Materiál Ministerstva vnitra



Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

Práce s klientem veřejné správy na portálu 3
Případ užití č. 1 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, není v žádné agendové evidenci či systému 3
Případ užití č. 2 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, je v agendové evidenci či systému 4
Případ užití č. 3 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkolikáté 4
Případ užití č. 4 – Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poprvé 4
Případ užití č. 5 – Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkolikáté 5
Speciální případ č. 1 mimo predispozice – OVM/SPUU nevede klientský kmen a nemá jak jednoduše zjistit, zda o klientovi vede údaje 5
Speciální případ č. 2 s predispozicemi - Klient bude požadovat údaje dle nařízení SDG 5

Práce s klientem veřejné správy na portálu

Predispozice:

- Portál provozuje OVM nebo SPUU
- OVM/SPUU má jednotnou a jednoznačnou odpovědnost za obsluhu klienta ve všech agendách, ve kterých působí a za osobní údaje svých klientů a za údaje klientů v agendách.
- Provozující OVM nebo SPUU vykonává prostřednictvím portálu pouze služby veřejné správy, které jsou[1)] řádně ohlášeny v katalogu služeb VS, informační systémy veřejné správy ohlášeny v rejstříku ISVS a agendy ohlášeny v registru práv a povinností
- Klient jako uživatel - FO přímo za sebe nebo v zastoupení se k portálu přihlašuje prostřednictvím NIA
- OVM/SPUU má jednotnou a jedinou evidenci klientů, kterým poskytuje všechny své služby (klientský kmen). Ta to evidence kmenových dat klientů s jeho osobními údaji prostřednictvím transparentního veřejného „Klientského identifikátoru“ provazuje informace o tom, ve kterých systémech se o klientovi vedou transakční údaje o jednotlivých případech
- Další údaje klienta z PPDF a VDF se do konkrétních agend doplňují přes referenční rozhraní veřejné správy a oprávnění dané agendy
- Evidence klientského kmene je vytvářena, ztotožňována vůči ZR a aktualizována dle notifikací průběžně, nezávisle na tom, zda existuje samoobslužný portál OVM/SPUU a zda jej klienti užívají.
- Pokud OVM/SPUU ještě nevede jiným způsobem svůj centrální klientský kmen je doporučeno jej vytvořit a prvotně naplnit tzv. jmenným rejstříkem elektronické spisové služby. Jmenný rejstřík je možné vést dle agendy A9145 - spisová služba s činnostní rolí CR83065 Vedení jmenného rejstříku v rámci elektronického systému spisové služby.
- Dokud není zákonem ustavena agenda obsluhy klientů pro jednotlivá OVM/SPUU, hrají řídící procesní roli úkony relevantní pro evidenci v eSSL (klient formálně něco chtěl, měl žádost, učinil úkon dle Katalogu služeb VS). Po zavedení obslužné agendy budou pro průběh níže uvedených případů užití relevantní i „neúřední“ kontakty v rámci obsluhy klientů (obdržený mail nebo nebo telefonát) s jejich specifiky (nenesou průkaznou identifikaci klienta, představují pouze potenciálního, neověřeného klienta).

Případ užití č. 1 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, není v žádné agendové evidenci či systému

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů
- OVM/SPUU využije BSI pro překlad na AIFO agendu:
  - A8566 - právo na digitální služby s činnostní rolí CR102729 "Ověření totožnosti uživatele digitální služby"
  - Své agendy, podle které poskytuje klientovi služby s činnostní rolí CR102729 "Ověření totožnosti uživatele digitální služby"
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, že daný klient se dle obdrženého pseudonymu (BSI) ještě nikdy nepřihlásil, resp. jeho BSI nebyl v kmeni ještě zaevidován.
- OVM/SPUU přeložením přijatého AIFO dle agendy A8566(nebo vlastní agendy) na AIFO v klientském kmeni ověří, že jde o nového klienta, resp. případně potenciálního klienta
  - Pokud je klientský kmen vedený v agendě A8566(nebo vlastní agendy), AIFO se nepřekládá, ale jen porovná
- K AIFO agendy A8566(nebo vlastní agendy) v klientském kmeni generuje klientský identifikátor
  - V klientském kmeni se od té doby vede o subjektu AIFO agendy A8566(nebo vlastní agendy), klientský identifikátor a BSI
- Klientovi se sdělí, pokud to bylo předmětem jeho dotazu (úkonu), že o něm OVM/SPUU nevede žádné údaje v jeho evidencích
- Podle případného výběru služby dle klienta se do agendových evidencí a systémů zavádí klientský identifikátor a dotazuje AIFO konkrétní agendy dle vybrané služby klientem
  - V konkrétních agendový systémech se vede o klientovi AIFO dané agendy a klientský identifikátor

Případ užití č. 2 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, je v agendové evidenci či systému

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, že daný klient se dle obdrženého pseudonymu (BSI) ještě nikdy nepřihlásil do samoobslužného kanálu s el. identifikací z NIA a nekonal v něm, resp. nemá v kmeni BSI zaveden.
- OVM/SPUU využije BSI pro překlad na AIFO dle agendy:
  - A8566 - právo na digitální služby s činnostní rolí CR102729 "Ověření totožnosti uživatele digitální služby"
  - Své agendy, podle které poskytuje klientovi služby s činnostní rolí CR102729 "Ověření totožnosti uživatele digitální služby"
- OVM/SPUU přeložením přijatého AIFO dle agendy A8566(nebo vlastní agendy) na AIFO v klientském kmeni zjistí, že jde o známého klienta a uloží k němu do kmene jeho BSI
  - Pokud je klientský kmen vedený v agendě A8566(nebo vlastní agendy), AIFO se nepřekládá, ale jen porovná
- Z klientského kmene se vybírá odpovídající klientský identifikátor pro AIFO dle agendy A8566(nebo vlastní agendy)
- Klientským identifikátorem se provádí dotaz do evidencí a systémů o poskytnutí údajů klienta
- Klientovi se poskytují veškeré údaje, které se o něm v evidencích a systémech vedou
- Pokud jsou pro obsluhu klienta potřebné další údaje mimo ty, které o něm vede OVM/SPUU, provede se dotaz do referenčního rozhraní dle oprávnění konkrétní agendy, ve které chce klient vyřídit službu.

Případ užití č. 3 – Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkolikáté

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, že daný klient je dle obdrženého pseudonymu (BSI) známý.
- Z klientského kmene se vybírá odpovídající klientský identifikátor pro BSI
- Klientským identifikátorem se provádí dotaz do evidencí a systémů o poskytnutí údajů klienta
- Klientovi se poskytují veškeré údaje, které se o něm v evidencích a systémech vedou
- Pokud klient potřebuje další údaje mimo ty, které o něm vede OVM/SPUU, provede se dotaz do referenčního rozhraní dle oprávnění konkrétní agendy, ve které chce klient vyřídit službu.

Případ užití č. 4 – Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poprvé

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů v minimální formě dle eIDAS
  - Jméno, příjmení, datum narození, pseudonym
- eIDAS pseudonym nelze ověřit proti základním registrům k dodatečným údajům, ani žádné jiné evropské službě
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, zda je daný klient dle obdrženého pseudonymu známý.
- OVM/SPUU si dle svého uvážení a zvážení rizik vybere, zda ji minimální set údajů stačí k poskytnutí služeb
- Pokud nestačí, doptává se klienta na další údaje, např. další demografické údaje nebo čísla jednací dokumentů k němu vztažených
- Po dostatečném ověření, generuje klientský identifikátor a přidává jej k pseudonymu do klientského kmene
- Klientským identifikátorem se provádí dotaz do evidencí a systémů o poskytnutí údajů klienta
- Klientovi se poskytují veškeré údaje, které se o něm v evidencích a systémech vedou

Případ užití č. 5 – Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkolikáté

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů v minimální formě dle eIDAS
  - Jméno, příjmení, datum narození, pseudonym
- eIDAS pseudonym nelze ověřit proti základním registrům k dodatečným údajům, ani žádné jiné evropské službě
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, zda je daný klient dle obdrženého pseudonymu známý.
- Z klientského kmene se vybírá odpovídající klientský identifikátor pro BSI
- Klientským identifikátorem se provádí dotaz do evidencí a systémů o poskytnutí údajů klienta
- Klientovi se poskytují veškeré údaje, které se o něm v evidencích a systémech vedou

Speciální případ č. 1 mimo predispozice – OVM/SPUU nevede klientský kmen a nemá jak jednoduše zjistit, zda o klientovi vede údaje

- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů
- OVM/SPUU předává pseudonym (BSI) všem evidencím a systémům, které si samy dle svých agend a oprávnění provedou jeho překlad na AIFO
- Každý systém a evidence provedou samy za sebe porovnání přijatého AIFO dané agendy se svým současným seznamem AIFO
  - V případě shody poskytují klientovi jeho údaje
  - V případě neshody odpovídají o nenalezení
- Pokud klient potřebuje další údaje mimo ty, které o něm vede OVM/SPUU, provede se dotaz do referenčního rozhraní dle oprávnění konkrétní agendy, ve které chce klient vyřídit službu.

Tento transakčně náročný případ je nutné eliminovat vytvořením klientského kmene, který zajistí, že není nutné kontaktovat všechny systémy a evidence, které budou vždy provádět překlad BSI na své AIFO.

Speciální případ č. 2 s predispozicemi - Klient bude požadovat údaje dle nařízení SDG

- OVM/SPUU poskytuje služby, které spadají pod nařízení o jednotné digitální bráně
- OVM/SPUU obdrží při přihlášení klienta set údajů v minimální formě dle eIDAS
  - Jméno, příjmení, datum narození, pseudonym
- eIDAS pseudonym nelze ověřit proti základním registrům k dodatečným údajům, ani žádné jiné evropské službě
- OVM/SPUU ověří v klientském kmeni, zda je daný klient dle obdrženého pseudonymu známý.
- OVM/SPUU si dle svého uvážení a zvážení rizik vybere, zda ji minimální set údajů stačí k poskytnutí služeb
- Pokud nestačí, doptává se klienta na další údaje, např. další demografické údaje nebo čísla jednací dokumentů k němu vztažených
- Po dostatečném ověření, generuje klientský identifikátor a přidává jej k pseudonymu do klientského kmene
- Klientským identifikátorem se provádí dotaz do evidencí a systémů o poskytnutí údajů klienta
- Klientovi se poskytují veškeré údaje, které se o něm v evidencích a systémech vedou
- Vyřízení služby vyžaduje po klientovi důkaz (dokument, ověření), které klient žádá, aby si OVM/SPUU obstaral přes SDG
- OVM/SPUU se přes referenčního rozhraní ptá agendy pro mezistátní komunikaci na konkrétní důkaz pro klienta
- Klient je přesměrován na poskytovatele důkazů a OVM/SPUU čeká, zda důkaz po odsouhlasení klientem

k němu doputuje opět přes referenční rozhraní

[1)]

Ohlašovatelem služeb je většinou ohlašovatel agend, nikoli provozovatel portálu (u samospráv a SPUU)

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

Permanent link:
https://archi.gov.cz/znalostni_baze:prace_s_klientem

Last update: **2022/09/23 10:27**