěžuje a snižuje to efektivitu a atraktivitu služeb i efektivitu výkonu veřejné správy jako takové.

Nedostatečné propojování údajů. Legislativně je zdá se nastaveno (zákon 12/2020 a související novely), ale chybí vynucování ze strany OHA a chybí tvrdší přístup OHA při schvalování projektů zahrnujících PPDF.

budovat efektivní a skutečně využitelné elektronické služby založené na důvěryhodné elektronické identitě a elektronické identifikaci osob a komunikaci elektronickými cestami;

Elektronických klientských služeb postupně přibývá, ovšem jejich kvalita a efektivita je různá a odlišné jsou i formy jejich využívání. Něco (ale ne vše) je na Portálu občana, každá služba má svoje, na ostatních, nezávislé rozhraní a uživatelské prostředí a nedochází k potřebnému sdílení údajů mezi úřady. Dost služeb je tak buď ryze informativních a nebo se v nich stále vyžaduje dokládání již jednou doložených údajů a skutečností. Navíc, koronavirová doba přinesla řadu nesystémových a nesouladných řešení elektronických služeb, které neodpovídají ani současným povinnostem a požadavkům legislativy k eGovernmentu, což tomu na důvěryhodnosti moc nepřidá.

Chybí větší kontrola dodržování EG povinností ze strany OHA. Dále chybí nějaká metodika, jak opravdu budovat službu, na co přitom nezapomenout a co naopak nedělat. Rozvoji opravdu efektivních a

atraktivních služeb brání i neplnění povinnosti využívání referenčních údajů a nutnost klientů dokládat stále stejné údaje - tedy, to pro ně není efektivní. V této oblasti se musí také prohloubit koordinace a vynucování ze strany MV ČR.

navrhovat legislativu s využitím modelů národní architektury včetně budoucí architektury úřadů v dotčené oblasti, jejích procesů a IT podpory, a tak zajistit lepší nastavení právních pravidel, jejich efektivnější podporu IT řešeními a v důsledku toho rychlejší a levnější realizaci transformačních změn;

Tohle se moc nedaří. Stále se nepodařilo jednak propojovat architekturu s legislativou a jednak se stále více zneužívá vrchnostenského chování členů vlády, kteří při tvorbě, zejména novelizací právních předpisů, vědomě a úmyslně porušují patřičná pravidla. Výsledkem je špatná legislativa, která se špatně realizuje.

Nedaří se princip navrhovat legislativu s využitím modelů národní architektury včetně budoucí architektury úřadů v dotčené oblasti, jejích procesů a IT podpory, a tak zajistit lepší nastavení právních pravidel, jejich efektivnější podporu IT řešeními a v důsledku toho rychlejší a levnější realizaci transformačních změn;. Chybí větší edukace a důraz na respektování digitálně přívětivé legislativy. Chybí i jakákoliv kontrola a vynucování dodržování pravidel ministerstvy, nulový nátlak na členy vlády. Chybí zamezení zneužívání vrchnostenského postavení a ignorování pravidel vlády.

posunout vnímání a myšlení veřejné správy v tom, že služba veřejné správy je službou úřadu (úředníka) klientovi pro usnadnění splnění jeho povinnosti (závazku) nebo dosažení jeho nároku (práva) vůči veřejné správě;

Popravdě, toto se stále nedaří. Dnes už to není ani tak arogancí a odporem nekvalifikovaných úředníků, ale nedostatečnou edukací. Úřady mnohdy vlastně nevědí, jak mají svoje myšlení změnit a jak to uvádět do praxe. Chybí patřičná odborná školení, odborníci a chybí i větší koordinace. Souvisí i s problematikou nedodržování zásad digitálně přívětivé legislativy či se sledováním efektivity služeb.

Pro potřebnou změnu myšlení úředníků chybí edukace a hlavně praktické postupy, jak mají úřady svoje myšlení měnit. Chybí i odborná příprava zodpovědných osob v úřadech.

při navrhování služeb veřejné správy a legislativy maximálně zohlednit potřeby klienta.

Přetrvává vrchnostenské pojetí veřejné správy ve smyslu oni něco chtějí, tak ať si dodají údaje. Potřeby klientů nejsou zhodnocovány, dělají se pouze marketingová gesta bez hlubší analýzy reálného snižování administrativní zátěže. Tohle se moc nedaří. Stále se nepodařilo jednak propojovat architekturu s legislativou a jednak se stále více zneužívá vrchnostenského chování členů vlády, kteří při tvorbě, zejména novelizací právních předpisů, vědomě a úmyslně porušují patřičná pravidla. Výsledkem je špatná legislativa, která se špatně realizuje.

Nedaří se správně naplňovat princip při navrhování služeb veřejné správy a legislativy maximálně zohlednit potřeby klienta. Chybí větší edukace a důraz na respektování digitálně přívětivé legislativy. Chybí i jakákoliv kontrola a vynucování dodržování pravidel ministerstvy, nulový nátlak na členy vlády. Chybí zamezení zneužívání vrchnostenského postavení a ignorování pravidel vlády.

1.5.2 Zhodnocení naplňování zásad řízení ICT veřejné správy

Informační koncepce České republiky vydaná v roce 2018 stanovila mimo jiné závazné zásady pro řízení ICT ve veřejné správě. **Zásada řízení ICT Z01: Na prvním místě je klient**

Přetrvává vrchnostenské pojetí veřejné správy ve smyslu oni něco chtějí, tak ať si dodají údaje. Potřeby klientů nejsou zhodnocovány, dělají se pouze marketingová gesta bez hlubší analýzy reálného snižování administrativní zátěže. Tohle se moc nedaří. Stále se nepodařilo jednak propojovat architekturu s

legislativou a jednak se stále více zneužívá vrchnostenského chování členů vlády, kteří při tvorbě, zejména novelizací právních předpisů, vědomě a úmyslně porušují patřičná pravidla. Výsledkem je špatná legislativa, která se špatně realizuje.

Pro naplnění zásady IKČR, že na prvním místě je klient, chybí ucelená metodika, jak vytvářet skutečně efektivní a atraktivní služby pro klienty. Navíc, chybí důraznější vynucování výměny údajů, tedy klient sice službu má, ale v důsledku je pro něj složitější, než klasický způsob a tedy ji nevyužije.

Zásada řízení ICT Z02: Standardy plánování a řízení ICT

Tento princip se postupně dostává do veřejné správy. Přesto že řízení ICT a systémů je povinnost jež je zde již řadu let, dosud jí úřady spíš ignorovaly. Nebyla zde ani dostatečná kontrola. Situaci pomáhá zlepšovat i Národní architektura a Metody řízení ICT jako doporučující rámec stanovující jak splnit zásady pro řízení, jež jsou závazné a jsou součástí IKČR.

Chtělo by to dopracovat Metody řízení ICT a postupem času je učinit závaznými. Musí se zvýšit kontrola ze strany MV ČR jak pro aktuálnost informačních koncepcí, tak i pro samotné řízení ICT. Vhodné je i rozpracovávat jednotlivé oblasti, aby ICT měli k dispozici pro praktické použití.

Zásada řízení ICT Z03: Strategické řízení pomocí IK OVS

Řada úřadů stále nemá ani jednu informační koncepci. Tam, kde IK jsou, nejsou aktualizovány. Defacto žádný úřad nyní neplní povinnost mít aktuální IK, jež je v souladu s IKČR a národní architekturou. Nedostatečné je i řízení ze strany MV ČR, není ani aktualizovaný legislativní rámec pro informační koncepcce.

Zásadu IKČR č. 3 Strategické řízení prostřednictvím informační koncepce defacto nelze naplnit. Dosud není aktualizována vyhláška 529/2006 stanovující strukturu a obsah informační koncepce, nejsou k dispozici návody, jak uvést svoji IK do souladu s IKČR, chybí dopracované osnovy a paterny a příklady. Tím se mimo jiné částečně zabývá i projekt Digitální úřad.

Zásada řízení ICT Z04: Řízení architektury

Úřady si už začaly uvědomovat potřebu systematičtějšího přístupu k tvorbě a rozvoji architektury, ale tato potřeba se stále nezařadila dostatečně hluboko. Realizace architektury jsou mnohde pořád nahodilé a nesystematické, úřady nemají odborníky, nástroje, kapacity a šablony a metodiky, jak na architekturu prakticky. Je závazný Národní architektonický plán, nicméně stále chybí kapacity a také větší dohled a vynucování komplexní architektury. Úřady ještě stále nepochopily, že architektura je také nástrojem pro jejich řízení a optimalizaci. Nedaří se zavádět principy znalostní architektury.

Stran řízení architektury chybí hlubší metodiky a paterny. Je sice Národní architektonický plán, ale chybí k němu šablony a podrobné modelové ukázky. Chybí jednoduché nástroje pro ty úřady, které nemají dostatečné personální a odborné kapacity. Chce to i větší vynucování a kontrolu ze strany OHA a také větší pomoc zejména menším úřadům v této oblasti. Částečně se tímto zabývá i projekt Digitální úřad.

Zásada řízení ICT Z05: Řízení požadavků a změn

Řízení změn je povinnost platná od roku 2008, nicméně úřady ji většinou zcela ignorují. Nedaří se ani její výkonn a ani kontrola. Zlepšení postupně přináší povinnost schvalování ze strany OHA, nicméně to není dostatečné a nepostihuje všechny procesy změn systémů a ICT řešení. Co se týče procesů změn služeb, ty nejsou ve veřejné správě nastaveny vůbec. U správy a sledování požadavků realizovaných v rámci zakázek se nepodařilo dosáhnout kýžené standardizace a koordinace jak byla zamýšlena v cíly 2.8 IKČR.

Stran správy požadavků není dodělána sada standardizovaných vzorových požadavků na ICT řešení, není splněn rámec dílčího cíle IKČR 2.8. Chybí metodika jak na požadavky a jejich systematickou správu.

Povinnost správy požadavků je nedostatečná. U správy a sledování změn ICT řešení pak zcela chybí kontrola ze strany MV ČR.

Zásada řízení ICT Z06: Řízení výkonnosti a kvality

Kvalita se ve veřejné správě moc neměří, nebo se měří špatně. Při nových projektech se zvýšení kvality služeb a přínosy již alespoň částečně zhodnocují, ale veřejná správa stále neumí průběžně vyhodnocovat míru kvality stávajících služeb a procesů a činností. Tím pádem bohužel moc nedochází k jejímu zlepšování.

Pro vyhodnocování kvality a KPI nejsou dobře nastavené mechanismy určování reálné kvality, které se principiálně liší od KPI v komerčním sektoru. Řízení a sledování kvality, zejména u výkonu veřejné správy, je stále víceméně nahodilé, dobrovolné a nesystémové. Sledování kvality u vnitřních činností úřadu chybí zcela.

Zásada řízení ICT Z07: Řízení zodpovědnosti za služby a systémy

Tohle se nedaří. Pokus o jmenování a zodpovědnosti tzv. Digitálních zmocněnců skončil fiaskem, mnohdy jsou to řadoví úředníci bez jakýchkoliv interních pravomocí a zodpovědností. Stále neexistují matice zodpovědnosti za byznysovou gesci daných služeb a činností, úřady nemají nastavené mnohdy ani řídicí zodpovědnosti.

Nefunguje stanovování a vynucování zodpovědností podle zásady IKČR č 7. Není dostatečné vynucování, dosavadní aktivity (jako jsou Digitální zmocněnci) skončily fiaskem, není to nijak řízeno a dohlíženo na to.

Zásada řízení ICT Z08: Řízení katalogu služeb

Katalogy služeb a úkonů na úrovni celé veřejné správy se vytvářejí a budou postupně doplňovány a aktualizovány. Co se ale nyní nedaří, to je komplexní katalog služeb na úrovni úřadu a katalog vnitřních služeb, zde jsou ještě rezervy.

Chtělo by to aktualizovat metodiky pro tvorbu služeb a úkonů a jejich ohlášení do Registru práv a povinností. Chybí šablony pro katalog služeb v úřadu a použitelné metodiky a šablony pro koncepce služeb a jejich rozvoje a koncepce digitalizace služeb na jednotlivých úřadech.

Zásada řízení ICT Z09: Udržení interních kompetencí

Schopnost vlastních znalostí a kompetencí v úřadech je stále nízká. Je to důsledek několikaletého vákua, řada úřadů dnes vlastně moc netuší, jak jejich ICT řešení a systémy fungují. Nemají dostatečné byznysové architektonické znalosti a datovou architekturu. Stran kompetencí k samotnému řízení ICT se situace zlepšuje. Je ale stále velice neutěšená v rámci kompetencí a znalostí praktického rozvoje a využívání architektury. Souvisí s tím i nedostatečné personální kapacity a nedostatek vhodně erudovaných odborníků.

Pro udržení a rozvoj kompetencí a znalostí chybí úřadům metodiky, jak rozvíjet svoje znalosti na byznysové, architektonické a datové úrovni. Neexistují komplexní projekty a šablony a metodiky, které by úřady mohly prakticky využít. Chybí i odborníci, jež by společně se znalostmi zůstávali ve veřejné správě. Chybí kontrola využívání analytických projektů a analýz přinášejících znalosti. Úřady neumějí jednorázově získané znalosti dále rozvíjet a využívat dlouhodobě.

Zásada řízení ICT Z10: Procesní řízení

Procesní řízení sice nastupuje, ale nesystematika a nesystémově a jen někdy a někde. Procesní modelování agend (všechny projekty PMA) skončily fiaskem, procesně se nic moc nemodeluje. Tam, kde

se jednorázově realizuje procesní analýza, se dále nerozvíjí a velice rychle zastarává. A pro delší časový horizont je nepoužitelná. Neexistuje nad tím kontrola a koordinace.

út

Zásada řízení ICT Z11: Řízení přínosů a hodnoty

Při nových projektech se zvýšení kvality služeb a přínosy již alespoň částečně zhodnocují, ale veřejná správa stále neumí průběžně vyhodnocovat míru kvality stávajících služeb a procesů a činností. Tím pádem bohužel moc nedochází k jejímu zlepšování.

Pro řízení přínosů a kvality chybí potřebné motivace a kontroly veřejné správy. Nedostatečně se to prosazuje i na úrovni jednotlivých projektů.

Zásada řízení ICT Z12: Řízení kapacit zdrojů

Veřejná správa dosud nemá personální kapacity pro řádné řízení a rozvoj ICT a EG. To se netýká provozního ICT, kde jsou kapacity k dispozici, ale především strategických a koncepčních věcí, architektury, budování a rozvoje systémů a služeb, dlouhodobého řízení a také vztahu s legislativou a procesním řízením. Ve veřejné správě chybí kapacity.

Není dostatek odborníků ve veřejné správě, nedostatek personálních kapacit a znalostí, neschopnost najmout si dostatečně erudované odborníky, jenž chtějí pracovat pro úřady.

Zásada řízení ICT Z13: Nezávislost návrhu, řízení a kontroly kvality

Postupně se daří u nových ICT zakázek, kde (až na nesmyslné výjimky na MMR ČR u systémů pro evropské fondy) se odděluje zakázka na analýzu a návrh od zakázky na dodání a implementaci. Problém je to samozřejmě u stávajících dodávek a rozvoje stávajících systémů a ICT řešení. Na to, že taková povinnost je od roku 2008, se veřejná správa této povinnosti dost vyhýbá.

U zásady IKČR 13 k nezávislosti návrhu od implementace chybí vynucování a kontrola ze strany MV ČR.

Zásada řízení ICT Z14: Vztah informatiky a legislativy

Od roku 2017 existují zásady pro tvorbu digitálně přívětivé legislativy. Ty se postupně (nicméně dost pomalu) daří uvádět do praxe. Existuje povinnost do důvodové zprávy předkládaných návrhů doplnit vyhodnocení souladu s DPL, nicméně to se v úřadech často nerealizuje či se to jen formálně opíše bez hlubšího zamyšlení. Potvrzuje se i to, že tvůrci legislativy stále moc netuší, jak o budoucí podobě předpisu přemýšlet, aby byl v souladu s DPL.

Chybí návody pro respektování digitálně přívětivé legislativy a související zásady IKČR č. 14. Chybí edukace a školení pro legislativce. Nedostatečná kontrola dodržování DPL ze strany Úřadu vlády a Legislativní rady vlády.

Zásada řízení ICT Z15: Řízení financování ICT

Rozpočtové plánování se sice na úřadech děje, nicméně úřady stále neumějí zpracovávat CBA a TCO k informačním systémům a neumějí podrobně sledovat a vyhodnocovat náklady na provoz a rozvoj jednotlivých řešení. Nově je definována povinnost publikovat finanční parametry k ISVS podle vyhlášky 329/2020, nicméně stále se nedaří dostatečně pružné plánování. Mimo jiné se zapomíná při plánování finančních prostředků na potřebu udržitelnosti a provozu v delším období.

Chybí doplňující metodiky ke sledování a vyhodnocování finančních parametrů IS podle vyhlášky 329/2020 a zásady č. 15 IKČR (Řízení financování ICT). Chtělo by to aktualizovat metodiky k výpočtu TCO jednotlivých ICT řešení.

Zásada řízení ICT Z16: Využívání otevřeného software a standardů

Open-source se ve veřejné správě stále moc neujal. Pokud se někde využívá, tak k tomu neexistuje jednoznačná metrika, takže vlastně nevíme, v jaké míře se uplatňuje. Obecně již nedochází k úletům typu diskriminace otevřeného řešení, ale stále veřejná správa moc neví jak.

Chybí ucelená a praktická metodika, jak mají úřady opravdu prakticky naplnit povinnost Z16 IKČR (Využívání otevřeného software a standardů). Na metodikách pracuje Open-source aliance.

Zásada řízení ICT Z17: Podpora vyváženého partnerství s dodavateli

Veřejná správa je stále dost ovlivňována vendor-lockinem, tedy závislostí na dodavatelích. Dosud se příliš nedaří nalézat takové strategie, aby se závislosti na stávajících dodavatelích úřady zbavovaly. U dodavatelů již dlouhodobě působících v úřadu je to velice obtížné. Očekáváme postupné zlepšení s nasazováním open-source a otevřených řešení.

Chybí metodiky, jak opravdu efektivně a prakticky naplnit cíl IKČR Z17 (Podpora vyváženého partnerství s dodavateli). Úřady nemají k dispozici návod, jak upravovat současné dodavatelské vztahy, aby povinnosti plnily a zároveň nemají moc právní páky na současné dodavatele. Dosavadní anti-vendor-lockin metodiky nejsou prakticky použitelné pro stávající dodavatelské vztahy.

1.6 Identifikované překážky a nedostatky

Abstrakt: Tato kapitola shrnuje to, co chybí a zasazuje to do kontextu podle jednotlivých vrstev a potřeb.

Problematických oblastí je celá řada. Začneme legislativním rámcem a přes koordinaci a služby a architekturu se dostaneme k technickým a procesním otázkám.

Chybí návody pro respektování digitálně přívětivé legislativy a související zásady IKČR č. 14. Chybí edukace a školení pro legislativce. Nedostatečná kontrola dodržování DPL ze strany Úřadu vlády a Legislativní rady vlády. Nedaří se princip "navrhovat legislativu s využitím modelů národní architektury včetně budoucí architektury úřadů v dotčené oblasti, jejich procesů a IT podpory, a tak zajistit lepší nastavení právních pravidel, jejich efektivnější podporu IT řešeními a v důsledku toho rychlejší a levnější realizaci transformačních změn;". Chybí větší edukace a důraz na respektování digitálně přívětivé legislativy. Chybí i jakákoliv kontrola a vynucování dodržování pravidel ministerstva, nulový nátlak na členy vlády. Chybí zamezení zneužívání vrchnostenského postavení a ignorování pravidel vlády. Nedaří se správně naplňovat princip "při navrhování služeb veřejné správy a legislativy maximálně zohlednit potřeby klienta". Chybí větší edukace a důraz na respektování digitálně přívětivé legislativy. Chybí i jakákoliv kontrola a vynucování dodržování pravidel ministerstva, nulový nátlak na členy vlády. Chybí zamezení zneužívání vrchnostenského postavení a ignorování pravidel vlády. Pro naplnění zásady IKČR, že na prvním místě je klient, chybí ucelená metodika, jak vytvářet skutečně efektivní a atraktivní služby pro klienty. Navíc, chybí důraznější vynucování výměny údajů, tedy klient sice službu má, ale v důsledku je pro něj složitější, než klasický způsob a tedy ji nevyužije. Pro potřebnou změnu myšlení úředníků chybí edukace a hlavně praktické postupy, jak mají úřady svoje myšlení měnit. Chybí i odborná příprava zodpovědných osob v úřadech. Chybí větší kontrola a tlak na úřady využívat v maximální míře již existující principy a systémy eGovernmentu, jako jsou základní registry, datové schránky či eGovernment Service Bus. Pro vyhodnocování kvality a KPI nejsou dobře nastavené mechanismy určování reálné kvality, které se principiálně liší od KPI v komerčním sektoru. Řízení a sledování kvality, zejména u výkonu veřejné správy, je stále víceméně nahodilé, dobrovolné a nesystémové. Sledování kvality u vnitřních činností úřadu chybí zcela. Pro řízení přínosů a kvality chybí potřebné motivace a kontroly veřejné správy. Nedostatečně se to prosazuje i na úrovni jednotlivých projektů. Nefunguje stanovování a vynucování zodpovědností podle zásady IKČR č 7. Není dostatečné vynucování, dosavadní aktivity (jako jsou Digitální zmocněnci) skončily fiaskem, není to nijak řízeno a dohlíženo na to. Nedostatečné

propojování údajů. Legislativně je zdá se nastaveno (zákon 12/2020 a související novely), ale chybí vynucování ze strany OHA a chybí tvrdší přístup OHA při schvalování projektů zahrnujících PPDF.

Chybí větší kontrola dodržování EG povinností ze strany OHA. Dále chybí nějaká metodika, jak opravdu budovat službu, na co přitom nezapomenout a co naopak nedělat. Rozvoji opravdu efektivních a atraktivních služeb brání i neplnění povinnosti využívání referenčních údajů a nutnost klientů dokládat stále stejné údaje - tedy, to pro ně není efektivní. V této oblasti se musí také prohloubit koordinace a vynucování ze strany MV ČR. Stran řízení architektury chybí hlubší metodiky a patterny. Je sice Národní architektonický plán, ale chybí k němu šablony a podrobné modelové ukázky. Chybí jednoduché nástroje pro ty úřady, které nemají dostatečné personální a odborné kapacity. Chce to i větší vynucování a kontrolu ze strany OHA a také větší pomoc zejména menším úřadům v této oblasti. Částečně se tímto zabývá i projekt Digitální úřad. Chtělo by to dopracovat Metody řízení ICT a postupem času je učinit závaznými. Musí se zvýšit kontrola ze strany MV ČR jak pro aktuálnost informačních koncepcí, tak i pro samotné řízení ICT. Vhodné je i rozpracovávat jednotlivé oblasti, aby ICT měli k dispozici pro praktické použití. Stran správy požadavků není dodělána sada standardizovaných vzorových požadavků na ICT řešení, není splněn rámec dílčího cíle IKČR 2.8. Chybí metodika jak na požadavky a jejich systematickou správu. Povinnost správy požadavků je nedostatečná. U správy a sledování změn ICT řešení pak zcela chybí kontrola ze strany MV ČR. U zásady IKČR 13 k nezávislosti návrhu od implementace chybí vynucování a kontrola ze strany MV ČR. Chybí ucelená a praktická metodika, jak mají úřady opravdu prakticky naplnit povinnost Z16 IKČR (Využívání otevřeného software a standardů). Na metodikách pracuje Open-source aliance. Chybí metodiky, jak opravdu efektivně a prakticky naplnit zásadu IKČR Z17 (Podpora vyváženého partnerství s dodavateli). Úřady nemají k dispozici návod, jak upravovat současné dodavatelské vztahy, aby povinnosti plnily a zároveň nemají moc právní páky na současné dodavatele. Dosavadní anti-vendor-lockin metodiky nejsou prakticky použitelné pro stávající dodavatelské vztahy. Chybí doplňující metodiky ke sledování a vyhodnocování finančních parametrů IS podle vyhlášky 329/2020 a zásady č. 15 IKČR (Řízení financování ICT). Chtělo by to aktualizovat metodiky k výpočtu TCO jednotlivých ICT řešení. Chybí koordinace, řízení a vynucování dodržování všech EG principů a povinností při rozvoji veřejné správy. Také chybí důraz a kontrola efektivizace vnitřních procesů v úřadu a sledování kontroly efektivity výkonu agend. Zásadu IKČR č. 3 Strategické řízení prostřednictvím informační koncepce defacto nelze naplnit. Dosud není aktualizována vyhláška 529/2006 stanovující strukturu a obsah informační koncepce, nejsou k dispozici návody, jak uvést svoji IK do souladu s IKČR, chybí dopracované osnovy a patterny a příklady. Tím se mimo jiné částečně zabývá i projekt Digitální úřad.

U revizí životních situací a postupů pro klienty částečně chybí kontrola a vynucování a především standardizace. Větší standardizace a vrcholové řízení by kvalitu popisů zvýšilo. Chtělo by to aktualizovat metodiky pro tvorbu služeb a úkonů a jejich ohlášení do Registru práv a povinností. Chybí šablony pro katalog služeb v úřadu a použitelné metodiky a šablony pro koncepce služeb a jejich rozvoje a koncepce digitalizace služeb na jednotlivých úřadech. Chybí asistované služby úřadů, s tím ale počítá IKČR. Není nyní zakotveno ve správně procesních předpisech zkracovat lhůty v rámci řízení pro orgány veřejné správy tam, kde to je s ohledem na předmět možné a účelné.

Chybí metodiky a praktické zkušenosti s digitalizací vnitřních činností a procesů. Tím se zabývá i projekt Digitální úřad.

Pro udržení a rozvoj kompetencí a znalostí chybí úřadům metodiky, jak rozvíjet svoje znalosti na byznysové, architektonické a datové úrovni. Neexistují komplexní projekty a šablony a metodiky, které by úřady mohly prakticky využít. Chybí i odborníci, jež by společně se znalostmi zůstávali ve veřejné správě. Chybí kontrola využívání analytických projektů a analýz přinášejících znalosti. Úřady neumějí jednorázově získané znalosti dále rozvíjet a využívat dlouhodobě. Není dostatek odborníků ve veřejné správě, nedostatek personálních kapacit a znalostí, neschopnost najmout si dostatečně erudované odborníky, jenž chtějí pracovat pro úřady.

1.7 Otázky a oblasti vznesené v projektu

Abstrakt: Odpovědi na klíčové otázky a oblasti definované v rámci zadání projektu Digitální úřad. Jsou rozděleny do oblastí a obsahují kromě popisu i nástin další práce v projektu.

1.7.1 Definované otázky a oblasti

Při formulování podrobného zadání projektu se zejména v první etapě v obojích fázích definovalo několik klíčových otázek a oblastí, na něž měla analýza současného stavu a rozbor potenciálu úřadů veřejné správy najít odpovědi. Tyto otázky byly definovány jak v zadání, tak ve smlouvě O realizaci projektu a v rámci první etapy jsme na ně měli hledat odpovědi, včetně uvedení toho, jak tyto odpovědi z analýz budou mít dopad do dalších fází projektu.

Otázky jsou následující:

Fáze 1.1. Podrobné zmapování stávajících postupů, které žadatel poskytuje v rámci svého software

1. Kdy se jedná o „formální/úřední“ komunikaci a kdy jde o „neformální/informativní“ komunikaci
2. Kdy komunikace probíhá prostřednictvím internetových stránek, datových schránek, e-mailem či jinou cestou
3. Jak se v rámci jednotlivých identit přistupuje k osobě klienta
4. Je nezbytné znát povinnosti související s elektronizací úřadu, které se mohou v době pandemie lišit
5. Které agendy budou v době pandemie probíhat beze změny

Fáze 1.2. Analýza současného stavu digitalizace

1. Popis stávajícího stavu procesů a systémových nástrojů – zda je již kompletně v open source
2. Stanovení rozdílů konkrétních procesů mezi běžným stavem a pandemií
3. Návrh variant fungování agendy veřejné správy v době pandemie (alternativní strategie pro veřejnou správu)
4. Zhodnocení variant a výběr nejvhodnější z nich
5. Opakovaná komunikace s institucí veřejné správy. Čerpání především ze situací vzniklých během probíhající pandemie

Protože otázky byly definovány jako takové, rozhodli jsme se je rozdělit do oblastí, aby bylo přehlednější, čeho se otázky týkají.

1.7.2 Oblast Druhy formální a neformální komunikace s klientem

Řeší otázku: Kdy se jedná o „formální/úřední“ komunikaci a kdy jde o „neformální/informativní“ komunikaci

Obecný popis:

Je nezbytné dobře rozumět rozdílům mezi třemi základními druhy komunikace s klientem a také odlišnostem v nárocích na takovou komunikaci.

Vyjádření k problematice:

Při každé komunikaci úřadu s klientem je třeba vždy rozlišit, o jakou komunikaci se vlastně jedná. Podle toho pak úřad musí nastavit svoje aktuální procesy či mechanismy a požadavky na klienta.

Rozlišujeme tři typy úřední komunikace s klienty. Prvním typem je neformální komunikace. Úřad například může občanovi poradit postup, jak o něco zažádat nebo pomoci s vyplněním formuláře či žádosti. Druhým typem komunikace je formální komunikace podle správního práva. Při ní je nutné

dodržovat všechny povinné náležitosti, jako jsou např. podpisy, garantovaná identita žadatele, předepsané způsoby příjmu a zpracování žádostí, lhůt pro vyřízení apod. Třetím typem komunikace je formální komunikace, která ovšem není svázána všemi povinnostmi tak, jako komunikace podle správního řádu. Například, oznámení nějaké věci či žádost činěnou jako úkon, lze zmírnit, a tak umožnit klientovi nedodržet veškeré povinnosti plynoucí ze správního práva. Správně-právní náležitosti lze přesto dodržet za použití moderních postupů a technologií. Je ovšem nutná úprava procesů a v některých případech je nutné slevit z nejvyšší důvěry v identifikaci klienta (příkladem může být třeba ověření totožnosti přes videokonferenční nástroj a následná pomoc úředníka při vyplnění žádosti, bez nutnosti ji následně klientem podepsat).

S tím, jakou komunikaci s klientem právě vedu, pak souvisí i to, zda budu trvat na jednoznačné identifikaci, jakými kanály mu komunikaci zprostředkuji, a pokud bude výsledkem komunikace nějaký formální akt (kupříkladu žádost, úkon, rozhodnutí, apod.), tak jaké náležitosti z jeho strany budu u tohoto aktu vyžadovat.

Další řešení v rámci projektu:

V dalších aktivitách projektu, a zejména tam, kde se budeme bavit o naplňování povinností a o procesech veřejné správy, se musí jednotlivé formy komunikace zohlednit. Velice úzce to souvisí i s identitou klienta a její důvěryhodností.

1.7.3 Oblast Komunikační kanály pro komunikaci s klientem

Řeší otázku: Kdy komunikace probíhá prostřednictvím internetových stránek, datových schránek, e-mailem či jinou cestou

Obecný popis:

Jakými kanály se dosud komunikuje a s jakými musíme počítat při rozvoji eGovernmentu?

Vyjádření k problematice:

Obecně, klientský subjekt s úřadem komunikuje dvěma hlavními cestami. Jedna z cest je osobní návštěva a osobní styk, tedy přímé prezenční jednání s úředníkem nebo zástupcem úřadu. Druhá z nich je neosobní komunikační styk, tedy cokoliv, co se nevyřizuje prezenčně.

Správní právo přihlíží k následujícím formám a kanálům pro komunikaci:

- Osobní jednání klienta na úřadě nebo při místním šetření
- Komunikace listinnou formou prostřednictvím zasílání zásilek držitelem poštovní licence
- Komunikace e-mailem
- komunikace datovou schránkou
- komunikace a výměna dokumentů prostřednictvím informačního systému

Nově definované právo na digitální služby přiznává určité nové formy, zejména poskytování údajů a služeb prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy, nebo prostřednictvím asistovaného podání.

Při řešení kanálů a forem komunikace musíme brát v potaz také formy, jakými lze poskytovat službu či činit úkon. A ty jsou obecně následující:

- Listinná forma: Klient napíše dopis či vyplní formulář v listinné podobě a ten osobně předá na úřad či zašle úřadu poštou
- Asistovaná forma: Klient s pracovníkem, na přepážce pro asistované podání, vyplní příslušný formulář v systému úředníka a ten mu s vyplněním pomáhá, výsledkem je verifikovaný úkon či služba, jež začíná běžet okamžikem podání

- Elektronická forma: Klient zašle žádost či úkon datovou schránkou či e-mailem nebo jej učiní v k tomu určené elektronické aplikaci či informačním systému úřadu, nebo předvyplní a odešle elektronický formulář zveřejněný úřadem

Další řešení v rámci projektu:

Jeden z cílů projektu je zjistit, jak rozšířit komunikační kanály s klientem o distanční komunikaci, a to kupříkladu prostřednictvím videochatu či chatu textového, a to tak, aby byla důvěryhodná. Souvisí to i s nároky na důvěryhodnost úřední formální komunikace.

1.7.4 Oblast Identita subjektu a jeho identifikace

Řeší otázku: Jak se v rámci jednotlivých identit přistupuje k osobě klienta

Obecný popis:

Jak se v rámci úřadu má veřejná správa chovat k identitě klienta a za jakých okolností má vyžasovat jakou míru důvěry? Jak má s identitou pracovat, jak jí spravovat a jak má využívat elektronickou identifikaci a referenční identitu ze základních registrů?

Vyjádření k problematice:

Hovoříme-li slyktně o úřadech jako o orgánech veřejné moci, ti jsou v rámci identit subjektu svázáni řadou pravidel. Obecně platí, že subjekt má jen jednu identitu v úřadu a ta je vázána na jeho referenční identitu vedenou v základních registrech. Primární a referenční zdroje identit jsou přitom následující:

- Fyzické osoby jsou vedeny v Registru obyvatel
- Další fyzické osoby jsou vedeny v Evidenci obyvatel či v Cizineckém informačním systému
- Právnícké osoby jsou vedeny v Registru osob

V elektronické komunikaci a to zejména tam, kde se vyžaduje jednoznačná identifikace klienta pro úkon či přístup ke službám nebo údajům, se povinně využije elektronická identifikace podle zákona 250/2017 o elektronické identifikaci a to s využitím prostředků Národního bodu (NIA). Pokud úřad provozuje dosavadní mechanismus, tedy přístup se zaručenou identitou (nikoliv identifikací), pak takový způsob je na samé hraně zákonosti, může být využit výhradně pro služby jednoho daného úřadu a i tak musí úřad být napojen na využívání NIA.

Další řešení v rámci projektu:

V dalších částech projektu chceme oblast elektronické identity a identifikace dále rozvíjet, neboť jí úřady dostatečně nerozumí a ze strany klientů příliš nefunguje.

1.7.5 Oblast Rozsah EG povinností

Řeší otázku: Je nezbytné znát povinnosti související s elektronizací úřadu, které se mohou v době pandemie lišit

Obecný popis:

Znají úřady svoje povinnosti ohledně digitalizace a mají nějaký assessment, jak tyto povinnosti naplňují? Existuje někde přehled všech povinností, kterým se věnovat, nebo je nutné si je vyčíst pouze z legislativy?

Vyjádření k problematice:

Úřady mají několik skupin základních povinností týkajících se digitalizace a elektronizace. Za zcela základní skupiny lze považovat následující okruhy povinností:

- povinnosti k digitálním službám: udává zákon 12/2020 a související, určuje povinnost poskytovat digitální služby a činit digitální úkony a věci s tím související
- Obecné povinnosti: Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a jeho prováděcí právní předpisy
- Povinnosti v souvislosti se základními registry a AIS: Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech
- Povinnosti využívat určité AIS/ISVS: jednotlivé právní předpisy (vztahuje se ke konkrétním informačním systémům a jejich využití či zpřístupnění

Povinností je však celá řada. Některé stanovují právní předpisy přímo, některé jsou stanovovány na nižší úrovni, ovšem vázané na legislativu. Příkladem je povinnost souladu s Informační koncepcí ČR a Národní архитектурou, nebo povinnosti týkající se splnění požadavků Národního standardu pro ESSL.

V rámci projektu se zpracovává výstup Mapa EG povinností vůči úřadům veřejné správy, který významně pomůže manažerům úřadů v poznání povinností. Součástí Mapy povinností bude i stručná metodika, jak zjistit a udržovat znalost o tom, jak úřad povinnosti plní či nikoliv.

Další řešení v rámci projektu:

V rámci projektu Digitální úřad v součinnosti s dalšími projekty vznikne Mapa povinností, jejíž součástí budou i povinnosti v rámci elektronizace a egovernmentu. Pracovní verze bude k dispozici do konce roku 2020 s tím, že první finální verze i s metodikou, jak k tomuto přistupovat, bude k dispozici v první polovině roku 2021.

1.7.6 Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím

Řeší otázku: Které agendy budou v době pandemie probíhat beze změny

Obecný popis:

Úřady nevědí, jak prakticky přistoupit ke změnám procesů, jež potřebují kvůli omezením za mimořádných situacích. V říjnu 2020, také na základě tohoto projektu, proběhla blesková analýza na úrovni vlády a ústředních správních úřadů, kterou projednala vláda ve výstup "Informace o výsledcích šetření agendy, jejichž výkon lze s ohledem na epidemiologickou situaci dočasně utlumit", která dopadla poměrně katastrofálně. Ukazuje se, že neexistuje nijaká ucelená informace, jak k tomu vlastně přistupovat, aby nedocházelo k problémům. Náš původní předpoklad, naprosto minimálního dopadu na úřady, se nepotvrdil, a proto byl vytvořen metodický materiál, jako dílčí výstup projektu "Změny v agendách a procesech za mimořádných situacích". Cílem je úřadům dát do rukou prakticky použitelný dokument.

Vyjádření k problematice:

V případě mimořádné situace, a to zejména tehdy, kdy tato mimořádná situace trvá po delší dobu, než jen několik dnů, je nezbytné přemýšlet o tom, jak optimalizovat výkon úřadu jako takového. V ideálním případě by ke změnám výkonu úředních činností agent docházet nemělo, pokud si totiž úřad plní veškeré stanovené povinnosti týkající se digitalizace a již splnil základní povinnosti a principy plné digitalizace vnitřních procesů, je připraven na dopady mimořádné situace dobře. Pokud ale úřad ještě takového ideálního stavu nedosáhl, pravděpodobně bude chtít přistoupit ke změnám či omezování některých procesů po dobu mimořádné situace. Je nutné omezovat pouze to, co jde a co nezpůsobí porušení zákonných povinností, a také omezovat pouze tím způsobem, který je pro daný proces vhodný.

Je přitom ale nezbytné mít na paměti následující problémy, které tím mohou v praxi nastat:

1. V žádném případě nelze narušit či dokonce nenaplnit výkon veřejné správy, jež má úřad za povinnost.

2. Jakékoliv omezení či odklad částí agend a činností bude mít za následek zvýšené nároky v budoucnu a též kumulaci nedokončených procesů.
3. Omezováním výkonu práce úředníků a zaměstnanců z jiného místa se neřeší jejich faktická práce. Přílišné omezování může mít za následek kumulaci potřeb po skončení mimořádné situace.
4. Nelze omezit či zcela přerušit komunikaci s klientskými subjekty. Lze ji pouze nahradit distanční formou či jinými alternativními způsoby.
5. Mimořádná situace, a z ní plynoucí omezení a opatření, svádí k odkladu odložitelných činností. Je ale třeba si uvědomit, že tyto činnosti se v budoucnu budou muset udělat a jejich nemístný a přehnaný odklad tak zapříčiní budoucí problémy.
6. Je třeba hlídat možnou úřední prokrastinaci.
7. Na každou podstatnou změnu procesu či výkonu činnosti v úřadu musí existovat dokument, kterým se umožní, a také dostatečně podrobně definuje, aby bylo v budoucnu možné doložit to, proč a jak k omezení došlo.

Nastavování takových změn je velice složité a mnoho úřadů již od jara 2020 volá po nějakých metodikách. Proto v rámci projektu Digitální úřad vznikl poměrně rozsáhlý dílčí výstup "Změny v agendách a procesech za mimořádných situací", který tuto oblast popisuje dostatečně podrobně a přináší metodiku, jak procesy měnit, a především konkrétní příklady, co a jak dělat. Tento výstup byl neformálně spolupřipravován s lidmi z krajů a za součinnosti a s využitím analytických podkladů vlády a MV. Tento dílčí výstup bude publikován v plné verzi na webu Otevřené metodiky e-government, na základě něho budou publikovány články v odborných médiích.

Další řešení v rámci projektu:

Řeší publikovaný dílčí výstup projektu "Změny v agendách a procesech za mimořádných situací".

Řeší otázku: Stanovení rozdílu konkrétních procesů mezi běžným stavem a pandemií

Obecný popis:

Po definici potřeb změn způsobených omezeními plynoucími z mimořádných situací je nutné vědět, jaké konkrétní procesy mohou být upraveny a jakým způsobem, abychom nenapáchali víc škody, než užitku.

Vyjádření k problematice:

Částečně jsme již definovali v dílčím výstupu publikovaném úřadům. Pro změny platí obecné principy, kterými jsou zejména neporušování správních povinností a zamezení nesprávného úředního postupu. V dílčím výstupu jsou, v kapitole se vzorovými činnostmi k úpravě, uvedeny první skupiny, jako je personalistika a nebo majetek či ICT.

Je ale nezbytné si uvědomit, že pokud budeme příliš omezovat vnitřní procesy, může se snadno stát, že po skončení mimořádné situace bude potřeba navýšit dočasně personální kapacity a pracovní zátěž jednotlivých zaměstnanců (viz příslušná část dílčího výstupu).

Další řešení v rámci projektu:

Řeší publikovaný dílčí výstup projektu "Změny v agendách a procesech za mimořádných situací".

1.7.7 Oblast Přístup k řešení přizpůsobení agend a procesům mimořádným situacím

Řeší otázku: Návrh variant fungování agendy veřejné správy v době pandemie (alternativní strategie pro veřejnou správu)

Obecný popis:

Úpravy agend a činností oproti běžnému stavu

Vyjádření k problematice:

Správná odpověď je, že jakákoliv alternativní strategie pro veřejnou správu je obsoletní, neboť veřejná správa si musí plnit svoje povinnosti stran egovernmentu a digitalizace. Jakékoliv úpravy jsou tedy vnitřní (viz publikovaný dílčí výstup) a klientů se prakticky dotknout nemohou. Příkladem je omezení fyzického fungování úředníků a omezení úředních hodin, kdy se nahradí důvěryhodnou elektronickou komunikací s úřadem.

Další řešení v rámci projektu:

Částečně obsahuje dílčí výstup "Změny v agendách a procesech za mimořádných situací" s tím, že v dalších aktivitách projektu se zaměříme na podrobnosti a rozdíly běžného stavu oproti mimořádné situaci.

Řeší otázku: Popis stávajícího stavu procesů a systémových nástrojů – zda je již kompletně v open source

Obecný popis:

Toto jsou ve skutečnosti dvě oblasti:

1. Popis typizovaných systémů určených pro fungování úřadu
2. Stav míry zapojení opensource a faktické naplňování opensource jako povinnosti tak, jak jí stanoví zásada 16 Informační koncepce ČR

Vyjádření k problematice:

Úřady vlastně neví, jaké systémy na co používat. Nemyslíme konkrétní produkty či aplikace, ale dnes ani neexistuje základní mapa typizovaných informačních systémů v úřadu, a to ani pro výkon veřejné správy a ani pro veřejnoprávní a provozní činnosti úřadu. Národní architektura ČR sice stanovuje některé základní principy a postupy, jak mají dané informační systémy fungovat, ale není to moc použitelné pro praktickou mapu potřebných aplikací, aplikační portfolio, assessment aplikačních potřeb, atd.

Úřady vlastně neví, jaké systémy na co používat. Nemyslíme konkrétní produkty či aplikace, ale dnes ani neexistuje základní mapa typizovaných informačních systémů v úřadu, a to ani pro výkon veřejné správy a ani pro veřejnoprávní a provozní činnosti úřadu. Národní architektura ČR sice stanovuje některé základní principy a postupy, jak mají dané informační systémy fungovat, ale není to moc použitelné pro praktickou mapu potřebných aplikací, aplikační portfolio, assessment aplikačních potřeb, atd. V tuto chvíli neexistuje ani vzorová mapa činností a procesů, ani vazba na aplikace, které by je podporovaly.

Co se týče zapojování otevřených řešení, zde nedošlo nikdy k systémovému zmapování nasazení opensource. Nicméně, daleko větší penetrace je u menších úřadů a u úřadů samosprávy, než u velkých úřadů. Zásadní pak také je, co se bude považovat za otevřené řešení co se týče informačních systémů ve veřejné správě. Existují závazné zásady č. 16 a 17 v Informační koncepci ČR, nicméně pro jejich realizaci opět neexistuje metodika. V rámci tohoto projektu budeme tedy na takové metodice spolupracovat v rámci Open-source aliance.

Zásada řízení ajsítý 16: Využívání otevřeného softvéru a standardů: Stát, k zamezení vysokým dlouhodobým nákladům a rizikům, používá otevřený software a otevřené standardy. Proto správce informačního systému využije stávajících otevřených projektů nebo nechá nový zdrojový kód otevřený a znovu využitelný, publikuje jej pod příslušnými licencemi. Nebo pro konkrétní část kódu poskytne

přesvědčivé vysvětlení, proč to nelze provést. Pokud využití otevřeného kódu není pro realizaci systému možné či vhodné, pak pro taková řešení postupuje podle zásady číslo 17 o vyváženém partnerství s dodavateli.

Zásada řízení ajsítý 17: Podpora vyváženého partnerství s dodavateli: Správce ISVS musí zajistit, aby vždy disponoval programovými kódy ISVS, detailní dokumentací k ISVS, licenčními právy k ISVS (právy k užívání autorského díla) a vlastní způsobilostí rozhodovat o ISVS tak, aby bylo možné upravovat a spravovat systém i prostřednictvím třetích osob, nezávislých na původním dodavateli či správci ISVS.

Další řešení v rámci projektu:

V dalších částech projektu se budeme věnovat právě rozboru potřebných informačních systémů a hledání opensource řešení. V rámci mapy povinností EG a metodiky se také soustředíme na zavádění opensource podle stávající povinnosti plynoucí z IKČR a NAČR. Část projektu, ve které tvoříme softwarová řešení procesně orientovaných systémů, právě řeší realizaci opensource řešení systémů pro podporu procesů v úřadu.

1.7.8 Oblast Varianty řešení agend za mimořádných situací

Řeší otázku: Zhodnocení variant a výběr nejvhodnější z nich

Obecný popis:

Vyjádření k problematice:

Tato oblast je do značné míry obsoletní.

Dvě hlavní varianty v obecné rovině jsou: a) pokračování stávajícího stavu a b) dodržování všech EG povinností, a tím umožnění řádného fungování úřadu i za mimořádných situací. Přičemž správnou variantou je varianta druhá.

Díky současné pandemické situaci se krásně ukázalo, jak nesystémové a vesměs pouze teoretické jsou debaty o opravdové plné elektronizaci agend veřejné správy. Tento stav je nejen v rozporu se zákony a povinnostmi, ale pro další obdobné situace také neudržitelný. Přitom neexistuje pro úřady omluva, neboť povinnosti umožňující elektronické vyřizování úkonů vůči veřejné správě zde existuje již několik let, je ovšem úřady soustavně a záměrně ignorováno. To se teď úřadům dost vymstilo.

Další řešení v rámci projektu:

Přesunout do fáze 2.

1.7.9 Oblast Komunikace s klientem, a to zejména u vyžadované opakované interakce s úřadem

Řeší otázku: Opakovaná komunikace s institucí veřejné správy. Čerpání především ze situací vzniklých během probíhající pandemie

Obecný popis:

Nelze očekávat, že bude docházet jen k tzv formální komunikaci klienta s úřadem. V rámci mimořádných situací se ukázala obrovská informační propast ze strany státu, občané se pak daleko více obracejí na úřady a úředníky i s obecnými dotazy a požadavky.

Vyjádření k problematice:

Souvisí s dalšími otázkami a oblastmi. U formální úřední komunikace, zejména ve správních agendách, se přímo týká poskytování digitálních služeb a problematiky propojování a využívání údajů, aby klient nemusel dokládat něco, co nemusí a nebylo mu vyhrožováno a nebyl diskriminován tehdy, když něco

nedodá, správní úkon se neuskuteční. U neformální komunikace pak jde o řádné a dostatečně podrobné a srozumitelné informování prostřednictvím kupříkladu internetových stránek a také o možnost využívat moderních kanálů pro komunikaci, jako je videochat či textový chat, nebo SMS zprávy.

Datum: 2021-01-14 čt 00:00

Autor: Realizátor projektu Digitální úřad, DigiCode.cz

Vytvořeno: 2021-02-08 po 08:25