

Materiál Ministerstva vnitra



Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

Pravidla pro kontaktní místo veřejné správy 3
 Samoobslužná univerzální kontaktní místa 3
 Asistovaná univerzální kontaktní místa 3

Pravidla pro kontaktní místo veřejné správy

Úřad musí při tvorbě a správě svých služeb zohlednit možnost vyřízení služby jak samoobslužně, tak asistovaně. Primární odpovědnost za toto rozhodnutí nese věcný správce služby, což např. u služeb v přenesené působnosti není vždy daný úřad. Může však být dána určitá vlastní zodpovědnost za způsob, jakým je umožněno danou službu v přenesené působnosti vyřídit a pokud tuto možnost věcný správce poskytuje, je úřad povinen zohlednit všechny možnosti vyřízení. Nesmí také nastat situace, kdy služba veřejné správy, která je publikována pro samoobsluhu klienta nebude obsahovat všechny možnosti vyřízení, které má k dispozici v asistované formě.

Samoobslužná univerzální kontaktní místa

Aby se plně podporovala samoobsluha služby veřejné správy, musí splnit následující podmínky:

- Poskytování samoobslužných služeb pro klienta pod zaručenou elektronickou identitou
 - Všechny publikované samoobslužné služby jednotlivých úřadů musí mít možnost pracovat s klientem, který se prokazuje svoji zaručenou elektronickou identitou. Technicky to znamená soulad s pravidly a principy [Národního identitního prostoru](#)
- Federace pod [Portál občana](#)
 - Služby musí být federovány pod [Portál občana / Portál veřejné správy](#) v souladu s [Národním identitním prostorem](#) a plnit pravidla [portálů veřejné správy a soukromoprávních uživatelů údajů](#)
- Interaktivní uživatelské rozhraní
 - Formuláře a další služby pro klienta veřejné správy používající zaručenou elektronickou identitu a principy [úplného elektronického podání](#).

Asistovaná univerzální kontaktní místa

Při provozování asistovaných univerzálních kontaktních míst je potřeba zajistit přidělení rolí v CzechPOINT pro pracovníky poskytující jeho služby skrze správce, tzv. lokálního administrátora.

V rámci asistovaných univerzálních kontaktních míst je nutné počítat s neustálým rozvojem a přidáváním služeb, které musí v co největší míře odpovídat těm samoobslužným. Žádná samoobslužná služba nesmí být bez své asistované varianty, která však může být řešena i v rámci úřadu, pokud tak vyžaduje její specifická náročnost (například podání nároku v insolvenčním řízení). V Czech POINT mají být především takové služby, u kterých:

- převažuje listinný vstup nebo výstup či vidimace listin a legalizace podpisu (mělo by se minimalizovat na nejnižší možnou míru),
- je skutečně nezbytná prezenční kontrola identity,
- je účelný přesun výkonu služby co nejbližší klientovi a existuje poptávka po asistované podobě takové služby.
- Je vhodné, aby kompletní odbavení klienta na KMVS pro daný úkon nepřekročilo deset minut.“

Při využívání systému CzechPOINT jako asistovaného univerzálního kontaktního místa je zakázáno požadovat a udržovat editační (zapisovací) formuláře pro informační systémy veřejné správy, které poskytují své služby pomocí tenkého klienta. Není tedy možné například požadovat editační formulář v systému CzechPOINT pro systém řídičských oprávnění, protože systém řídičských oprávnění poskytuje své vlastní rozhraní dostupné ve formě tenkého klienta.

From:

<https://archi.gov.cz/> - **Architektura eGovernmentu ČR**

Permanent link:

https://archi.gov.cz/nap:pravidla:pravidla_kmvs

Last update: **2021/04/30 10:08**

