

Materiál Ministerstva vnitra



Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

***Samoobslužná univerzální kontaktní místa** 3*
***Asistovaná univerzální kontaktní místa** 3*

Univerzální kontaktní místa představují obslužné kanály, tj. místa a prostředky, kterými klienti veřejné správy mohou realizovat služby veřejné správy, bez ohledu na věcnou a místní příslušnost služby a služebního úřadu, a to jak samoobslužné (Portál občana v PVS), tak asistované (CzechPOINT).

Při rostoucí elektronizaci služeb klientům bude nezbytným dalším univerzálním kontaktním místem také multikanálové (hlas, mail, chat, SMS, ...) kontaktní centrum / Call-centrum, primárně určené na podporu uživatelů samoobslužných elektronických kanálů.

Samoobslužná univerzální kontaktní místa

Samoobslužná kontaktní místa mají za svůj cíl omezit přímý kontakt klienta veřejné správy s úřady veřejné správy. Pro splnění tohoto cíle musí splnit podmínky uživatelské přívětivosti a zajistit, že samoobslužná alternativa služby je rovnocenná asistované verzi. Ministerstvo vnitra ČR vybudovalo a provozuje důležité systémy a služby, bez kterých by samoobslužná kontaktní místa nemohla fungovat či by jejich potenciál nemohl být naplněn jako např. [Portál občana a portál veřejné správy](#), [Národní identitní autoritu](#) nebo [centralní místo služeb](#). V rámci všech poskytovaných služeb se plánuje rozvoj, který je blíže popsán v odpovídajících kapitolách. Nemůže tedy nastat situace, kdy služba veřejné správy, která je publikována pro samoobsluhu klienta nebude obsahovat všechny možnosti vyřízení, které má k dispozici v asistované formě. 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. Techniky to znamená soulad s [Národním identitním prostorem](#)

- 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](#)

- Formuláře

Formuláře používající zaručenou elektronickou identitu a principy [úplného elektronického podání](#).

Asistovaná univerzální kontaktní místa

Ministerstvo vnitra ČR vybudovalo Czech POINT (zkratka pro Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál) s cílem vytvořit univerzální podatelnu, ověřovací místo a informační centrum, kde by bylo možné na jednom místě získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech, jakož i v centrálních neveřejných evidencích a registrech ke své osobě, věcem a právům.

S cílem vytvořit místo, kde je dále možné ověřit dokumenty, listiny, podpisy a také elektronickou podobu dokumentů, učinit podání ke kterémukoli úřadu veřejné správy, a konečně získat informace o průběhu řízení ve všech věcech, které stát k jeho osobě vede.

Aktuálně lze na pracovištích Czech POINT získat například výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku či rejstříku trestů.

Rozhraní CzechPOINT@home je určeno pro občany, kteří nechtějí pro výpis z rejstříku chodit na kontaktní místo Czech POINT a mají zřízenou vlastní datovou schránku fyzické osoby. Datová schránka žadatele slouží pro odeslání žádosti a pro doručení vystaveného výpisu z rejstříku nebo jiné odpovědi. Žadatel připravuje žádost o výpis či další podání pomocí webových formulářů CzechPOINT@home.

Výpisy z vybraných (zpoplatněných) rejstříků je možné získat prostřednictvím e-shopu Czech POINT.

Elektronické samoobslužné služby CzechPOINT postupně splynou s, respektive budou nahrazeny transakční částí PVS.

Asistovaná kontaktní místa CzechPOINT budou naopak rozvíjena do té míry, že jejich prostřednictvím bude možné učinit zcela stejný rozsah podání a získat stejný rozsah informací jako v samoobslužném kanálu.

From:

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

Permanent link:

https://archi.gov.cz/nap:univerzalni_kontaktni_misto?rev=1557479932

Last update: **2019/08/12 11:59**

