

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_

Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

Práce s klientem veřejné správy na portálu	3
<i>Případ užití č. 1 - Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, není v žádné agendové evidenci či systému</i>	3
<i>Případ užití č. 2 - Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu nově, je v agendové evidenci či systému</i>	4
<i>Případ užití č. 3 - Klient je subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkoliště</i>	4
<i>Případ užití č. 4 - Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poprvé</i>	4
<i>Případ užití č. 5 - Klient není subjektem údajů v ROB, je na portálu poněkoliště</i>	5
<i>Speciální případ č. 1 mimo predispozice - OVM/SPUU nevede klientský kmen a nemá jak jednoduše zjistit, zda o klientovi vede údaje</i>	5
<i>Speciální případ č. 2 s predispozicemi - Klient bude požadovat údaje dle nařízení SDG</i>	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 jsou¹⁾ 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 řídicí 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 užítí 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 agendových 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 poněkoličtější

- 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 služby
- 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 jednacích 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 poněkoli káté

- 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 kmene, 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 kmene, 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 jednacích dokumentů k němu vztahených
- 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?rev=1663921636

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

