

Materiál Ministerstva vnitra



Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

<title>Úplné elektronické podání</title>

<note important>Konkrétní implementační kroky a způsoby zapracování do informační koncepce OVS jsou popsány v kapitole [Pravidla pro funkční celky architektury jednotlivých úřadů](#)</note>

Tzv. úplné elektronické podání (ÚEP) je možné popsat tak, že klient, fyzická osoba (občan), ale i zástupce právnické osoby, má možnost vyřídit všechnu svou potřebnou agendu životní situace, tj. dosáhnout oprávněných požitků (nároků) nebo splnit povinnosti (závazky) plynoucí mu na základě jeho životní události z jeho změněné situace ve vztahu k veřejné správě, a to prostřednictvím elektronické interakce samoobslužně kdykoli a odkudkoli či asistovaně z kteréhokoli univerzálního kontaktního místa VS, bez nutnosti osobní návštěvy na příslušných úřadech, a následně možnost mít přehled o stavu a vývoji všech svých řešených životních událostí.

Všechny obslužné kanály veřejné správy musí být cílově vzájemně integrovány tak, aby mezi nimi bylo možno libovolně přecházet i v průběhu vyřizování podání a aby všechny informace byly zachovány, přenášely se do nich (mezi nimi).

Elektronické podání klienta vůči veřejné je dle této IKČR považováno za úplné, pokud splňuje všechny v úvodu této IKČR uvedené architektonické principy eGovernmentu, zejména pak:

- Podporuje princip Digital by Default tím, že je navrženo jako vnitřně plně digitální (nikdy se nemusí tisknout nebo osobně řešit), s tím, že ale podporuje asistovanými formami i tzv. elektronicky handicapované.
- Podporuje princip Whole-of -Government tím, že je dostupné rovnocenným způsobem ve všech elektronických kanálech eGovernmentu (samoobslužných i asistovaných), s upřednostněním univerzálních kontaktních míst (CzechPOINT a PO v PVS).
- Podporuje princip Once only tím, že pro předvyplnění formuláře i pro navigaci a volbu služby jsou využity všechny údaje o klientovi, které veřejná správa má a ze zákona je v dané situaci smí použít.
- Podporuje principy Interoperability by Default a Cross-border by default tím, že umožňuje elektronicky obsloužit všechny klienty, rezidenty ČR a EU, pro které je úkon relevantní, a to i vzdáleně ze zahraničí.

Dále ÚEP z hlediska front-office a klientů:

- Má služby agend v rámci ÚEP a jejich IT aplikace navrženy tak, aby služby bylo možno v obslužných kanálech kombinovat pro efektivní řešení životních událostí.
- Využívá jednotný identitní prostor (JIP) klientů a úředníků (JIP/KAAS).
- Umožňuje klientům sledovat průběh vyřizování jejich podání.

Z toho pro byznys, případně následnou aplikační architekturu úřadu plynou následující pravidla a požadavky IKČR:

1. Postupně všechna existující práva a povinnosti ze vztahu k VS budou doprovázena transakční službou (nejenom popisem návodu) v autentizované části portálu veřejné správy (PVS), a to v těch všech případech, kdy elektronická transakční služba bude proveditelná a bude odpovídat oprávněným zájmům klientů a současně i úřadů.
2. Stejnou službu lze získat off-line, pro jednotlivá (elementární, atomická) podání k nároku (právu) nebo závazku (povinnosti), tj. půjde stáhnout předvyplněný formulář na cokoli, off-line vyplnit, zaslat datovou schránkou nebo elektronicky podepsané doručit jakkoli jinak (i mailem, vložením do portálu), případně vložit do elektronické aplikace úřadu.
3. V případě menší četnosti podání stačí jeden z obou kanálů (on-line nebo off-line), musí však umožňovat dobrou (personalizovanou) navigaci ke službě a k jejímu předvyplnění.
4. Stejnou službu lze získat s pomocí služby úředníka na kterémkoli fyzickém kontaktním místě asistovanou formou. Pro typové a jednoduché elementární služby a z nich seskupené konfigurovatelné produkty pro řešení typových životních situací to takto bude možné na Univerzálních asistovaných kontaktních místech, nyní CzechPOINT.
5. Stojíce již mimo front-office eGovernmentu, zůstanou existovat tradiční kanály pro příjem listinných podání osobně, diktátem do protokolu nebo poštou – úřední přepážky a podatelny. Jejich úkolem ale bude

obdržené vstupy neprodleně plně digitalizovat (s maximem OCR), aby celé další (následné) zpracování bylo jednotně plně elektronické.

6. Podnikatelé a organizace, mající ze vztahu k VS periodické a velmi informačně objemné povinnosti (jako například KV DPH, hlášení na SSZ a ZP atd.) budou využívat jejich další (a hlavní) kanál obsluhy, tzv. embedded systémy¹⁾ a A2A integrace jejich back-end a provozních systémů s API z AIS.
7. Nedílnou součástí řady podání je splnění finanční povinnosti (poplatku, daně) – IKČR předpokládá využívání elektronických platebních nástrojů, jejich postupnou centralizaci jako sdílené služby a vysokou míru automatizace návazných operací jakoje párování plateb a aktualizace stavu podání.
8. Elektronické samoobslužné služby pro občany (interakce) i pro organizace (integrace) musí být doplněny interaktivním podpůrným a poradenským kanálem (service-desk, call-me-back, apod.), tedy multikanálovým kontaktním centrem, které bude pomocí hlasu, chatu, SMS, mailu apod. pomáhat řešit situace klientů v samoobslužném webovém rozhraní nebo v integračním kanálu.
9. Služby a prostředky eGovernmentu musí být navrhovány a realizovány tak, aby služby zprostředkované třetími stranami (Service Broker) byly rovnocenným obslužným kanálem veřejné správy a součástí eGovernmentu. Za tím účelem bude třeba přinejmenším efektivně pracovat s elektronickými plnými mocemi a poskytovat služby AIS jako tzv. „otevřená API“ tak, aby je ověření partneri mohli zahrnout do svých nadstavbových aplikací.
10. Pro zajištění obsahu a postupu řešení služeb pro životní situace (události), napříč agendami a resorty, rovnocenně ve všech samoobslužných a asistovaných univerzálních klientských centrech, musí existovat, nejlépe na MV nebo samostatně jako úřad, silné, kapacitně, znalostně a finančně dobře vybavené **Kompetenční centrum služeb veřejné správy**. To jediné dokáže naplnit služby pro ŽS obsahem napříč resorty, protože resorty samy to z legislativních i jiných důvodů udělat nemohou.
11. Pro individuální přizpůsobení (personalizaci) uživatelských rozhraní se budou využívat klientské profily. Cílově bude mít každý klient jenom jeden, celou veřejnou správou a všemi jejími obslužnými kanály sdílený osobní profil. Tento profil bude obsahovat výčet rolí, které již klient vůči veřejné správě hraje (v kterých agendách) a jaké údaje chce používat v jednotlivých rolích, nebo napříč všemi rolemi. Budou to údaje převzaté z propojeného datového fondu (jeho firmy, rodinní příslušníci, majetek apod.) a údaje doplněné klientem (preferovaný mail a telefon, preferovaný bankovní účet, apod.).

¹⁾

viz zpráva OECD o rozvoji daňových řešení

From:

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

Permanent link:

https://archi.gov.cz/nap:uplne_elektronicke_podani?rev=1565944802

Last update: 2019/08/16 10:40

