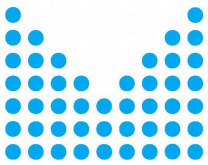
Materiál Ministerstva vnitra



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

Samoobslužná univerzální kontaktní místa 3
Asistovaná univerzální kontaktní místa 3

Druh=Funkční celek| Název=Univerzální kontaktní místo| Popis=Univerzální kontaktní místo.| Platípro=všechny OVM a OVS| Spravuje=Tomáš Šedivec| Gestor=Ministerstvo vnitra, Odbor hlavního architekta| Platíkedni=30. září 2019

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 Centrální místo služeb. V rámci všech poskytovaných služeb se plánuje rozvoj, který je blíže popsán v odpovídajících kapitolách.

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. Místo, kde je dále možné ověřit dokumenty, listiny, podpisy a také elektronickou podobu dokumentů a učinit podání ke kterémukoli úřadu veřejné správy.

Aktuálně lze na pracovištích Czech POINT získat například výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku či rejstříku trestů. Kompletní seznam služeb je zveřejněn zde https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/.

Asistovaná kontaktní místa Czech POINT budou rozvíjena v následujících letech do té míry, že jejich prostřednictvím bude možné učinit podobný rozsah podání jako bude nabízet samoobslužná kontaktní místa, získat podobný rozsah údajů jako v samoobslužném kontaktním místě a získat informace o průběhu řízení ve všech věcech, které stát k jeho osobě vede. Není však reálné, že by asistované kontaktní místo někdy obsáhlo veškeré služby a informace, které lze získat samoobslužně. Důvodem je vysoká míra specializace některých služeb (např. daňové přiznání), které zabraňují tomu, aby všechny služby dokázal asistovaně zprostředkovat člověk na kontaktním místě.

V plánu je rovněž využití kontaktních míst Czech POINT pro podání žádosti o vydání různých typů dokladů, přičemž nepravděpodobněji půjde v první fázi o tzv. profesní průkaz.

Tabulka prvků pro použití v modelování architektury^ Název prvku^ Popis^ Typ prvku^ GUID |

Centrála CzechPOINT	Centrální systém obsluhující všechny služby CzechPOINT	Aplikační komponenta	123
CzechPOINT@office	Rozhraní určené pro úředníky zprostředkující předem definované služby	Aplikační rozhraní	456
CzechPOINT	Rozhraní určené pro asistované služby veřejné správy. Je využíváno asistentem na žádost klienta	Aplikační rozhraní	789

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

Permanent link:
https://archi.gov.cz/nap:univerzalni_kontaktni_misto?rev=1561384215

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