# Metodika detailních popisů služeb veřejné správy

**TATO METODIKA JE URČENA EDITORŮM, KTEŘÍ VYTVÁŘEJÍ A UDRŽUJÍ DETAILNÍ POPISY SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY. JEJÍM HLAVNÍM CÍLEM JE SJEDNOCENÍ PŘÍSTUPU K TĚMTO POPISŮM V RÁMCI UVEDENÝCH ČINNOSTÍ. POVINNOST PROVÉST DETAILNÍ POPIS SLUŽEB JE SPECIFIKOVÁNA V § 51 ODST. 6 PÍSM. F) A G) ZÁKONA Č. 111/2009 SB., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH. POPIS SE MÁ PROVÉST DLE VYHLÁŠKY Č. 515/2020 SB., O STRUKTUŘE INFORMACÍ ZVEŘEJŇOVANÝCH O POVINNÉM SUBJEKTU A O OSNOVĚ POPISU ÚKONŮ VYKONÁVANÝCH V RÁMCI AGENDY, KTEROU KONKRETIZUJE TATO METODIKA.**

## Část I: Úvod do metodiky Detailních popisů služeb a základní rámec

### 1. CO JE KATALOG SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY A DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Katalog služeb veřejné správy vznikl v návaznosti na zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů (ZoPDS).

Je součástí Registru práv a povinností (RPP), který byl spuštěn 1. července 2012 a je jedním ze základních registrů České republiky. Jeho hlavním účelem je spravovat informace o agendách, orgánech veřejné moci a uživatelích údajů, a to zejména pro účely řízení přístupu k údajům napříč agendami.

Evidenční část katalogu služeb se nachází v agendovém informačním systému AIS RPP Působnostní (AISP), zatímco detailní popisy těchto služeb se vytváří v AIS RPP Správa katalogů (AISK).

Tato metodika pokrývá pouze problematiku psaní detailních popisů služeb, evidence služeb do AIS RPP Působnostního (která popisům předchází) má vlastní metodiku, kterou naleznete na https://archi.gov.cz/nap:katalog_sluzeb.

Cílem Katalogu služeb VS je primárně přehledně informovat klienta o všech dostupných službách veřejné správy a zároveň díky evidenci služeb VS, úkonů a jejich obslužných kanálů stanovit plán digitalizace a podpořit tím rozvoj eGovernmentu. Dále slouží jako zdroj srozumitelných informací pro kohokoliv, kdo se o danou službu zajímá (mimo jiné např. pro média nebo studenty a výzkumníky). Současně pomáhá zvýšit transparentnost

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

směrem k veřejnosti ohledně toho, co všechno veřejná správa dělá, a tedy i jakými všemi způsoby jsou vynakládány veřejné prostředky.

Detailní popisy služeb (DPS) jsou primárně určeny klientům veřejné správy. Z těchto detailních popisů musí být klientovi naprosto jasné a srozumitelné, kdy se ho daná služba týká, co potřebuje k jejímu vyřízení, a jak a kde může danou věc vyřídit. Hlavní přednost detailních popisů služeb by měla být především jejich uživatelská přívětivost.

## 2. CO OD VÁS POTŘEBUJEME

Abyste lidsky popsali, co má klient udělat, pokud něco potřebuje řešit s orgány veřejné moci (OVM). K tomu slouží tzv. detailní popisy služeb veřejné správy (VS), které musíte vytvořit.

Pokud jsou vaše služby VS relevantní z hlediska nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 ze dne 2. října 2018, kterým se zřizuje Jednotná digitální brána (dále jen „nařízení EU o Jednotné digitální bráně"), je nutné vytvořené detailní popisy příslušných služeb následně také přeložit do anglického jazyka.

Pokud už máte detailní popisy služeb ve vaší agendě schválené a zveřejněné, pak je třeba udržovat je aktuální. Jakoukoli změnu, která má vliv na popis služby (např. změna výše poplatků, kontaktních údajů nebo třeba hypertextových odkazů), je třeba ideálně v předstihu upravit a změnu odeslat ke schválení na DIA prostřednictvím systému AIS Správa katalogů.

## 3. PROČ JE TO POTŘEBA

Vytvářením detailních popisů služeb plníte informační povinnost vyplývající ze zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, a jsou-li popisované služby relevantní z hlediska nařízení EU o Jednotné digitální bráně (SDG), pak plníte i povinnost stanovenou tímto nařízením.

Osnovu detailního popisu přesněji stanovuje příloha č. 2 vyhlášky č. 515/2020 Sb.

Dále pomocí detailních popisů služeb plní orgány veřejné moci povinnost zveřejňovat elektronické formuláře podle § 4 odst. 3 zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby (viz kapitola 12.16).

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

Detailní popis služby tedy slučuje více informačních povinností a ty jsou následně shromážděny na jednom místě – v prostředí Registru práv a povinností, odkud následně může kdokoli aktuální informace čerpat, ať už se jedná o rezortní informační weby, portály OVM (typicky obcí a krajů) nebo jakékoli další zájemce z řad veřejnosti.

## 4. KDE A JAK SE ZVEŘEJŇUJE DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Detailní popisy služeb vytváříte pro klienty veřejné správy – jedná se o veřejné informace, které jsou dostupné několika cestami.

Primárním místem, kde se detailní popisy zobrazují, je Portál veřejné správy (https://portal.gov.cz), což je hlavní portál české veřejné správy. Portál veřejné správy (PVS) respektuje vytvořený design systém, podle kterého Digitální a informační agentura navrhuje a vyvíjí weby a digitální produkty, a který se používá u webů a aplikací napříč státní správou. Tím je zajištěna jeho přístupnost, srozumitelnost a konzistentnost s některými dalšími státními weby.

Detailní popisy jsou dále přístupné na veřejné API (automatizované rozhraní), ze které může kdokoliv čerpat informace a dále je zobrazovat na svých webech nebo aplikacích v podobě, která je pro něj vhodná. Tento způsob mohou využít například obce u služeb, které vykonávají v přenesené působnosti a mohou je takto zobrazit na svých webech. API je přístupné na adrese https://portal.gov.cz/katalogy/api.

Dále jsou detailní popisy zveřejněny ve formátu otevřených dat v Národním katalogu otevřených dat. Příslušnou datovou sadu naleznete na tomto odkazu.

## 5. NEŽ ZAČNETE POPISOVAT

### 5.1. EVIDENCE SLUŽEB V RPP

Prvním krokem je evidence služeb veřejné správy, jejich úkonů a obslužných kanálů v evidenční části katalogu služeb prostřednictvím AIS RPP Působnostní (viz https://archi.gov.cz/nap:katalog_sluzeb#evidence_sluzeb_vs). Bez předchozí evidence služeb v AISP není jejich detailní popis možný, protože se v AIS RPP Správa katalogů (AISK) vůbec neobjeví.

### 5.2. PŘÍSTUP DO AIS RPP SPRÁVA KATALOGŮ (AISK)

Dalším krokem je zřízení přístupu do systému AIS RPP Správa katalogů (AISK). Je žádoucí, aby každý, kdo detailní popisy píše, měl zřízený přístup. Není problém, když v rámci jedné agendy vytváří popisy více osob a každá má vlastní přístup. Naopak se neosvědčil postup, kdy má přístup pouze jedna osoba a ta funguje pouze jako prostředník, který texty do systému vkládá. Pro získání přístupu musíte mít založený účet v CAAIS, ke kterému musí přiřadit lokální administrátor na vašem OVM (pokud nevíte, zjistíte to na webu CAAIS) tato oprávnění:

Ohlašovatel (zástupce OVM, které ohlašuje agendu do RPP):

- *Přístup do informačních systémů:*
  - *RPP AISK Správa katalogů*
  - *Přístupová role*
- *Agendové činnostní role:*
  - *A113 – Registrace agend a orgánů veřejné moci pro výkon agendy*
  - *CR1009 – Ohlášení agendy, odstranění nedostatků v ohlášení agendy a změna agendy*

Editor (pokud správce katalogu převedl vytváření popisu na jiné OVM):

- *Přístup do informačních systémů:*
  - *RPP AISK Správa katalogů*
  - *Přístupová role*
- *Agendové činnostní role:*
  - *A112 – Správa registru RPP*
  - *CR67395 – Editor detailních popisů*

Do AISK se můžete následně přihlašovat pomocí Identity občana nebo pomocí komerčního certifikátu. K systému existuje vlastní uživatelská příručka, do které doporučujeme nahlédnout pro základní orientaci.

Doporučujeme, aby detailní popis služby VS vytvářel primárně ten, kdo zná metodiku a rozumí dané službě nebo má dostatek podkladů od věcného gestora.

### 5.3. KDO JE KDO

Celý proces vyplňování detailních popisů a jejich schvalování zahrnuje několik aktérů, kteří vystupují v různých rolích. Zde je jejich popis:

**Ohlašovatel s přístupem do AISK**

Věcný gestor agendy, může editovat všechny popisy ohlašujícího OVM.

**Osoba s přístupem do AISK**

V AISK existují i typy účtu, které mají možnost pouze procházet data, ale nemůžou je editovat.

**Editor**

V některých případech je možné převést popis na jiné OVM (typicky jsou to podřízené organizace ministerstev). V takovém případě nevyplňuje detailní popis ohlašovatel, ale editor. Pro převedení popisů je nutné, aby obě strany (tj. převádějící i přijímající) kontaktovali DIA, která následně popisy převede.

**Kontrolor**

Pracovník Digitální a informační agentury, který připomínkuje a schvaluje detailní popisy v AISK.

**Klient**

Koncovým klientem je pro účely detailního popisu kdokoliv, kdo si daný popis čte, ať už jen hledá informace nebo má i zájem službu využít.

### 5.4. NAŘÍZENÍ EU O JEDNOTNÉ DIGITÁLNÍ BRÁNĚ (SDG)

Některé služby jsou relevantní z hlediska nařízení EU o jednotné digitální bráně. Údaj o tom, zda je služba relevantní pro SDG, se vyplňuje za každou službu samostatně v rámci její evidence v AISP. U detailních popisů služeb relevantních pro SDG jsou navíc k dispozici pro vyplnění další atributy, jako jsou například povinné atributy Jednací jazyk, Asistenční služby SDG či Datum kontroly, nebo nepovinný atribut Přeshraniční dostupnost služby. Dále je u SDG relevantních služeb povinné vyplnění atributu Možnosti odvolání, které je u jiných detailních popisů nepovinné. Pokud SDG relevantní služba nemá možnosti odvolání, pak je třeba do tohoto atributu vyplnit, že možnosti odvolání nejsou.

Jak již bylo zmíněno výše, SDG relevantní služby mají mít svůj anglický překlad. Ten se dá vyplňovat přímo v AISK (kde je také možnost využít strojového překladu), nebo je možné si udělat za tímto účelem html export, který je možné zaslat k překladu. DIA překlady nekontroluje, a nezodpovídá tak za jejich kvalitu.

Národní gestorem pro SDG je Ministerstvo průmyslu a obchodu. Případné další informace k této povinnosti nebo pomoc s překlady můžete získat tam.

Pro SDG relevantní služby dále platí, že výše uvedený povinný atribut *Datum kontroly* nesmí obsahovat datum starší než 12 měsíců. Pokud dojde k situaci, kdy je příslušný detailní popis starší než 12 měsíců, je nutné zkontrolovat platnost jeho obsahu a minimálně aktualizovat atribut *Datum kontroly* (a to i v případě, že nedošlo k žádné obsahové změně popisu).

## 6. DOPORUČENÝ POSTUP PRO VYPLNĚNÍ DETAILNÍCH POPISŮ SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY

Pokud popisujete služby pokrývající svým obsahem zcela novou agendu, pak je vždy vhodné nejprve vyplnit pouze 2–3 popisy služeb a odeslat je DIA ke kontrole. Po schválení těchto zkušebních popisů služeb je dobré pokračovat v popisování těch ostatních. Tímto se předejde opakování stejných chyb napříč celou agendou.

### 6.1. IDENTIFIKUJTE TYP SLUŽBY (Z MOCI ÚŘEDNÍ X INICIOVANÁ KLIENTEM) A VYTVOŘTE JEJÍ DETAILNÍ POPIS

U každé popisované služby se vždy nejprve podívejte, jaký má typ, tedy jestli se jedná o službu z moci úřední nebo o službu iniciovanou klientem. Typ služby byl určen už v evidenční části katalogu služeb a přebírá se z AISP. Služby iniciované klientem jsou takové, kde první krok (typicky podání) vykonává klient, a služby z moci úřední

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

jsou naopak takové, kde činí první krok OVM. Pro tyto služby nejsou povinné stejné atributy jako pro služby iniciované klientem.

**Jaké atributy jsou pro služby vykonávané z moci úřední povinné?**

- *Název (vyplňuje se automaticky dle AISP)*
- *Kód (vyplňuje se automaticky dle AISP)*
- *Účinnost od*
- *Editor popisu (vyplňuje se automaticky)*
- *Kontakt pro uživatelskou zpětnou vazbu*
- *Běžně používaný název*
- *Popis služby*
- *Výstup služby (nezobrazuje se na PVS)*
- *Je výsledek služby vedený v základních registrech či agendovém informačním systému (nezobrazuje se na PVS)*
- *Kategorie a podkategorie*

Zbytek atributů je volitelný, pokud to ale u dané služby dává smysl, měly by být vyplněny také.

V AISK poznáte povinné atributy vždy podle toho, že u nich při editaci popisu uvidíte červenou hvězdičku (*).

## 7. CO SE BUDE DÍT POTOM

Poté, co vytvoříte detailní popisy služeb, odešlete je v systému AISK ke schválení (toto nemusíte nikde dále hlásit, ke kontrolorům se dostane informace automaticky). Schvalování detailních popisů provádí Digitální informační agentura (správce katalogu služeb).

Následně dojde ke schválení a publikaci jednotlivých detailních popisů, o čemž budete vyrozuměni automatickou notifikací na adresu, kterou máte v AISK nastavenou jako notifikační. V případě zjištění jakýchkoliv nedostatků u schvalovaných detailních popisů obdržíte před jejich schválením od schvalovatele

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

popisů z DIA e-mailem připomínky k vypořádání, resp. zapracování. Kontrola před schválením popisu se zaměřuje zejména na dodržení metodických pravidel, srozumitelnost textu a jeho konzistenci s ostatními texty z katalogu služeb. Věcná správnost kontrolována primárně není, protože té nejlépe rozumí věcný gestor sám. Pokud je nějaká informace neúplná nebo nesrozumitelná, mohou kontroloři klást v rámci svých připomínek upřesňující dotazy.

Po zapracování případných připomínek odešlete popisy opět ke kontrole a tyto budou buď schváleny výše popsaným způsobem nebo obdržíte další sadu připomínek.

Do 24 hodin by se měly schválené texty objevit na Portálu veřejné správy. Tam k nim můžete přistupovat i přímým linkem v tomto formátu: https://portal.gov.cz/sluzby-vs/SXXX, kde je nutné SXXX nahradit kódem konkrétní služby (tedy např. https://portal.gov.cz/sluzby-vs/S567 apod.). Kód je k nalezení přímo v AISK u záznamu dané služby.

Publikované texty mají uživatelé možnost hodnotit – známkováním a volným textem přímo na gov.cz. Tlačítko „ohodnotit stránku“ je na PVS k nalezení na konci každé stránky s detailním popisem služby. Tato zpětná vazba by měla být zasílána na adresu uvedenou v atributu *Kontakt pro uživatelskou zpětnou* vazbu. Je nutné ji sledovat a detailní popisy případně upravovat i s ohledem na zpětnou vazbu od uživatelů Portálu veřejné správy.

## 8. DALŠÍ UDRŽOVÁNÍ DETAILNÍCH POPISŮ SLUŽEB

Detailní popisy služeb musí být aktuální. Sledujte prosím změny v právních předpisech – ať už vašich agendových nebo těch obecných, které by mohly mít dopad na vyřízení služeb z vaší agendy a příslušně upravujte dotčené texty.

Detailní popisy SDG služeb nesmí být starší než 12 měsíců. Odpovídajícím způsobem je také u nich třeba aktualizovat atribut *Datum kontroly.*

Pokud víte, že se nějaká změna odehraje k určitému datu, můžete si text připravit dopředu pomocí tzv. budoucí verze (více opět v uživatelské příručce k AISK). Změny ve schválených popisech probíhají vždy přes pracovní verze, které opět musí být schváleny. Schválená verze je vždy nahrazená tou novou až po jejím schválení, nemusíte se tedy bát, že bude zásah do schválené verze hned vidět ve zveřejněném popisu na Portálu veřejné správy nebo že schválená verze zmizí po vytvoření té pracovní.

# Část II: Metodická doporučení pro jazyk a strukturu textu

## 9. JAK PSÁT JEDNODUŠE, JASNĚ A SROZUMITELNĚ

Úřednická a právní praxe může někdy vést pracovníky veřejné správy k používání složitých jazykových konstrukcí. Pokud je výsledný text vinou příliš odborné terminologie běžnému čtenáři nesrozumitelný, může u takového čtenáře dojít k odmítnutí textu jako nesrozumitelného, neužitečného a ve finále nedůvěryhodného.

Když jsou na oficiálních stránkách všechny potřebné informace prezentovány jasně a srozumitelně, klient nemusí hledat odpovědi pomocí neověřených zdrojů, kde se může setkat s neaktuálními nebo nesprávnými informacemi. Vytvořením jasného a srozumitelného detailního popisu se rovněž ušetří práce úředníkům na přepážkách a pracovníkům poradenských center, protože nebudou muset odpovídat na velké množství klientských dotazů.

Následující pravidla jsou založena na osvědčených postupech pro psaní atraktivních webových textů, zásadách uživatelské zkušenosti (UX) a výsledcích uživatelských testování. Naším cílem je zajistit, aby požadované informace byly snadno dostupné a srozumitelné pro všechny uživatele, což přispívá k jejich spokojenosti a efektivní komunikaci mezi uživatelem, respektive veřejností a veřejnou správou.

### 9.1. KDO KOMU PÍŠE

Při psaní detailního popisu je zásadní si ujasnit, pro koho popis píšete, resp. kdo je váš čtenář. Vy v této roli představujete veřejnou správu (nebo její součást) a píšete lidem, převážně občanům České republiky.

MY = veřejná správa (pisatel)

VY = člověk nebo lidé (čtenář/klient veřejné správy)

V částech textu, ve kterých je to vhodné, používejte pro veřejnou správu ideálně první osobu množného čísla. Čtenáři vykejte nebo používejte druhou osobu množného čísla. Velké písmeno V u slov Váš, Vám, Vámi atd. nepište. Tento tvar s velkým V vyjadřuje, že čtenáře konkrétně znáte, a proto patří do korespondence, ne na web.

Příklad:

„Potvrzení vám následně zašleme poštou.“

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

„Pokud vám vznikne nárok na daňový bonus, můžete podat žádost o vrácení přeplatků evidovaných na všech daních.“

„Úředník vytiskne žádost a vy, podpisem na žádosti, potvrdíte správnost údajů v ní uvedených.“

### 9.2. PIŠTE SROZUMITELNĚ, ALE ZACHOVEJTE ODBORNOU PŘESNOST

Služby veřejné správy vycházejí ze zákonných mantinelů, což znamená, že v některých případech není možné danou oblast výrazně zestručnit nebo výrazně zvýšit srozumitelnost textu. Přesto se snažte využívat dostupné postupy, které pomohou učinit text co nejpřehlednějším a nejlépe uchopitelným pro cílového uživatele.

Například podrobné nebo specifické informace, které se týkají jen určitého typu klienta či výjimečných situací, můžete přesunout do infoboxu nebo doplňkových částí. Hlavní text tak zůstane stručný a přehledný, aniž by došlo ke ztrátě přesnosti nebo úplnosti informací.

U vysoce odborných služeb určených úzké skupině klientů pište tak, aby byl text srozumitelný i pro čtenáře, který se s danou oblastí teprve seznamuje. Nepředpokládejte žádné předchozí znalosti. Vyhýbejte se přímému uvádění paragrafů nebo právních norem, pokud to není nezbytně nutné pro pochopení nebo správné využití služby.

I když tento přístup nelze u všech služeb uplatnit v plné míře, snažte se k němu co nejvíce přiblížit. Cílem je, aby text byl přístupný, ale zároveň odborně správný. Nesmí dojít zestručněním k jeho významovému posunu.

### 9.3. PIŠTE OBYČEJNĚ ČESKY

Odborné texty jsou většinou hodně technické a složité. I vzdělaný čtenář může mít problém se zorientovat v textu, který je napsán právnickým nebo úředním žargonem. Informaci popište ideálně tak, aby si ji běžný občan mohl a uměl představit. Snažte se psát slovesa v činném rodě, aby si čtenář mohl lépe představit činnost i původce děje (podmět). Pokud například mluvíte o zákonném požadavku, použijte slovo „muset“, protože „zákonný požadavek“ nemusí být srozumitelný každému.

Nepoužívejte cizí slova, pokud to můžete říci běžným jazykem. Přílišné používání cizích slov snižuje srozumitelnost textu. Názvům v odborném názvosloví nemusí všichni čtenáři rozumět. Pokud musíte použít odborný termín, vysvětlete ho při prvním použití.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

V textu nepoužívejte zkratky. Ani ty, o kterých si myslíte, že jsou všeobecně známé. V tomto případě je lepší, když je text o něco delší, než aby byl kvůli použitým zkratkám nesrozumitelný. Berte také v úvahu, že čtenáři mají tendenci u webových textů přeskakovat části a hledat pouze ty informace, které považují za relevantní.

### 9.4. JAK OVĚŘIT SROZUMITELNOST TEXTU

Dejte text přečíst někomu, kdo není z vašeho oboru a o službě nebo veřejné správě nic neví. Pokud text pochopí a zvládne bez větších obtíží říct, co je obsahem sdělení, a jak má při vyřízení služby postupovat, napsali jste jej dobře. Pokud musíte některé části dovysvětlit, měli byste je přepsat, protože až bude text publikovaný na webu, nebudete u čtenáře stát a vysvětlovat mu, jak jste to mysleli.

### 9.5. KDE HLEDAT PRAKTICKÉ PŘÍKLADY

Více se můžete dočíst na stránkách design systému gov.cz (https://designsystem.gov.cz/pravidla/pravidla-pro-tvorbu-obsahu.html), který určuje pravidla pro konzistentní vytváření webů pod doménou gov.cz. Pod tuto doménu spadá i Portál veřejné správy, kde jsou detailní popisy služeb publikované.

## 10. JAK SPRÁVNĚ STRUKTUROVAT TEXT

Snažte se psát spíše krátké texty. Pokud musí být text delší, rozdělte ho do kratších odstavců, zvýrazněte hlavní sdělení, proložte text např. tabulkou, příkladem nebo přehledným seznamem kroků.

Do každého odstavce napište jen jednu informaci. Jakmile čtenář najde první podstatnou věc, předpokládá, že už ví vše potřebné, a přeskočí na další odstavec.

Zaměřte se na **klíčová slova** a snažte se je v textu **zvýraznit**. Pokud v odstavci čtenář nenajde rychle hledaný výraz, přeskočí na další odstavec.

## 11. JAK ZVÝRAZNIT DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ (PRAVIDLA PRO TYPOGRAFII)

Aby byly detailní popisy služeb konzistentní v rámci celého Portálu veřejné správy, definuje tato metodika typografii, kterou je možné použít v doporučených případech. U některých atributů je typografie touto

metodikou omezena. Níže je stručný přehled možných typografií a vysvětlení, v jakých případech je vhodné je použít.

### 11.1. DOPORUČENÁ TYPOGRAFIE

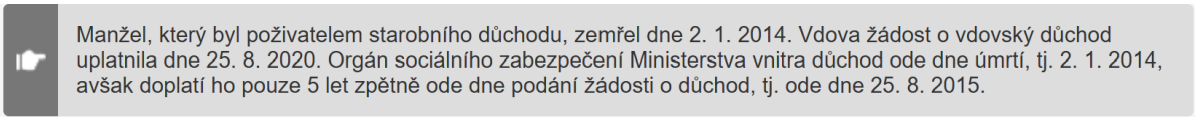
- **tučné písmo** – vyjadřuje hlavní důraz, používejte jej u klíčových slov, číselných údajů nebo zásadních sdělení, ale neplýtvejte jím, aby nebylo zvýrazněno vše;
    - např. pokud jste **osoba samostatně výdělečně činná**, musíte být přihlášena k nemocenskému pojištění osob samostatně výdělečně činných **alespoň po dobu 3 měsíců** bezprostředně před nástupem na otcovskou,
- **kurzíva** – můžete ji použít u odborných výrazů, právních pojmů nebo u hovorových slov, pokud budete mít pocit, že je třeba dát na slovo nebo slovní spojení tento mírný důraz;
    - např. měsíční výši rodičovského příspěvku si určíte podle svého *denního vyměřovacího základu*,
- **podtržení** – není příliš výrazné, ale hodí se při zvýšení důrazu na zápor ve větě;
    - např. pozdější změna výše dávky není povolena,
- **odkaz na jiný záznam z katalogu** – využijte v případě, kdy odkazujete na jinou službu veřejné správy nebo informaci: zvolíte možnost „Vložit odkaz na záznam katalogu“, následně zvolíte příslušný katalog (např. Detailní popisy služeb veřejné správy) a poté jeho konkrétní záznam (např. potvrzení o studiu). Automaticky se vloží odkaz v podobě názvu služby, text ale můžete přepsat podle potřeby;
    - např. budete potřebovat potvrzení o studiu,
- **odkaz v textu** – použijte v případě, kdy odkazujete na webovou stránku, ať již v rámci Portálu veřejné správy či mimo něj. Použijte nástroj odkaz (ikona řetízku). Vyhněte se používání slova *zde* a formulujte text odkazu tak, aby z něj bylo zjevné, kam odkazuje. Tedy místo:
    - seznam pracovišť s kontakty naleznete zde

  raději formulujte text odkazu takto:
    - seznam pracovišť s kontakty naleznete na stránkách České správy sociálního zabezpečení,

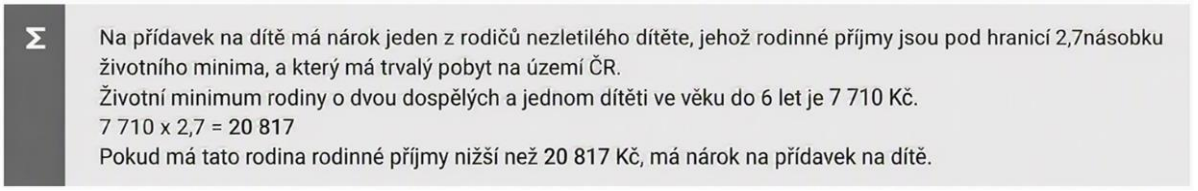
Adresa odkazu by měla být co nejpřesnější, aby čtenář nemusel informaci dále dohledávat. V případě odkazování na soubory (např. v pdf nebo doc/docx formátu) odkazujte přímo na daný soubor. Příslušnou adresu můžete v prohlížeči získat pravým kliknutím na odkaz pod kterým stáhnete soubor a vybráním volby *Kopírovat adresu odkazu*.

Pokud uvádíte kdekoliv v popisu telefonní číslo nebo e-mail, také je uvádějte jako odkaz. Po rozkliknutí menu odkazu stačí jen vybrat příslušný typ.

- **infobox vysvětlující příklad** – do tohoto infoboxu vložte tu část textu, ve které uvádíte ilustrativní praktický příklad z praxe, aby klient lépe pochopil logiku fungování služby:

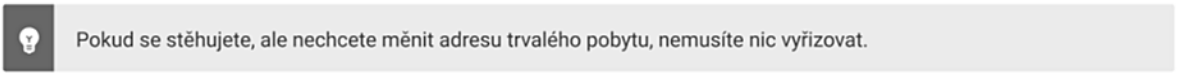



- **infobox vzorec výpočtu** – do tohoto infoboxu vložte tu část textu, ve které budete vysvětlovat, jak se vypočítává výše dávky nebo poplatku; je třeba vysvětlit všechny proměnné, které do vzorce vstupují a následně uvést příklad konkrétního matematického výpočtu, který vzorec vysvětlí:

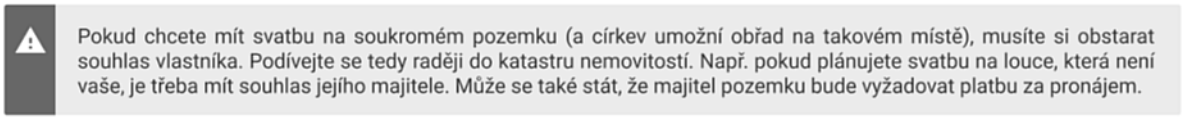



- **kalkulačka** – použijte v případě, že existuje nástroj nebo webová aplikace, pomocí které si klient může spočítat výši dávky nebo poplatku; jedná se o odkaz na vaši oficiální kalkulačku a díky označení „kalkulačka“ se vykreslí ikona, která uživateli zdůrazní, že kliknutím na tento odkaz se dostane na spolehlivý a garantovaný nástroj výpočtu dávky nebo poplatku:

- **infobox tip** – do tohoto infoboxu vložte tu část textu, ve které chcete klientovi poradit nebo mu dát tip, který mu usnadní vyřízení služby:



- **infobox upozornění** – pokud je třeba klienta upozornit na důležitou věc při řešení služby, použijte infobox upozornění, který umožní vložit příslušnou část textu do speciálního rámečku:




- **kroky** – pro lepší přehlednost v textu je vhodné klientovi sepsat výčet kroků, které musí splnit, aby službu vyřídil:

**1. krok**

- Gynekolog vám v Žádosti o vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství potvrdí: předpokládaný den porodu.

**2. krok**

Vyplněnou žádost předáte zaměstnavateli.

- pro každý nový krok použijte možnost „Kroky“, zkontrolujte pořadí kroku a pokračujte v psaní textu pro daný krok. Pokud chcete přidat krok, postup zopakujte.

**tabulka** – používejte pro lepší přehlednost podmínek a pravidel služby, třeba při výčtu položek, za něž se platí určitý poplatek;

- např. výše porodného je stanovena pevnou částkou:

| | |
|---|---|
| **první dítě** | **13 000 Kč** |
| **druhé dítě** | **10 000 Kč** |
| **dvojčata a vícerčata** | **23 000 Kč** |
| **dvojčata a vícerčata v rodině, kde už jedno dítě je** | **10 000 Kč** |

Tabulku není možné vložit do infoboxu.

- **číslovaný seznam** – číslovaný seznam vyvolává dojem, že žádnou z položek v seznamu nelze vynechat; položky mohou znázorňovat i logickou posloupnost, pokud chcete třeba určit, kolik věcí a v jakém pořadí je třeba doložit, aby mohl klient žádost podat;
- **nečíslovaný seznam** – je možné psát jednotlivé body v celých větách nebo pouze ve slovech či slovních spojeních; ze seznamu musí být zřejmé, jestli klient musí splnit všechny body nebo jen některý z nich;
    - např. Týká se vás to, pokud:
        - jste vlastník motorového vozidla a máte nový trvalý pobyt,
        - jste provozovatel motorového vozidla a máte nový trvalý pobyt
        - nebo máte úředně ověřenou plnou moc k řešení této věci za někoho jiného.
    - např. co potřebujete, pokud službu řešíte osobně:
        - občanský průkaz nebo cestovní pas,
        - velký technický průkaz,
        - osvědčení o registraci vozidla (malý technický průkaz)
        - a úředně ověřenou plnou moc, pokud to řešíte za někoho jiného.
- **adresa –** pokud potřebujete uvést adresu, použijte prosím nástroj adresa (ikona obálky), která zajistí, že jsou adresy zobrazeny ve stejném formátu v celém katalogu. Do jednotlivých políček jednoduše doplňte příslušné údaje.

### 11.2. TYPOGRAFICKÉ KOMBINACE

- ***nevhodná je kombinace tučného písma, kurzívy a podtržení*** – tato kombinace není uživatelsky přívětivá a může být špatně čitelná;

- vhodná je kombinace upozorňovacích boxů (tip, upozornění, příklad aj.) a odkazu nebo tučného zvýraznění některých slov:

### 11.3. NEDOPORUČENÁ TYPOGRAFIE

- CAPS LOCK – hůře se čte a text bývá při čtení souvislého textu vnímán jako psaný křik, ne jako zvýraznění;
- hodně úrovní nadpisů – nestrukturujte text do velkého množství nadpisů, zobrazení celkového popisu služby je už dostatečně členité, a proto není vhodné využívat nadpisy různých úrovní.

# Část III: Popis atributů a jejich správné vyplnění

## 12. PŘEHLED ATRIBUTŮ

Jednotlivé atributy pokrývají v rámci detailního popisu služby všechny typy informací, které mohou být potřeba k vyřízení služby. Některé atributy jsou povinné pro všechny typy služeb, jiné jen pro služby iniciované klientem nebo služby relevantní pro nařízení EU o Jednotné digitální bráně (SDG) (blíže viz kapitoly 5.4 a 6.1). V této kapitole naleznete informaci o povinnosti atributu pod jeho názvem, v AISK poznáte povinné atributy podle toho, že u nich při editaci popisu uvidíte červenou hvězdičku (*). Dále jsou v detailním popisu služby atributy, které se propisují z evidenční části katalogu služeb v AIS Působnostní. Mezi ně patří například informace o názvu a kódu agendy, právních předpisech nebo typu služby.

### 12.1. INTERNÍ POZNÁMKA

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Interní poznámka slouží pro vás. Nebude se nikam publikovat a vidí ji jen ten, kdo zrovna edituje detailní popis. Můžete si do ní napsat krátkou zprávu pro zapamatování, anotaci nebo vysvětlení. Tedy cokoliv, o čem si myslíte, že budete potřebovat vědět v souvislosti s konkrétním záznamem detailního popisu služby. Také můžete uvést informaci, kterou chcete, aby viděl správce katalogu služeb. Interní poznámku můžete také nechat

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

prázdnou. Při prvotním vytvoření záznamu v AISK v návaznosti na úspěšnou evidenci dané služby v RPP je v tomto atributu automaticky předvyplněn popis této služby z AISP.

### 12.2. ÚČINNOST SLUŽBY: OD

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Datum označuje počáteční datum účinnosti služby a současně určuje, od jakého data bude detailní popis příslušné služby publikován na Portálu veřejné správy (za předpokladu, že je schválen). Je možné zadat datum v minulosti, kdy služba začala být účinná, aby informace odpovídaly realitě, jelikož při prvotním vytvoření záznamu v AISK v návaznosti na evidenci dané služby v RPP je v tomto atributu automaticky předvyplněno datum evidence služby do RPP.

Pokud budete popis služby připravovat dopředu nebo budete připravovat novou verzi detailního popisu, můžete do tohoto atributu zadat budoucí datum.

Můžete si připravit několik verzí popisu téže služby VS (např. podle účinnosti agendového zákona), které se k uvedenému datu budou na portálech automaticky aktualizovat. Pokud bude vytvořen i budoucí popis téže služby VS, uživatel bude na budoucí popis upozorněn a bude mít možnost si ho zobrazit, aby nebyl překvapen z budoucích změn.

### 12.3. ÚČINNOST SLUŽBY: DO

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

U popisů služeb můžete nastavit i datum konce účinnosti. Může se vám to hodit v případě, kdy služba VS k nějakému datu zaniká. Pomocí atributu nastavíte datum, kdy popis přestane být zveřejňován.

Pokud atribut nevyplníte, v popisu služby se zobrazí „do neurčita“. Toto sousloví pro klienta znamená, že je služba takto účinná, nebudou se v postupu vyřízení služby dít v dohledné době žádné změny a popisem se může bez obav řídit.

Pokud vytvoříte budoucí verzi detailního popisu služby VS a „účinnost služby: do“ v původní verzi nevyplníte, automaticky se datum převezme z nové verze popisu z atributu „účinnost služby: od“ s hodnotou předchozího dne.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

### 12.4. ZODPOVĚDNÁ OSOBA

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Zodpovědná osoba slouží jako primární kontakt pro správce katalogu služeb. Na její adresu jsou posílány připomínky a požadavky týkající se dané služby. Dále jí chodí automatické notifikace o změně stavu záznamu (schválení, odmítnutí atd.). V tomto atributu je automaticky předvyplněno vaše jméno, respektive jméno uživatele, který daný popis otevřel k editaci. Pokud chcete, aby notifikace byly zasílány jiné osobě, která je zodpovědná za správnost příslušného detailního popisu služby veřejné správy, můžete zodpovědnou osobu kdykoliv změnit. Svou kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v AISK si můžete změnit na úvodní stránce v AISK v sekci *Notifikační údaje*. Změna této adresy se současně propíše do všech záznamů, kde jste uvedeni jako zodpovědná osoba.

### 12.5. KONTAKT PRO UŽIVATELSKOU ZPĚTNOU VAZBU

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Do tohoto atributu vyplňte e-mailový kontakt, který bude spravovat zodpovědná osoba (nebo více osob), která bude mít na starosti věcnou správu detailního popisu služby. Na tuto e-mailovou adresu bude chodit zpětná vazba od uživatelů z Portálu veřejné správy, kterou budete moci vyhodnotit a následně zlepšit kvalitu detailního popisu směrem k uživatelské přívětivosti.

Je vhodné pro sběr zpětné vazby vytvořit novou obecnou e-mailovou adresu, aby byla zachována kontinuita v případě personálních změn. Adresa může vypadat např. takto: zpetnavazba@ministerstvo.gov.cz

### 12.6. BĚŽNĚ POUŽÍVANÝ NÁZEV

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Uveďte název služby, který stručně a jasně vystihuje její podstatu. Název nemusí být stejný jako ten, který jste ohlásili do AIS RPP Působnostní. Název pište především pro klienty, kteří se s ním budou setkávat na Portálu veřejné správy nebo na jiných webech veřejné správy.

Důležité je, aby byl nezaměnitelný s jinou službou, ale stále velmi jednoduchý, srozumitelný a zapamatovatelný. Kritériem vhodnosti názvu je, že název služby je používaný (příp. bude používán) v běžném hovoru lidí.

Pokud je to pro dané téma možné a vhodné, měla by být v tomto případě srozumitelnost názvu upřednostněna nad jeho přesností, přičemž zvolený název nesmí být zavádějící nebo zkreslující.

Nesnažte se do názvu zahrnout vše. Podmínky, omezení nebo další podrobnosti specifikujte v dalších atributech popisu.

U služeb iniciovaných klientem upřesněte, zda se jedná o žádost. Tedy např. místo „Povolení k pobytu“ uveďte „Žádost o povolení k pobytu“. Pokud to dává smysl, upřesněte u služeb z moci úřední v názvu, že se jedná o službu z moci úřední, například pomocí dovětku „úřadem“. Např. „Zrušení zvláštní obchodní licence úřadem“. Nepoužívejte v názvu spojení „z moci úřední“, protože nemusí být běžnému člověku srozumitelné.

Můžete se řídit také následujícím doporučením:

⚠ Použijte **eObčanka** místo **občanský průkaz se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem** - zkrácení usnadní pochopení názvu a není zavádějící.

⚠ Použijte **otcovská** místo dávka **otcovské poporodní péče** - zkrácená verze je mezi klienty zavedená, není možné si dávku ani v této zkrácené verzi splést s jinou.

⚠ Nepoužívejte mateřská místo peněžitá pomoc v mateřství – zkrácení názvu může být pro klienty zavádějící, je možné to zaměnit za rodičovský příspěvek.

### 12.7. POPIS SLUŽBY

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Popis služby slouží k tomu, aby si klient mohl představit, o jakou službu se jedná. Jednoduše vysvětlete, co znamená název služby, pokud není dostatečně návodný. Určete, o jaký typ služby se jedná – zda je to právo nebo povinnost, zda se jedná o dávku, poplatek aj. Po přečtení by měl klient pochopit podstatu služby. V nejlepším případě by ji měl být schopen stručně popsat někomu dalšímu.

Popis služby slouží pro seznámení klienta se službou a měl by obsahovat její hlavní podstatu, nicméně současně není potřeba, aby byl obsahově vyčerpávající. Překontrolujte si, zda se popis služby nekryje s popisem dalších

atributů služby. Například těch, které se týkají jejího vyřízení. V popisu by měly být uvedeny jen podstatné informace, které klient nenajde dále v textu daného detailního popisu služby.

### 12.8. TÝKÁ SE VÁS TO, POKUD

*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem*

Vypište role nebo okolnosti, které klienta opravňují nebo zavazují k čerpání služby, a podmínky, které musí splňovat, aby službu mohl či musel čerpat. Případně uveďte kombinace všech možností podle toho, jak moc úzká nebo široká je skupina klientů, kterých se služba týká.

Záměrem tohoto atributu je, aby klient zjistil, jestli je služba pro něj vhodná a může či musí ji čerpat. Výsledkem přečtení popisu tohoto atributu je, že si klient řekne: „Ano, to se mě týká, tuto službu si přečtu celou.“ nebo „To nejsem já, tento popis nesplňuji a dále mě tato služba nemusí zajímat.“

- Příkladem role je „rodič“, „podnikatel“, „zaměstnanec“ aj.
- Příkladem okolnosti je „vlastnictví nemovitosti“, „úmrtí blízké osoby“, „změna trvalého pobytu“ aj.
- Příkladem podmínky je „povinná doba pojištění“, „počet dětí“, „roční příjem“, „čerpání jiných dávek“ aj.

Text formulujte jako pokračování věty v názvu atributu – tedy např.: „Jste majitelem vozidla…“.

Příklad vyplnění, kde jsou obsaženy všechna tři hlediska – peněžitá pomoc v mateřství:

Jste těhotná žena a zbývá osm týdnů do očekávaného dne porodu, zároveň vám trvá účast na nemocenském pojištění nebo ochranná lhůta ze skončeného pojištění, a dále máte v posledních dvou letech před nástupem na peněžitou pomoc v mateřství účast na nemocenském pojištění alespoň 270 kalendářních dnů.

### 12.9. VÝSTUP SLUŽBY (VÝSLEDEK ÚKONU)

*Vyplnění povinné pro všechny služby, atribut se nezveřejňuje na gov.cz*

Pojmenujte, jaký má služba VS výstup, co je jejím hlavním výsledkem. Výstup služby je zpravidla to, co klient vnímá jako benefit, nebo splnění zákonné povinnosti:

- výstup služby ve formě benefitu:

cestovní pas

- výstup služby ve formě splnění zákonné povinnosti – klient (provozovatel skládky) má zákonnou povinnost zasílat každoročně údaje o stavu vytvořené finanční rezervy, údaje o stavu volné kapacity skládky a údaje o poplatcích za uložený odpad krajskému úřadu příslušnému podle místa skládky na základě zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech:

zaslání údajů o stavu vytvořené finanční rezervy, o stavu volné kapacity a o poplatcích za uložený odpad

- výstup služby ve formě splnění zákonné povinnosti – klient (plátce poplatků) je povinen do 15 dnů nahlásit změnu ohlášených údajů na základě zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích

aktualizace údajů uvedených v ohlášení pro stanovení poplatku

Výstupem služby je tedy často konkrétní doklad, průkaz, osvědčení atd.

Tento atribut by vám měl také pomoci zodpovědět následující dva atributy:

- Jaký má služba benefit
- Je výsledek služby vedený v základních registrech či agendovém informačním systému

### 12.10. JAKÝ MÁ SLUŽBA BENEFIT

*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem*

Vysvětlete klientovi, co získá tím, že službu bude čerpat. Pokuste se co nejlépe identifikovat, co je skutečně přínosem pro samotného klienta, a to i v té chvíli, kdy je služba jeho povinností a není její benefit prvotním účelem služby. Nemusíte se omezovat pouze na benefity, které jsou spojené výhradně s veřejnou správou, ale můžete zde rovněž uvést, jaké benefity má čerpání služby i v souvislosti s jinými sektory (soukromým, neziskovým).

Pokud nemůžete najít žádný benefit, který by klient z čerpání služby měl, zamyslete se, jak byste obhájili její existenci, a zda je služba skutečně potřeba. I to by vám mohlo pomoci benefit najít. Neuvádějte jako benefit

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

splnění zákonné povinnosti, raději se snažte obecně vysvětlit, v čem benefit spočívá, že je tato služba regulována zákonem, případně se zaměřte na to, jaké důsledky by pro klienta mělo nesplnění této povinnosti.

Příklad vyplnění:

- některé budou jednoduché, protože klient něco dostane:

Otec (matka), který chce zůstat v prvních dnech po narození dítěte doma, získá 7 dní, ve kterých mu zaměstnavatel platí část mzdy, nemusí tak využívat dny dovolené nebo neplaceného volna.

● některé ale budou samozřejmě složité, protože klient má nějakou povinnost:

S vaším přispěním z platby místního poplatku za komunální odpad dochází ve vaší obci k úklidu a k zajištění čistoty na ulicích a veřejných prostranstvích.

### 12.11. JE VÝSLEDEK SLUŽBY VEDENÝ V ZÁKLADNÍCH REGISTRECH ČI AGENDOVÉM INFORMAČNÍM SYSTÉMU?

*Vyplnění povinné pro všechny služby*

Uveďte, zda existuje datový protějšek výstupu služby v základních registrech či agendovém informačním systému (AIS). Jinými slovy, zda AIS podporující výkon agendy eviduje ty údaje, které dokládají, že klient obdržel výstup služby - např. jde-li o rozhodnutí, doklad, průkaz nebo osvědčení, že evidujete jeho jednoznačnou identifikaci a datum vydání.

Pokud údaje neevidujete (některé v základních registrech nebo ve vašem AIS chybí), klient si daný výstup služby bude moci zapsat do registru práv a povinností a nebude jej muset dále předkládat jako náležitost podání.

Pokud všechny údaje evidujete, klient na tato data bude moci odkázat a daný výstup služby nemusí předkládat jako náležitost podání, pokud bude veřejnou správou vyžadován.

Tento atribut slouží k naplnění práva na zápis práva, povinnosti nebo právní skutečnosti vyplývající z § 8 zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby.

### 12.12. KDY SLUŽBU ŘEŠIT

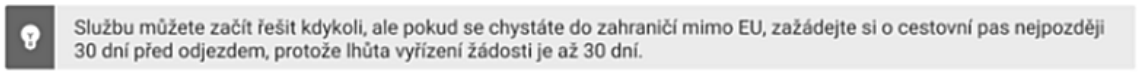
*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem*

Uveďte, v jaký časový okamžik klient může nebo musí čerpat službu, kdy musí zahájit kroky, které povedou k čerpání služby, do jakého časového okamžiku musí být služba vyčerpána, nebo jakýkoli jiný časový údaj, který se týká časového určení služby. Časový okamžik, který popisujete, ohraničte co nejlépe. Vyvarujte se duplicit s atributem „Týká se vás to, pokud“.

Vyvarujte se záměny časového údaje a podmínky služby. Podmínky jsou popsané v dalších atributech.

Pokud není stanoven žádný časový údaj, který se služby týká, uveďte to, aby klient věděl, že po této informaci nemusí pátrat:

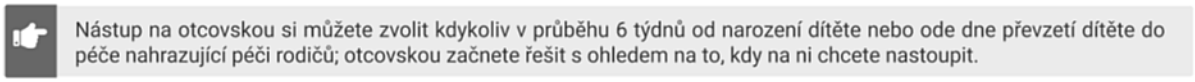
Tuto informaci můžete doplnit i o tip:



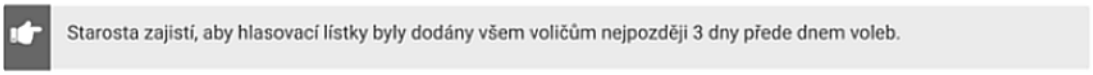

Pokud se jedná o službu, kterou klient může nebo musí čerpat pravidelně a má určitou frekvenci, vypište podrobnosti k opakování.

Příklad vyplnění u konkrétní služby:

- otcovská:




- dodání hlasovacích lístků:




### 12.13. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ

*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem*

Z číselníku vyberte, jakými způsoby lze službu řešit. Možnosti jsou:

- osobně nebo poštou,
- elektronicky.

Vyberte jednu, nebo obě možnosti. Podle výběru se vám otevřou další související atributy k vyplnění pro vybraný způsob.

### 12.14. CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE ELEKTRONICKY

*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem, u kterých bylo uvedeno, že je lze vyřídit elektronicky*

Vypište, co vše bude klient potřebovat pro čerpání služby a co po něm bude vyžadováno k doložení, aby službu mohl čerpat úspěšně. Nejlépe přiřaďte dokládání náležitostí k fázím služby, tj. co musí doložit při žádosti o službu, co je nutné mít s sebou při převzetí a další.

Klient by po přečtení popisu měl vědět, co musí předložit, resp. doložit, když chce službu čerpat elektronicky.

Naopak do tohoto atributu nevyplňujte informace o samotném vyřízení, ty se vyplňují až v následujícím atributu.

### 12.15. KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT ELEKTRONICKY

*Vyplnění povinné pouze u služeb iniciovaných klientem, u kterých bylo uvedeno, že je lze vyřídit elektronicky*

Popište, na jakém úřadě (OVM) může klient službu čerpat a jak celý proces probíhá. Pojmenujte konkrétní obslužné kanály elektronického vyřízení (portál, datová schránka, aj.), které pro vyřízení služby může klient využít. V rámci textu upřednostňujte vždy portálové řešení před ostatními obslužnými kanály.

Nezapomeňte na místní příslušnost služby, pokud ji má, a uveďte, podle čeho se řídí (podle trvalého pobytu, sídla podnikání aj.).

Vyjmenujte jednotlivé fáze elektronického čerpání služby a popište jednotlivé kroky, které má klient udělat, a ideálně k nim připojte informaci, jaká je standardní doba vyřízení jednotlivých kroků nebo služby celkově.

Pokud se ve službě vyplňuje formulář nebo činí elektronické podání, tak vložte infobox *Upozornění* a do něj uveďte informaci o tom, kolik vyplnění zabere času.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

Můžete přidat i webové odkazy do textu, ale snažte se text psát tak, aby všechny informace byly dostupné přímo v detailním popisu a čtenář je nemusel znovu hledat po kliknutí na odkaz.

ID datové schránky uvádějte tučným písmem. E-mailové adresy, příp. telefonní čísla, uvádějte jako hypertextový odkaz příslušného typu.

### 12.16. ODKAZ NA SLUŽBU NA TRANSAKČNÍM PORTÁLU A NÁZEV TRANSAKČNÍHO PORTÁLU (ZVEŘEJŇOVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH FORMULÁŘŮ)

*Atribut není v AISK veden jako povinný, musí být ovšem vyplněn pro splnění zákonné povinnosti zveřejňovaní elektronických formulářů u všech relevantních služeb*

Atributy *Odkaz na službu na transakčním portálu* a *Název transakčního portálu* slouží ke zveřejnění elektronického formuláře dle § 4 odst. 3 zákona o právu na digitální služby (ZoPDS). Aby mohl být takový odkaz uznán, musí splňovat formulář některé požadavky. Typicky se tato situace týká služeb iniciovaných klientem.

Uvést lze pouze takové URL, které vedou na elektronický formulář, na který se lze přihlásit pomocí prostředků identity občana (NIA) a který zajistí předvyplnění alespoň základních údajů o žadateli. Není relevantní, zda odeslání žádosti probíhá pomocí samoobslužného portálu, nebo pomocí datové schránky.

Odkaz by měl vždy směřovat přímo na elektronický formulář. V ideálním případě by měl být uživatel po kliknutí na tlačítko *Vyřídit* u služby na Portálu veřejné správy přesměrován na přihlašovací stránku, která ho po přihlášení přesměruje přímo na formulář. Tedy tak, aby nemusel nic dalšího hledat. Pokud toto portál neumožňuje pak se uvede odkaz na nejbližší možnou cestu (např. rozcestník s formuláři nebo v nejhorším případě homepage). V takovém případě je také třeba popsat krok za krokem cestu k formuláři v atributu *Kde a jak službu řešit elektronicky*.

Lze akceptovat absenci přihlášení přes identitu občana, ale (po přihlášení) musí docházet alespoň k základnímu předvyplnění údajů ve formuláři. Stejně tak lze uznat portály, kde uživatel nejprve vyplní své údaje do uživatelského profilu a tyto jsou pak následně předvyplněny ve formuláři. Obě výjimky platí za předpokladu, že jsou tímto podáním splněny všechny náležitosti, tak jak je definuje právní úprava týkající se dané služby (např. fikce podpisu).

Příklad elektronického formuláře s předvyplněním údajů (správně):

- https://obcan.portal.gov.cz/sluzba/volicsky-prukaz
- https://portaldopravy.cz/vehicle/register/new-vehicle-register
- https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zadost-o-pohrebne

Lze uznat:

- https://forms.celnisprava.cz/aforms.php?action=fill&id_form=167 – chybí přihlášení přes identitu občana, ale po vyplnění IČO dochází k předvyplnění údajů
- https://adisspr.mfcr.cz/pmd/home/prihlaseni-do-dis – klient se musí nejprve přihlásit do autentizované zóny, v rámci které může následně využít příslušný elektronický formulář s předvyplněním údajů

Kdy nejde o elektronický formulář s předvyplněním údajů (špatně):

- https://www.svscr.cz/online-formulare/formular-pro-hlaseni-sezoniho-prodeje-zivych-ryb/ – chybí přihlášení přes identitu občana a předvyplnění údajů

Uznatelnou výjimku tvoří služby, které jsou využívány anonymně. U nich z logiky věci nelze vyžadovat předvyplnění údajů, protože není co předvyplnit. Příkladem takových služeb jsou služby z moci úřední, kde úřad něco zveřejňuje. Dalším příkladem jsou anonymní podněty.

Příklad anonymního použití služby:

- Katalog otevřených dat a odkaz na něj: https://data.gov.cz/
- Databáze neplatných dokladů a odkaz na ni: https://aplikace.mvcr.cz/neplatne-doklady/

Za nejdokonalejší formu digitalizace pak lze považovat vyřízení služby přes strojové rozhraní (API). Aby nebyly tyto služby znevýhodněny absencí elektronického formuláře, uvádí se u nich místo portálu odkaz na dokumentaci popisující API.

V atributu *Název transakčního portálu* má být uveden název daného portálu bez dalších informací. Tedy např. takto:

- Portál občana
- MOJE daně
- „Ministerstvo zdravotnictví“ – typicky pro anonymní službu

Toto je naopak špatně:

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

- „Portál občana (PO)“ – nadbytečná zkratka
- „Portál občana – voličský průkaz“ – nadbytečná informace o službě

Všechny služby, které lze vyřídit daným portálem, musejí mít jednotně uveden stejný název transakčního portálu.

### 12.17. LZE VYŘÍDIT DATOVOU SCHRÁNKOU

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud lze službu řešit pomocí datové schránky, zaškrtněte políčko „Lze vyřídit datovou schránkou“. Tento atribut se veřejně nezobrazuje a slouží pouze pro interní účely.

### 12.18. LZE VYŘÍDIT V ONLINE ZASTOUPENÍ

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud služba umožňuje vyřízení v online zastoupení pomocí Registru zastupování (REZA), tak zaškrtněte toto políčko. Políčko zaškrtávejte pouze v případě, že je možné službu vyřídit explicitní plnou mocí (tj. plnou mocí, která se jmenovitě uděluje). Implicitní plné moci (např. statutární orgán) tento atribut neřeší.

### 12.19. POPIS ONLINE ZASTOUPENÍ

*Atribut je povinný, pokud jste zaškrtli, že lze službu vyřídit v online zastoupení*

Tento atribut popisuje kde a jakým způsobem můžete pro tuto službu udělit plnou moc jiné osobě.

Uveďte zde prosím tuto formulaci, do které doplníte název portálu a odkaz na konkrétní formulář:

*U této služby můžete někomu jinému udělit online plnou moc.*

*Plnou moc udělíte na [název portálu] pomocí formuláře [odkaz na formulář, kde lze udělit plnou moc].*

Příklad:

*Plnou moc udělíte na Portálu dopravy pomocí formuláře Nová plná moc.*

### 12.20. KOLIK BUDETE PLATIT PŘI ELEKTRONICKÉM VYŘÍZENÍ

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud je služba zpoplatněna, zaškrtněte políčko „Služba je při elektronickém vyřízení zpoplatněna“, a to i tehdy, kdy je služba zpoplatněna jen v některých případech.

Do atributu *Kolik budete platit při elektronickém vyřízení* následně uveďte informace o výši poplatku. Není vhodné uvádět, že na poplatek za elektronické vyřízení služby je 20% sleva. Napište vždy jen konkrétní částku.

Je důležité uvést, zda se poplatek vybírá jednorázově nebo opakovaně. V případě, že se vybírá opakovaně, je nutné uvést frekvenci platby.

Pokud se výše poplatku odvíjí od jiné skutečnosti, uveďte všechny podmínky a k nim příslušné výše poplatků.

Pokud se poplatek vypočítává ze skutečnosti, která není vždy stejná nebo ji orgán veřejné moci nemůže dopředu znát, uveďte vzorec výpočtu, aby si klient mohl poplatek případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i příklad výpočtu nebo odkaz na oficiální kalkulačku pro výpočet.

Popište, jakými způsoby může klient poplatek zaplatit (hotově, převodem na účet atd.), a to včetně uvedení podrobných informací k jednotlivým způsobům placení, jako jsou např. číslo bankovního spojení, variabilní symbol, lhůta, do kdy musí být poplatek uhrazen apod. Při možnosti platby poplatku v hotovosti je vhodné dále uvést pokladní hodiny, během kterých je možné příslušný poplatek uhradit.

### 12.21. CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE OSOBNĚ NEBO POŠTOU

*Vyplnění povinné, pokud jste ve způsobu vyřízení zaškrtli osobně nebo poštou.*

Vypište, co vše bude klient potřebovat pro čerpání služby a co po něm bude vyžadováno k doložení, aby službu mohl čerpat úspěšně. Nejlépe přiřaďte dokládání náležitostí k fázím služby, tj. co musí doložit při žádosti o službu, co je nutné mít s sebou při převzetí a další.

Klient by po přečtení popisu měl vědět, co u sebe musí mít nebo co musí zaslat poštou, když chce službu čerpat.

Stejně jako u elektronického vyřízení nevyplňujte informace o jednotlivých krocích, které vedou k vyřízení služby. Tento atribut se skutečně týká náležitostí, nevyplňujte prosím např. informace o tom, že je potřeba obálka, papír a známka nebo připojení k internetu.

Pokud služba vyžaduje vyplnění formuláře či jinou přípravu podání, tak vložte infobox *Upozornění* a do něj napište, kolik času zabere jeho vyplnění. Je jasné, že to se může lišit u každého podání. Zkuste tedy alespoň orientačně odhadnout průměrnou dobu vyplnění.

### 12.22. KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT OSOBNĚ, KAM DOKUMENTY ZASÍLAT POŠTOU

*Vyplnění povinné, pokud jste ve způsobu vyřízení zaškrtli osobně nebo poštou.*

Popište, na jakém úřadě (OVM) má klient službu čerpat a jak celý proces probíhá. Do osobního čerpání služby spadá i vyřízení služby pomocí pošty. Pokud tak lze učinit, nezapomeňte uvést i postup u tohoto způsobu.

Nezapomeňte také na místní příslušnost služby, pokud ji má, a uveďte v textu, podle čeho se řídí (podle trvalého pobytu, sídla podnikání aj.).

Vyjmenujte jednotlivé fáze čerpání služby a popište jednotlivé kroky, které má klient udělat. Zvažte také připojení webových odkazů v částech textu, kde je to pro klienta užitečné.

Adresu vkládejte pomocí nástroje adresa. Pokud máte zapnutou funkci vyhledání správného úřadu, pak není nutné do textu uvádět odkazy na seznamy OVM.

### 12.23. LZE VYŘÍDIT NA CZECHPOINT

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Stejně jako v předchozím atributu, pokud je možné službu vyřídit na pobočce kontaktního místa veřejné správy (Czech POINT), zaškrtněte políčko „Lze vyřídit na CzechPOINT“. U popisu na Portálu veřejné správy a dalších webech se následně zvýrazní v osobním vyřízení, že službu lze řešit na Czech POINT.

### 12.24. KOLIK BUDETE PLATIT PŘI OSOBNÍM VYŘÍZENÍ NEBO PŘI PODÁNÍ POŠTOU

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud je služba zpoplatněna, zaškrtněte políčko „Služba je při osobním vyřízení nebo při podání poštou zpoplatněna.“, a to i tehdy, kdy je služba zpoplatněna jen v některých případech.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

Do atributu *Kolik budete platit při osobním vyřízení nebo při podání poštou následně uveďte* informace o výši poplatku a jestli se poplatek vybírá jednorázově nebo opakovaně. V případě, že se poplatek vybírá opakovaně, uveďte frekvenci této platby.

Pokud se výše poplatku odvíjí od jiné skutečnosti, uveďte všechny varianty a k nim příslušné výše poplatků.

Pokud se poplatek vypočítává ze skutečnosti, která není vždy stejná nebo ji orgán veřejné moci nemůže dopředu znát, uveďte vzorec výpočtu, aby si klient mohl poplatek případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i příklad výpočtu nebo odkaz na oficiální kalkulačku pro výpočet, je-li dostupná.

Popište, jakými způsoby může klient poplatek zaplatit (hotově, převodem na účet atd.), a to včetně uvedení podrobných informací k jednotlivým způsobům placení, jako jsou např. číslo bankovního spojení, variabilní symbol, lhůta, do kdy musí být poplatek uhrazen apod. Při možnosti platby poplatku v hotovosti je vhodné dále uvést pokladní hodiny, během kterých je možné příslušný poplatek uhradit.

### 12.25. KOLIK A JAK BUDETE DOSTÁVAT

*Povinné, pokud je služba dávka*

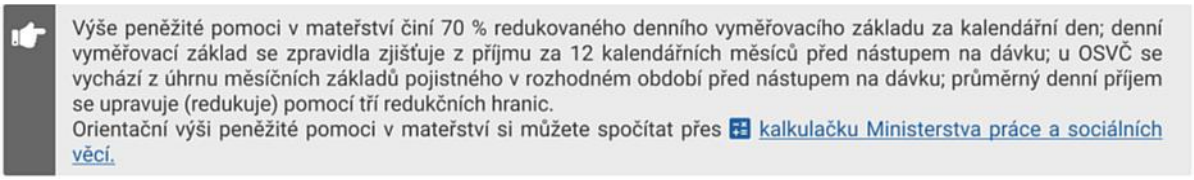
Pokud je služba dávka, zaškrtněte políčko „Služba je dávka“.

Následně v atributu *Kolik a jak budete dostávat* uveďte informace o dávce a okolnosti její výplaty. Je důležité uvést, jestli se dávky vyplácí jednorázově nebo opakovaně. Pokud se vyplácí opakovaně, je vhodné uvést, v jaké frekvenci výplaty.

Pokud se výše dávky odvíjí od skutečnosti, kterou orgán veřejné moci nemůže znát, uveďte vzorec výpočtu, aby si klient mohl výši dávky případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i **příklad výpočtu** nebo odkaz na **oficiální kalkulačku**.

Příklad vyplnění pro peněžitou pomoc v mateřství:


Výše peněžité pomoci v mateřství činí 70 % redukovaného denního vyměřovacího základu za kalendářní den; denní vyměřovací základ se zpravidla zjišťuje z příjmu za 12 kalendářních měsíců před nástupem na dávku; u OSVČ se vychází z úhrnu měsíčních základů pojistného v rozhodném období před nástupem na dávku; průměrný denní příjem se upravuje (redukuje) pomocí tří redukčních hranic.
Orientační výši peněžité pomoci v mateřství si můžete spočítat přes kalkulačku Ministerstva práce a sociálních věcí.

Popište, jakými způsoby je dávka klientovi vyplácena:

Dávku budete dostávat měsíčně buď na účet, nebo poštovní poukázkou; vždy nejpozději do konce následujícího měsíce po měsíci, za který rodičovský příspěvek náleží (např. za měsíc červenec nejpozději do konce srpna).

### 12.26. JAK DLOUHO TRVÁ VYŘÍZENÍ SLUŽBY?

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Vyplňte, jakou má úřad zákonnou lhůtu pro vyřízení podání a také jaká je obvyklá lhůta vyřízení. Pokud nemáte informace o tom, jak dlouho trvá obvyklá lhůta, tak ji zkuste orientačně odhadnout.

### 12.27. OBECNÉ MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Aby nevznikaly analogické popisy opravných prostředků dle procesních právních předpisů (např. dle správního řádu, daňového řádu atd.), máte možnost vybrat, jaký právní předpis se dané služby VS týká. Na Portálu veřejné správy se následně zobrazí text s odkazem na předdefinovaný popis opravných prostředků podle vybraného zákona.

Vyberte pouze ty právní předpisy (případně jejich části), které pro službu platí bez výjimky. Pokud agendový zákon některé obecné opravné prostředky mění, musíte vytvořit jejich přesný popis v atributu „Možnosti odvolání“ a z číselníku nic nevybírejte.

Jestli vám v číselníku nějaký předpis chybí, můžete se na DIA obrátit s žádostí o jeho doplnění.

### 12.28. MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Pokud chcete uvést možnosti odvolání, nejprve zaškrtněte políčko „Chcete uvést možnosti odvolání“. Do atributu *Možnosti odvolání* následně uveďte, jaké opravné prostředky má klient k dispozici, pokud není spokojený s výstupem služby nebo mu výstup služby nebyl doručen (protože např. nesplnil podmínky). Popište v postupných krocích, ke komu a jakým způsobem se může klient odvolat. U SDG služeb je tento atribut povinný

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

i u takových služeb, kde žádné odvolání neexistuje. V takových případech uveďte pouze stručnou větou, že možnosti odvolání nejsou.

Pozor, přestupky nepatří do opravných prostředků, ale do oddílu „Sankce".

### 12.29. SANKCE

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud chcete uvést sankce, nejprve zaškrtněte políčko „Chcete uvést sankce". Uveďte, jaké hrozí klientovi sankce za nedodržení pravidel, resp. zákonných povinností. Typicky se jedná o přestupky. Nekopírujte zákon. Převyprávějte situaci tak, aby v jedné větě byla podmínka, za kterou je stanovená sankce, vykonavatel a sankce, případně její konkrétní výše.

Pokud je systém sankcí složitější, zkuste jej popsat co nejjednodušeji nebo vytvořte přehledovou tabulku.

Příklad vyplnění:

Za nesplnění oznamovací povinnosti vám může příslušná zdravotní pojišťovna uložit pokutu až do výše 10 000 Kč.

### 12.30. ČASTÉ DOTAZY

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pokud chcete uvést časté dotazy, nejprve zaškrtněte políčko „Chcete uvést časté dotazy". Ty by měly vycházet ze skutečných dotazů, které klienti veřejné správy pokládají nejčastěji. Odpovědi na ně by měly být napsány takovou formou, aby byly srozumitelné široké veřejnosti, hlavně laikům. Tato položka nabízí prostor popsat to, co musí klient udělat nebo na co nesmí zapomenout, ještě jednou jinými slovy, protože je možné, že osnova detailního popisu není dostatečně univerzální, aby zdůraznila nejdůležitější věci.

Do této položky je vhodné zařadit i otázky, které výslovně nabádají klienta zamyslet se nad částí vyřízení služby, která je často chybová ze strany klienta.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

Pokud máte nějaký doplňující produkt, např. přehled doktorů a nemocničních zařízení, nebo průvodce rozvodem, stavbou, nebo máte pocit, že jiné oficiální stránky popisují službu ještě jiným způsobem, můžete na ně klienta navést otázkou.

Pro vyplnění tohoto atributu vždy využívejte infobox *otázka*, aby měly všechny otázky a jejich odpovědi v konečném zobrazení podobu akordeonu. Pokud tento atribut vyplníte pouze prostým textem (tj. bez použití infoboxu otázka), příslušné texty se v publikované verzi detailního popisu služby nezobrazí.

### 12.31. KATEGORIE A PODKATEGORIE

*Vyplnění povinné u všech služeb*

Na Portálu veřejné správy je možné přistupovat ke službám přes vyhledávač nebo přes záložku *Služby občanům* a *Služby podnikatelům*. Pod záložkami, ale i ve výsledcích vyhledávání je možné je dále třídit podle tematických kategorií a podkategorií. Klient si může vybrat kategorii, v ní podkategorii, a v té si podle názvu vybere službu, jejíž detailní popis si chce zobrazit. Zařazení služby do tematických kategorií tedy slouží jako jeden ze způsobů, jak se k detailnímu popisu služby na Portálu veřejné správy dostat. Cesta musí být co nejvíce intuitivní.

Služba může být zařazena do více podkategorií. U dokladů, oprávnění, osvědčení a povolení vždy vyberte kromě tematické kategorie i příslušnou podkategorii z kategorie *Doklady a oprávnění*.

### 12.32. KLÍČOVÁ SLOVA

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Specifikujte klíčová slova, která mají souvislost se službou, a která pomohou klientům s jejím vyhledáním na Portálu veřejné správy. Klíčová slova nejsou zveřejněna, ale jsou využita pro optimalizaci vyhledávání.

Do tohoto atributu je vhodné zařadit například alternativní názvy pro službu, které používají klienti, slangové výrazy (např. mateřská, rodičák, rodičovská), nadřazená slova (mateřství, rodičovství…), související slova (např. sociálka) nebo slovní spojení (mateřská dovolená, rodičovská dovolená…).

Množství použitých klíčových slov by mělo být přiměřené ve vztahu k rozsahu problematiky, kterou daná služba pokrývá. Většina služeb má uvedeno 3–5 klíčových slov, ale může to být klidně více.

### 12.33. OBLASTI SDG

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Nařízení EU o Jednotné digitální bráně požaduje klasifikaci detailních popisů služeb relevantních pro SDG do vlastních oblastí a podoblastí.

Oblast je označena písmenem a podoblast číslem. Klasifikaci provedete výběrem kombinace oblasti a podoblasti z číselníků. Je možné vybrat více hodnot.

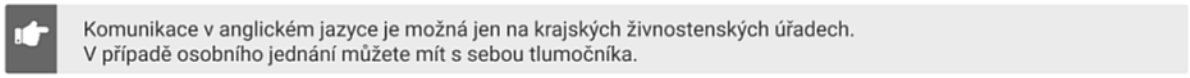
Bližší informace, jako jsou popis a rozsah jednotlivých oblastí SDG, jsou dostupné v dokumentu ANNEX I and the gateway's information requirements (tzv. komisní vodítka).

### 12.34. JEDNACÍ JAZYK

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Vyplňte, v jakém jazyce je možné učinit podání a další kroky služby. Uveďte, pokud je daný jazyk omezen jen na některé kroky služby (například vyzvednutí oprávnění XY), a pokud je omezen jen na některé případy, popište tyto případy.

Příklad vyplnění:




### 12.35. ASISTENČNÍ SLUŽBY SDG

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Součástí nařízení EU o Jednotné digitální bráně jsou asistenční služby a služby pro řešení problémů, které mají za cíl pomoci uživatelům v situaci, kdy nejsou pravidla a postupy dostatečně jasné nebo pokud při výkonu svých práv narazí na překážky. Vyberte ze seznamu asistenčních služeb všechny, které souvisejí s vyplněnými informacemi. Můžete vybrat více asistenčních služeb. Pokud žádná asistenční služba s vyplněnými informacemi nesouvisí, nemusíte vybrat nic.

### 12.36. DATUM KONTROLY

*Vyplnění povinné pro SDG relevantní služby*

Vyberte datum poslední aktualizace zadávaných údajů nebo datum poslední kontroly textu (i když jste nic neměnili). Nařízení EU o Jednotné digitální bráně požaduje pravidelnou kontrolu textů vzniklých na jeho základě. Při každé kontrole je proto datum nutné ručně změnit. Datum může být i budoucí, zadání budoucího data je účelné zejména v případě, kdy připravujete budoucí znění detailního popisu.

Texty je nutné podle nařízení kontrolovat minimálně jednou za rok.

### 12.37. PŘESHRANIČNÍ DOSTUPNOST SLUŽBY

*Vyplnění dobrovolné pro SDG relevantní služby*

Vyplňte, zda je možné službu vyřídit i ze zahraničí, a to i v případě, že klientem je cizinec. Pro uvedení hodnoty „ano“ je nutné, aby služba splňovala přihlášení přes NIA, které umožňuje všem evropským občanům elektronickou identifikaci podle nařízení eIDAS. Dále je třeba, aby po takovém přihlášení bylo stále možné učinit podání služby. V ostatních případech uveďte „ne“.

### 12.38. ÚTVAR ODPOVĚDNÝ ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

*Vyplnění nepovinné pro všechny služby*

Pro uvedení kontaktních údajů na konkrétní útvar poskytující službu je nutné nejprve založit záznam útvaru v katalogu *Kontakty na útvary OVM*. Ten je následně nutné přiřadit pod záznam příslušného OVM ve stejném katalogu. Pak lze daný útvar vybrat v popisu služby.

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012

## 13. SLOVNÍK POUŽITÝCH POJMŮ

**AGENDA** – dle zákona č. 111/2009 Sb. se jedná o ucelenou oblast působnosti orgánu veřejné moci nebo ucelenou oblast působení soukromoprávního uživatele údajů;

**ATRIBUT** – je předem stanovená vlastnost či charakteristika služby VS, úkonu a obslužného kanálu;

**AIS RPP PŮSOBNOSTNÍ (AISP)** – jedná se o jeden z agendových informačních systémů registru práv a povinností; zajišťuje kompletní proces registrace agend a působností OVM v těchto agendách, včetně evidence služeb VS, úkonů a jejich obslužných kanálů;

**AIS RPP SPRÁVA KATALOGŮ (AISK)** – jedná se o jeden z agendových informačních systémů registru práv a povinností; v AISK vzniká struktura katalogů, které v návaznosti na evidenční část katalogu služeb v AISP sbírají informace detailně popisující služby VS;

**EDITOR** – jedná se o tvůrce detailních popisů služeb VS, který zná jejich určující pravidla;

**ELEKTRONICKÝ FORMULÁŘ (DLE ZODPS)** – jedná se o formulář, který po přihlášení zajistí předvyplnění údajů; může být součástí portálového řešení;

**EVIDENCE SLUŽEB VS** – jedná se o identifikaci služeb VS a jejich popsání (vyplnění jejich atributů) v AIS RPP Působnostním;

**EVIDENCE ÚKONŮ** – jedná se o rozložení služeb VS na úkony a jejich popsání (vyplnění atributů úkonu);

**JEDNOTNÁ DIGITÁLNÍ BRÁNA (SDG)** – nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 se zřizuje Jednotná digitální brána (Single Digital Gateway, SDG) pro poskytování přístupu k informacím, postupům a k asistenčním službám; jedná se o portál, který poskytne uživatelům (např. občanům a podnikům) informace o vnitřním trhu EU, případně je přesměruje na další ověřené stránky s těmito informacemi;

**JEDNOTNÝ IDENTITNÍ PROSTOR (JIP/KAAS)** – systém pro správu přístupů a identit uživatelů v rámci veřejné správy;

**KATALOG SLUŽEB VS** – je součástí registru práv a povinností (RPP), kde k evidenci služeb VS dochází v AIS RPP Působnostním (AISP) při ohlašování agendy, zatímco detailní popisy těchto služeb se vytváří v AIS RPP Správa katalogů;

**KLIENT** – je osoba (fyzická či právnická), která iniciovala (zažádala o) službu VS, nebo je v interakci s OVM vlivem iniciace služby VS z moci úřední, je si vědoma její hodnoty pro sebe, a díky tomu je i ochotna uhradit její cenu (poplatek, daň);

**OBSLUŽNÝ KANÁL** – vymezuje způsob, jakým dochází k interakci mezi klientem a OVM či naopak;

**OHLAŠOVATEL AGENDY** – je dle zákona č. 111/2009 Sb. orgán veřejné moci, který ohlašuje agendu pro potřeby její registrace;

**ORGÁN VEŘEJNÉ MOCI** – je dle zákona č. 111/2009 Sb. státní orgán, územní samosprávný celek a fyzická nebo právnická osoba, které byla svěřena působnost v oblasti veřejné správy, notář, soudní exekutor a archiv; z hlediska metodiky se nerozlišuje OVM nebo kategorie OVM; poskytuje celou (všechny úkony) nebo část (vybrané úkony) dodávky služby VS;

**PLÁN DIGITALIZACE** – popisuje, v jakém roce plánuje gestor provozovat úkon/službu VS alespoň v jednom digitálním kanále: datová schránka, Czech POINT, uznávaný elektronický podpis (tj. kvalifikovaný elektronický podpis nebo zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu) zaslaný například e-mailem a jiný způsob;

**PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY (PVS)** – je portál, který na jednom místě zveřejňuje přístupné informace veřejné správy, včetně formulářů elektronického podání pro občana, podnikatele, úředníka a cizince; slouží pro zajištění kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací a spolu s Informačním systémem datových schránek zjednodušuje komunikaci s úřady pro občany ČR a cizince;

**SLUŽBA VS** – představuje funkci (činnost) úřadu, která je vědomě poskytnuta konkrétním OVM konkrétnímu příjemci služby VS podle příslušného právního předpisu tak, že přináší příjemci vnímanou hodnotu, ať už v podobě benefitu nebo splnění zákonné povinnosti;

**SPRÁVCE KATALOGU** – schvaluje detailní popisy služeb VS (Digitální informační agentura)

**ÚKON** – je jednotná a ucelená interakce mezi klientem a OVM;

**VÝSTUP (SLUŽBY)** – je výsledek sérií interakcí OVM/klient, který klient vnímá jako benefit, a to buď ve formě dosažení svého práva, či splnění své zákonné povinnosti; může se jednat o doklad (dokument prokazující určité oprávnění), rozhodnutí, výpis, finanční obnos atd.; výstupem může být i splnění právním předpisem uložené povinnosti, kdy je přínosem vyhnutí se sankci (např. nedojde ke spáchání přestupku).

Vytvořeno v rámci projektu Digitální Česko – kompetenční centrum NPO, financovaného Evropskou unií NextGeneration. Reg. č.: CZ.31.1.01/MV/22_12/0000012