



Portál Gov.cz

Vize a strategie rozvoje

3. DUBNA 2020

digitální ; **ČESKO**

Shrnutí dokumentu

Pojetí eGovernmentu se posouvá od čistě informační k transakční až transformační roli, Česko tento trend sleduje skrze řadu legislativních a organizačních změn

- Velká část klíčové eGovernment infrastruktury je již v Česku postavena, nyní se je třeba zaměřit na uživatelskou přívětivost a využití občany

Základním stavebním blokem eGovernmentu jsou portály typu Gov.cz, které usnadňují kontakt veřejnosti s veřejnou správou

- Smyslem Gov.cz je být podporou obyvatel Česka v jejich životních událostech, poskytnout jim informace a rady a digitálně zprostředkovat služby nabízené veřejným sektorem

Mezi vzory pro rozvoj Gov.cz patří portály Finska, Norska, Dánska, Estonska, Británie a Nového Zélandu - žádný z portalů není univerzální "best practice" ve všech oblastech, ale dohromady poskytují obecná poučení

- Úspěšné portály mají srozumitelný název, jednoduchou doménu a jednotnou navigaci, obvykle využívají životní události jako zkratku pro uživatele
- Možnost přihlášení před BankID a jiné účty zpřístupňuje služby veřejné správy širšímu okruhu uživatelů a usnadňuje jejich první registraci
- Portály poskytují relevantní informace, které jdou nad rámec služeb veřejné správy, ale jsou užitečné v dané životní události
- Datové schránky obvykle patří mezi nejvyužívanější služby a jsou automatickou součástí každého uživatelského účtu
- Konzistence v podobě služeb jednotlivých gestorů je zaručena využitím sdílených elementů (např. přihlášení) a harmonizovaného designu

Z mezinárodního srovnání vplynulo 11 hlavních oblastí pro další rozvoj Gov.cz z hlediska produktu, funkcí a uživatelské přívětivosti

- Sjednocení různých částí Gov.cz (vč. PVS a PO) do jednotného portálu s přirozenou navigací, srozumitelným názvem a přehlednou strukturou životních událostí a katalogu služeb
- Rozšíření přihlašování o BankID a další účty, automatické přiřazení datové schránky ke každému účtu s možností "opt out" digitálního doručování
- Doplnění průvodců životních událostí o informace mimo služby veřejné správy a zjednodušení jazyka průvodce do "běžné" češtiny
- Aktualizace funkcí datové schránky, vývoj mobilní aplikace a definice jednotného přístupu k notifikačním zprávám
- Zjednodušení struktury rozhraní pro podání, otevření API pro externí strany a doplnění platební brány

Efektivní vývoj eGovernmentu a portálu Gov.cz bude vyžadovat posílení centrálních kompetencí

- Úspěšné státy směřují k posílení centrálního týmu pro rychlejší vývoj a finanční efektivitu
- Centrální kompetence lze budovat postupně se zaměřením na "end to end" řešení, která prokáží úspěch týmu a zájem veřejnosti
- Tým Gov.cz potřebuje posílit v některých rolích, např. v produktovém managementu, správě obslužných kanálů či poradenství pro gestory
- Metodika, školení, měření uživatelské spokojenosti a pravidelné audity jsou vhodnou metodou koordinace mezi centrálním týmem a gestory

Týmu Gov.cz jsme předali ostatní výstupy naší práce



Videa zahraničních portálů

- Videa průchodu šesti předních zahraničních portálů, vč. částí po přihlášení
- Estonsko, Finsko, Norsko, Dánsko, Velká Británie, Nový Zéland

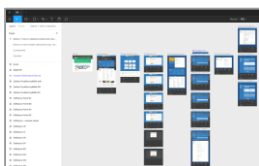
.mp4



Nákresy zákaznické cesty životní události "Stěhuji se"

- Interaktivní nákres zákaznické cesty životní události "Stěhuji se"
 - Nákres 1 - Vylepšená cesta: <https://bit.ly/348xzXp>
 - Nákres 2 - Ideální cesta: <https://bit.ly/2w9avLu>

webová stránka



Zdrojové soubory nákresů zákaznické cesty životní události

- Zdrojový soubor grafických návrhů a nákresů 1 a 2 zákaznických cest "Stěhuji se" z nástroje Figma

.fig



Texty k nákresům životní události

- Návrh textů k detailům životní události "Stěhuji se" k nákresu 1 a 2

.doc



Klikací PDF nákresů zákaznické cesty životní události

- Klikací PDF nákresů 1 a 2 zákaznické cesty "Stěhuji se"

.pdf

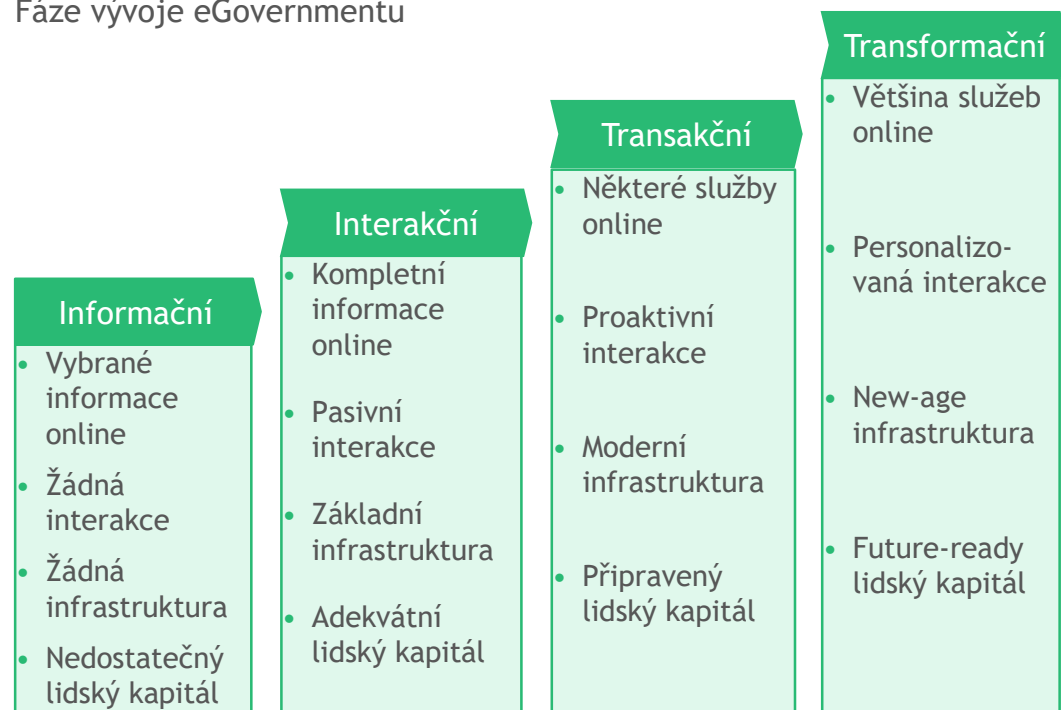
Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj
Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

- Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
 - Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů
 - Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj
 - Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
 - Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

Pojetí eGovernment se vyvíjí od čistě informační k transakční a transformační roli

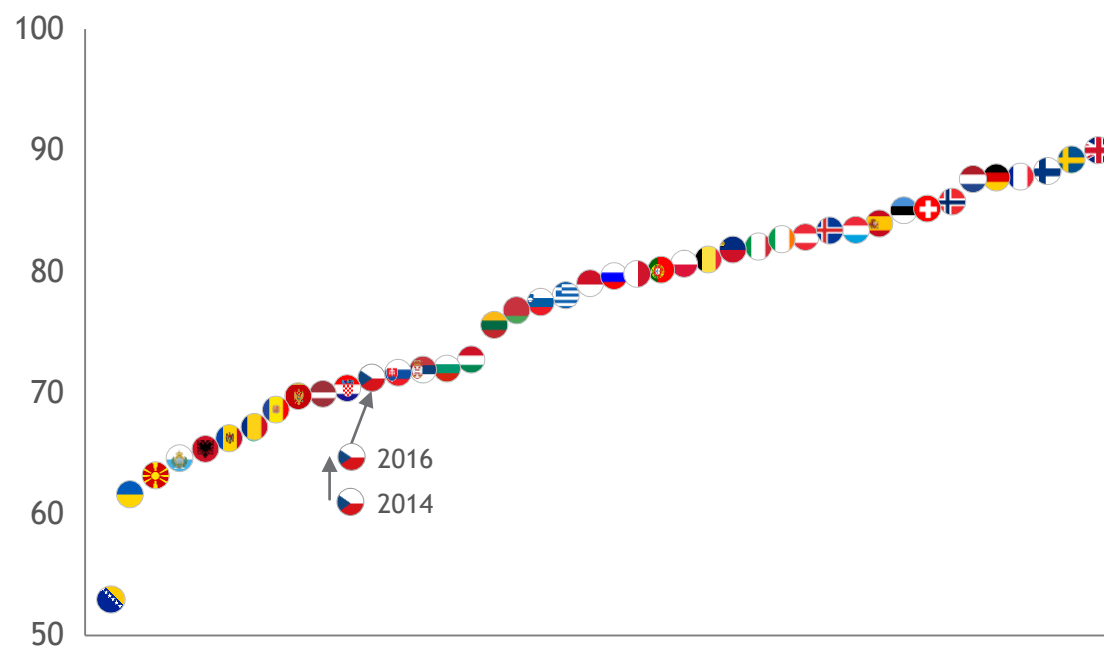
eGovernment se vyvíjí směrem k více komplexní roli

Fáze vývoje eGovernmentu



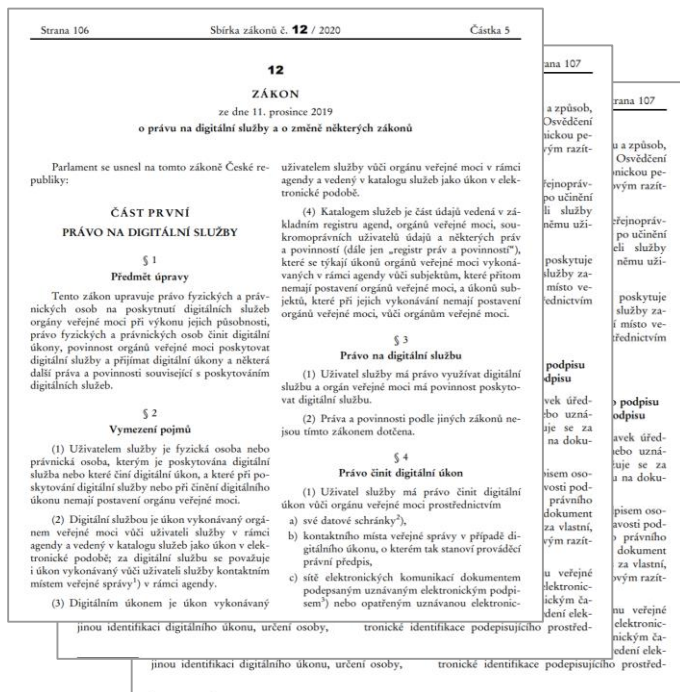
Stav eGovernmentu v Česku se postupně zlepšuje, stále však má prostor pro další rozvoj

EGDI skóre¹ (2018, státy Evropy)



1) EGDI skóre se skládá ze 3 komponentů: dostupnost online služeb, technická infrastruktura a lidský kapitál
Zdroj: UN EGDI Survey 2014,2016,2018, BCG analýza, 4 fáze vývoje e-governmentu dle Gartner

Česko tomu jde naproti legislativně i organizačně



Zákon o právu na digitální služby

- Vstoupil v účinnost 1. února 2020
- Garantuje **všem** fyzickým a právnickým osobám digitalizaci **veškerých služeb** státu do konce roku 2024
- Stát bude **publikovat své formuláře** v digitální podobě s automaticky **předvyplněnými údaji**
- Uživatel bude **elektronicky informován** o vyřízení svého podání a **upozorněn před vypršením platnosti** vybraných dokladů
- Gestoři na ministerstvech mají povinnost **vést a aktualizovat katalog služeb**

Na digitalizaci pracuje celá řada subjektů a iniciativ napříč veřejnou správou



digitální ; **ČESKO**



202020

Portály typu Gov.cz jsou zásadním stavebním blokem eGovernmentu v celé Evropě

 **borger.dk**

 **island.is**

 **Portál občana**

 **GOV.UK**

 **MijnOverheid**

 **belgium.be**

 **Guichet.lu**

 **Citizens Information**

 **oesterreich.gv.at**

 **Service-Public.fr**
Le site officiel de l'administration française

 **ch.ch**

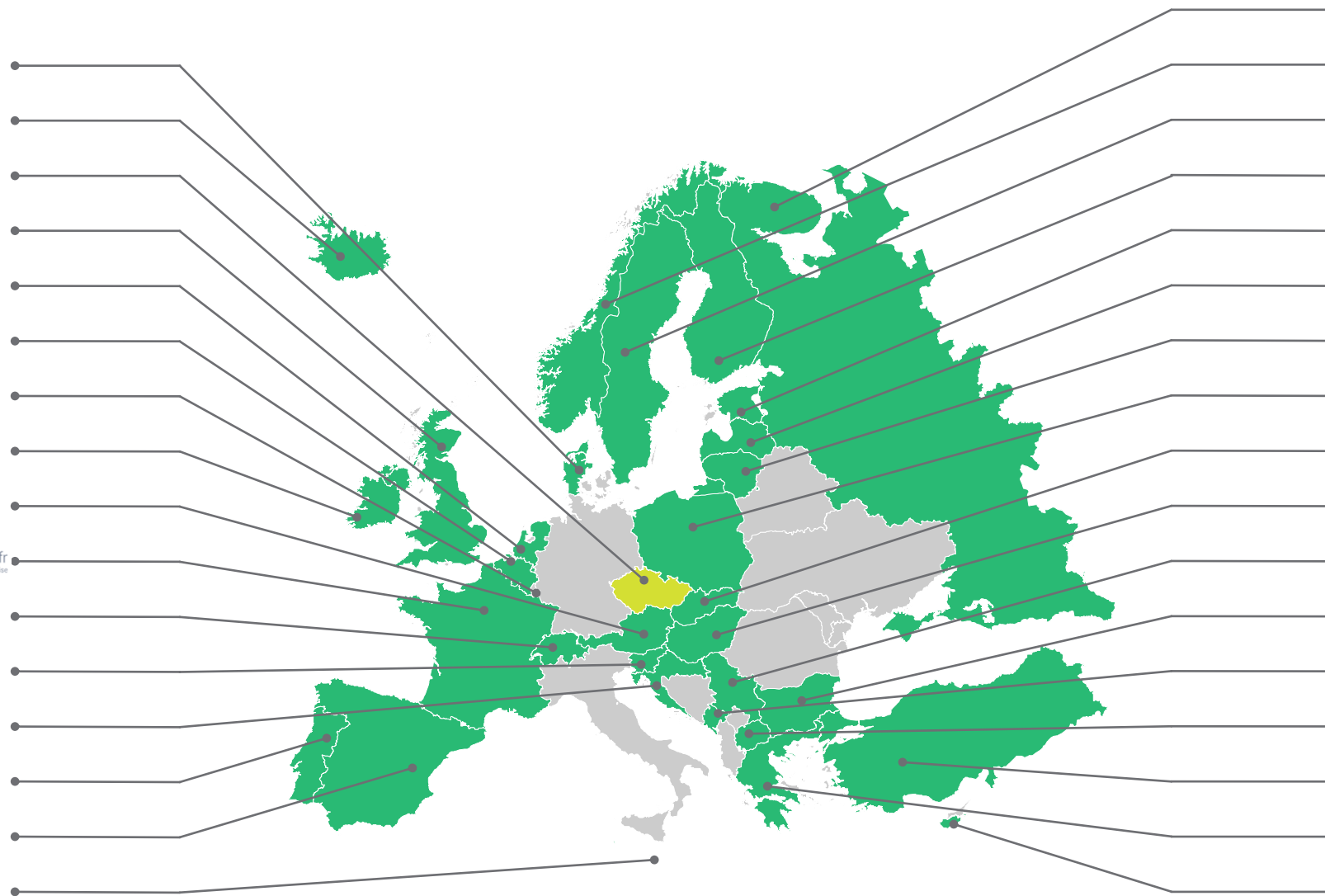
 **REPUBLIKA SLOVENIJA GOV.SI**

 **Središnji državni portal**

 **eportugal.gov.pt**
o seu portal de serviços públicos

 **administracion.gob.es**
punto de acceso general

 **gov.mt**



росуслуги

 **Skatteverket**

 **Suomi.fi**

NORGE Gateway to digital public services

EESTI.EE

Latvija.lv

 **E-Government Gateway**
Administrative and public-services portal

 **gov.pl**

slovensko.sk
ústredný portál verejnej správy

KÜZIGAZGATÁS
Kormányzati Portál

 **Српска**
PUBLIC ADMINISTRATION PORTAL OF THE REPUBLICA SRPСКА

 **EGOV.BG**

 **eUprava**
PORTAL UPRAVE ČERNE GORE

Uslugi
gov.mk

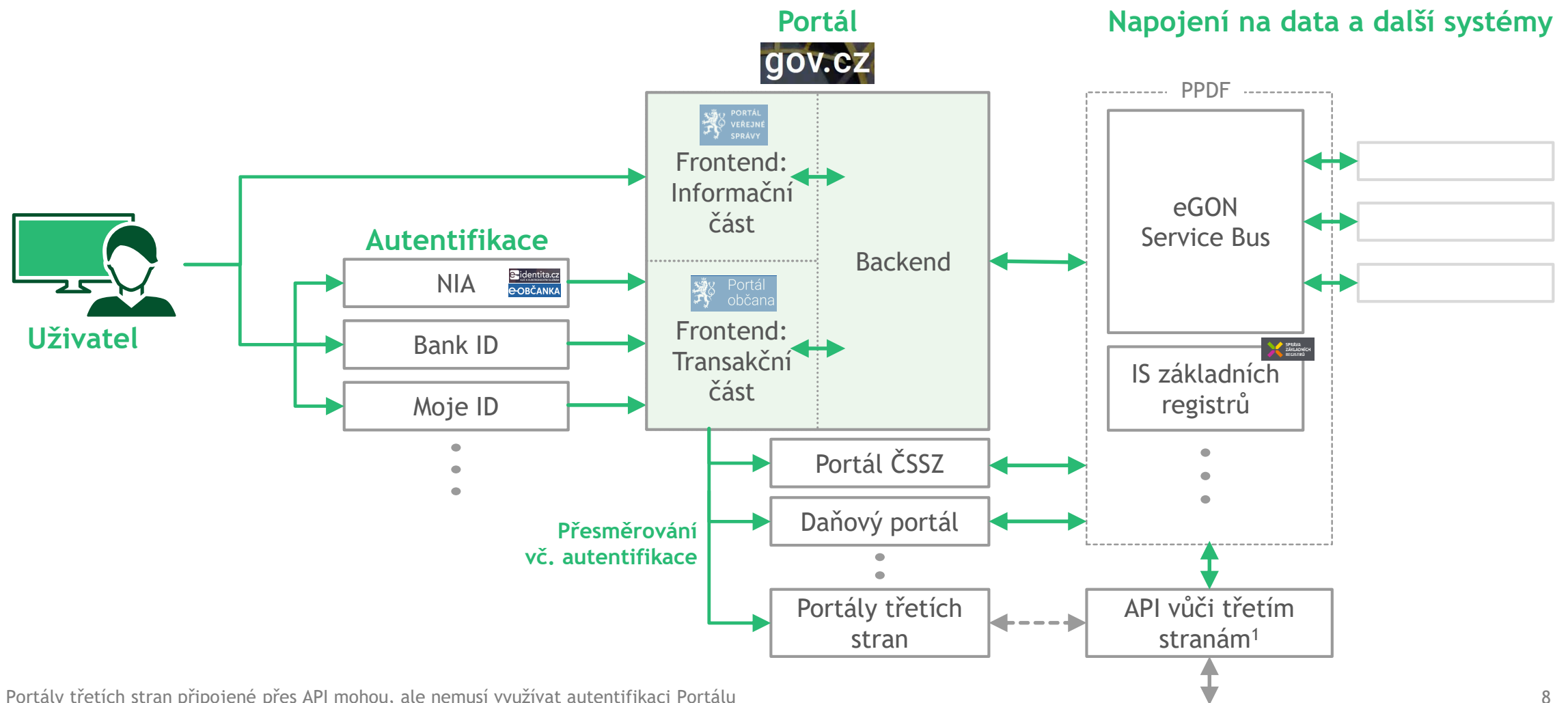
 **türkiye.gov.tr**

 **Ermis**
www.ermis.gov.gr

 **Web Portal**
of the Republic of Cyprus

Německo, Itálie a Rumunsko mají služby a informace decentralizované na stránkách regionů, městských úřadů nebo ministerstev.

Gov.cz je hlavní přístupovým rozhraním pro získávání informací i zprostředkování transakcí s veřejnou správou



1. Portály třetích stran připojené přes API mohou, ale nemusí využívat autentifikaci Portálu

Poznámka: NIA = Národní identifikační autorita; PPDF = Propojený datový fond; Zdroj: Ministerstvo Vnitra, NAKIT, BCG

Velká část klíčové eGovernment infrastruktury je již v Česku postavena, nyní se je třeba zaměřit na uživatelskou přívětivost a využití občany



Vize Gov.cz:

Smyslem a misí Gov.cz je proaktivní podpora obyvatel Česka v jejich životních událostech



Smyslem Gov.cz je být podporou obyvatel Česka v jejich životních událostech, poskytnout jim informace a rady a digitálně zprostředkovat služby nabízené veřejným sektorem

Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz

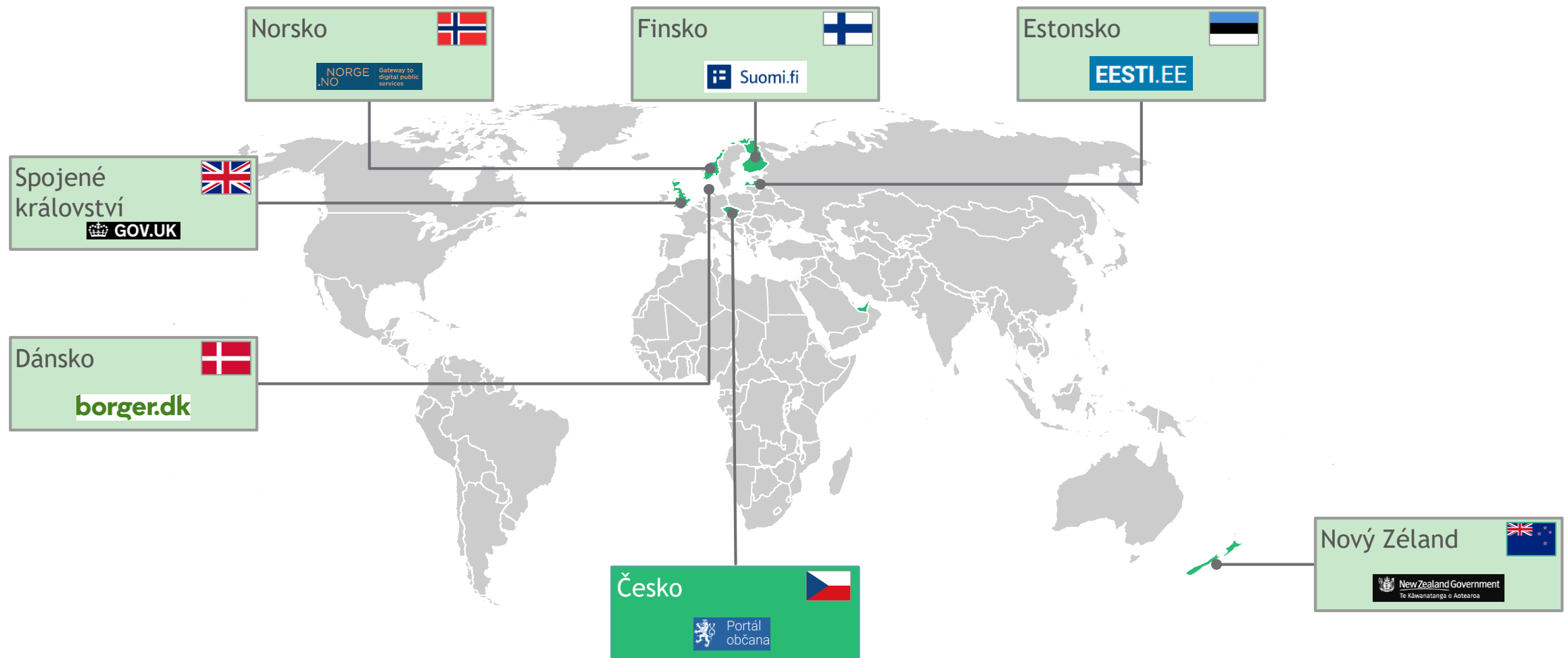
➤ Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů

Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

Požadavky na organizaci, procesy a kompetence

Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

"Best practice" inspiraci jsme hledali u šesti srovnatelných portálů oceňovaných pro pokročilé funkce a dobrou použitelnost



Severské portály nabízejí kompletní katalogy služeb s odkazy na online vyřízení, plně funkční datové schránky a integraci třetích stran přes API



- Datová schránka funguje obdobně jako soukromé e-mailové služby přímo v portálu; má i mobilní aplikaci
- Katalog služeb odkazuje na vyřízení žádostí online i mimo portál
- Třetí strany (například pošta, policie, sociální správa) mohou získat přístup k osobním údajům přes API
- Existuje možnost získání a udělení plné moci přímo v portálu



- Datová schránka - Altinn - funguje jako separátní služba nezávisle na portálu
- Existuje v ní možnost získání a udělení plné moci
- Z Altinnu mají třetí strany možnost získat přístup k údajům přes API
- Katalog služeb obsahuje odkazy na organizace zajišťující podání



- Přihlášení je možné přímo na portálu přes e-identitu NEM ID, uživatel přes ni zůstane přihlášen napříč portály VS i privátních služeb
- Portál funguje jako rozcestník, pro podání odkazuje na relevantní další organizace
- Jako plně funkční datová schránka funguje služba e-boks; ta má i svou mobilní aplikaci
- Existuje možnost získání a udělení plné moci

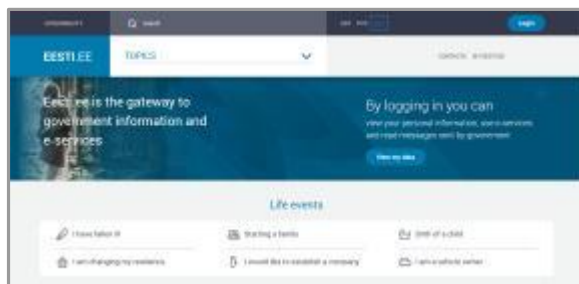


Britský a novozélandský portál fungují především jako rozcestníky, nemají jednotnou datovou schránku

EESTI.EE



- Datová schránka funguje způsobem přeposílání komunikace na uživatelem určenou e-mailovou adresu
- Portál obsahuje i notifikační centrum
- Katalog služeb nabízí také odkazy na plné znění zákonů, online podání i reference na další veřejné i neveřejné organizace
- Služby se postupně přesouvají z původního portálu a dalších stránek na nový portál



GOV.UK



- Katalog služeb je sjednocen na jedné doméně, k podání portál odkazuje na relevantní organizace
- Autorizační služba UK Verify umožňuje přihlášení do velké části těchto služeb, není zde možnost autorizace přes BankID
- Chybí jednotná datová schránka, veřejná služba často komunikuje na soukromé e-mailu občanů



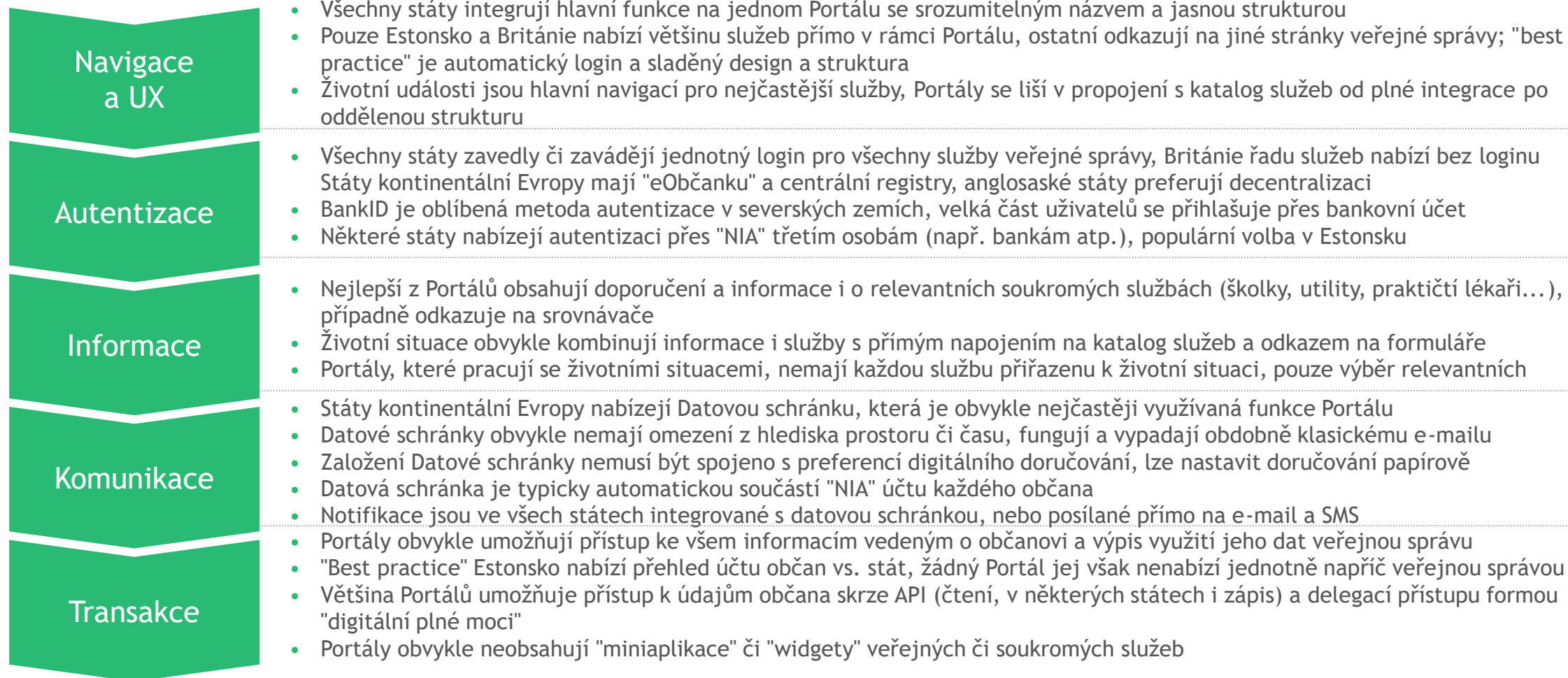
New Zealand Government Te Kāwanatanga o Aotearoa



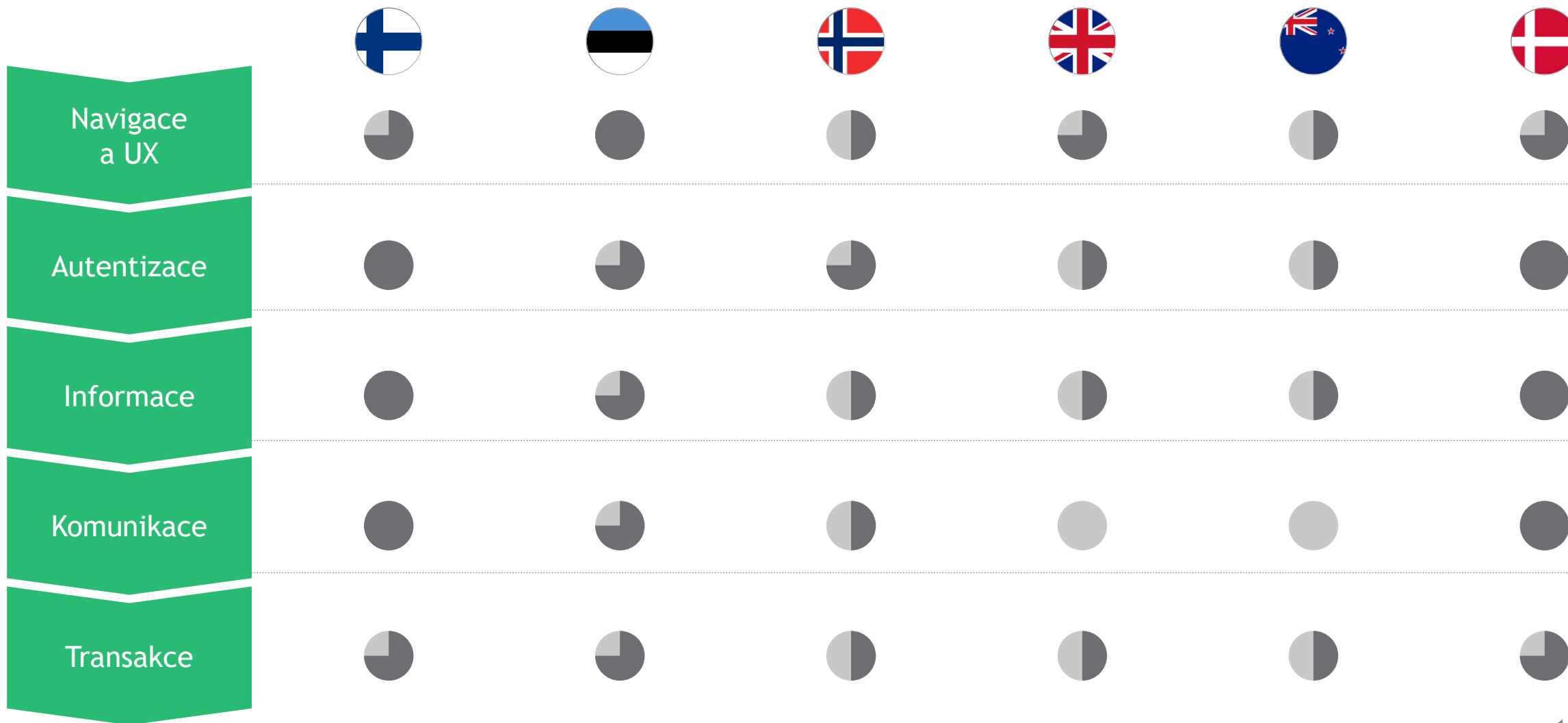
- Katalog služeb je sjednocen na jedné doméně, k podání portál odkazuje na relevantní organizace
- Autorizační služba Real Me umožňuje přihlášení do velké části služeb, není zde možnost autorizace před BankID
- Chybí jednotná datová schránka, její obdobu obsahuje daňový portál ale pouze pro vlastní komunikaci



Shrnutí (I/II): Srovnání s nejlepšími odhalilo několik obecných ponaučení



Shrnutí (II/II): Žádný z portálů však není univerzální "best practice" ve všech oblastech, všechny procházejí dynamickým rozvojem



Zdroj: Videa zahraničních portálů, BCG

● Úroveň vyspělosti

Srovnání portálů ukazuje rozdíly v přístupu jednotlivých zemí (I/II)

Gov.cz má prostor pro zlepšení v navigaci a UX a kvalitě informací

Navigace a UX



Je Portál sjednocen na jedné doméně s jednou strukturou?	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Jsou služby VS poskytovány zejména přímo v rámci Portálu?	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
Nabízí Portál fulltextové vyhledávání?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Obsahuje Portál kompletní katalog služeb VS?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Obsahuje Portál životní události?	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Je Portál uzpůsoben mobilním prohlížečům?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jsou všechny či většina funkcí dostupné v mobilní aplikaci?	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓

Autentizace



Umožňuje Portál přihlášení přes "eObčanku" / ID kartu?	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Umožňuje Portál přihlášení přes "eidentitu" / heslo a SMS?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Umožňuje Portál přihlášení přes BankID a jiné authority?	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Je autentizace sjednocena napříč všemi službami VS (vč. DS)?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Je veřejná autentizace otevřena třetím stranám?	✗	?	✓	?	?	✓	✓

Informace



Nabízí Portál kompletní průvodce životní situací vč. informací a rad mimo služby VS?	✗	✓	✓	✗	-	✗	✓
Odkazuje Portál na relevantní veřejné služby např. kalkulátor ceny energií?	✗	✓	✓	✗	✗	✗	?
Jsou životní situace a katalog služeb personalizované podle informací o uživateli (např. podle místa bydliště)?	✗	✓	✗	✗	-	✗	✗
Nabízí Portál databázi úřadů a dalších poskytovatelů služeb vč. neveřejných?	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗

Srovnání portálů ukazuje rozdíly v přístupu jednotlivých zemí (II/II)

Gov.cz by měl doplnit pokročilé funkce Datové schránky a API

Komunikace

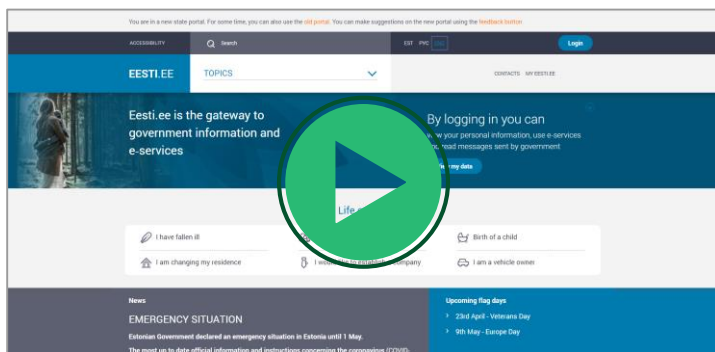
Existuje v zemi datová schránka?	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Je DS součástí Portálu?	✓	✓	✓	✗	-	-	✓
Je DS bez poplatků?	✗	✓	✓	✓	-	-	✓
Je DS bez omezení kapacity a historie?	✗	✓	✓	✓	-	-	✓
Slouží DS také ke komunikaci mezi soukromými subjekty?	✓	✗	✓	✗	-	-	✓
Nabízí Portál "šablony" pro specifická podání přes DS?	✓	✗	✗	✓	-	-	✗
Je možné změnit preferenci doručování digitálně vs. papírově vč. formy fikce doručení?	✗	✓	✗	✗	-	-	✓
Nabízí Portál SMS notifikace?	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓
Nabízí Portál emailové notifikace a přeposílání zpráv z DS?	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
Nabízí aplikace Portálu mobilní push notifikace?	-	✓	-	-	-	-	✓
Obsahuje Portál "notifikační centrum" vedle DS?	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗

Transakce

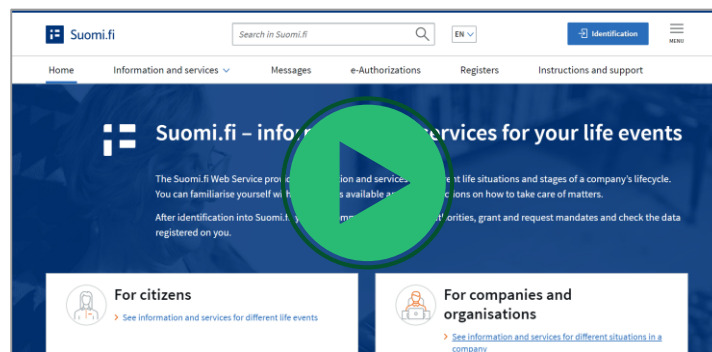
Zobrazuje Portál přímo všechny osobní údaje uživatele v registrech a dalších databázích?	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Zobrazuje Portál výpis veškerého přístupu k osobním údajům úřady a dalšími?	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Zobrazuje Portál informaci o dokladech vč. expirace?	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Zobrazuje Portál stav účtu vůči státu?	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Obsahuje Portál osobní "dashboard" formou widgetů?	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Obsahuje Portál "miniaplikace" umožňující poskytnutí služeb uvnitř rozhraní Portálu?	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Existuje otevřené API pro čtení dat třetími stranami?	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Umožňuje Portál delegaci práv třetí osobě formou "digitální plné moci"?	✗	✓	?	✓	✗	✗	✓
Zprostředkovává Portál neveřejné služby?	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Obsahuje Portál kalendář pro budoucí události a úkoly?	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Týmu Gov.cz jsme poskytli detailní videa průchodu šesti předních zahraničních portálů vč. částí po přihlášení

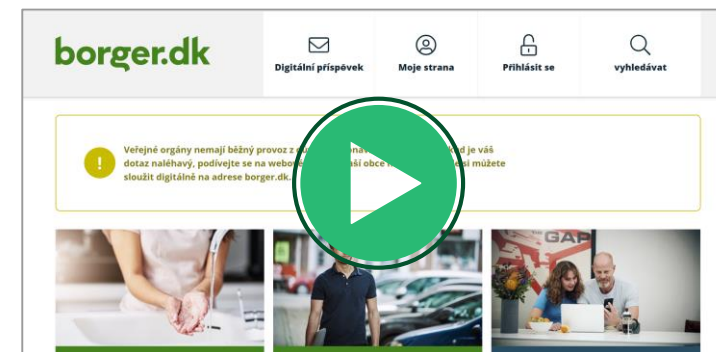
Eesti.ee



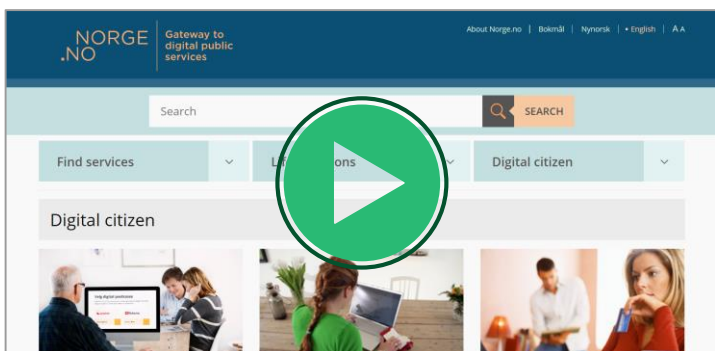
Suomi.fi



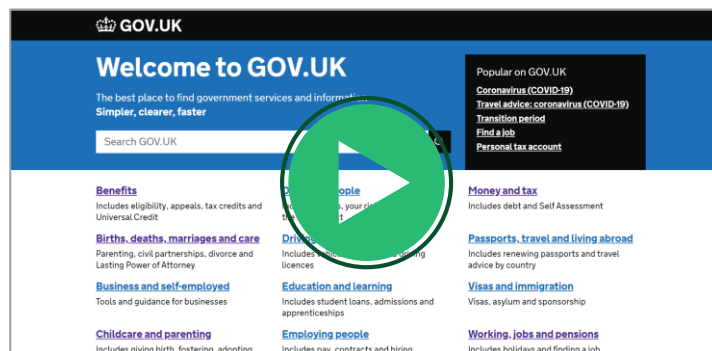
Borger.dk



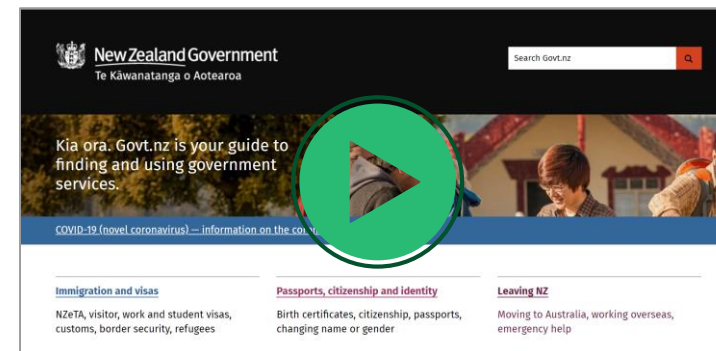
Norge.no



Gov.uk



Govt.nz



Během projektu jsme také využili znalostí a zkušeností odpovědných expertů vybraných zahraničních agentur eGovernmentu

Všichni experti jsou ochotni pokračovat ve spolupráci a výměně zkušeností s týmem Gov.cz dlouhodobě



Helle Junge Nielsen

Danish Agency for Digitization
Head of Borger.dk

hjn@digst.dk
+45 3392 4144



Jani Ruuskanen

Finnish Digital Agency
Chief Senior Specialist

Jani.Ruuskanen@dvv.fi
+358 295 535 031



Piret Urb

Information System Authority
Head of International
Relations

Piret.Urb@ria.ee
+372 666 8810

Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů

➤ Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

Požadavky na organizaci, procesy a kompetence

Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

Z mezinárodního srovnání vyplynulo 11 hlavních oblastí pro další rozvoj Gov.cz

Navigace a UX

Autorizace

Informace

Komunikace

Transakce

1 Konzistentní název

Nahrazení gov.cz jednotným srozumitelným názvem použitelným jako značka i doména

2 Zjednodušení navigace

Sjednocení všech funkcí Portálu na jednom místě s uživatelsky přívětivým UX

3 Struktura ŽU a KS

Vytvoření jednotné navigace uživatelů na Gov.cz přes ŽU a KS

4 Zjednodušené přihlašování

Zavedení jednotného intuitivního způsobu přihlášení pro Gov.cz i datovou schránku a rozšíření možností přihlášení

5 Zdokonalené životní události

ŽU z pohledu uživatele: jasné, kompletní informace k dané situaci s propojením na online služby

6 Vylepšení datové schránky

Plná integrace bezplatné DS s Gov.cz a doplnění funkcí očekávaných od "emailové" platformy

7 Rozšířené notifikace

Rozvoj notifikačních kanálů včetně mobilních notifikací pro různé typy zpráv

8 Mobilní aplikace

Zpřístupnění Portálu v mobilním prostředí vč. Datové schránky a mobilních notifikací

9 Rozhraní pro podání

Zjednodušení typů rozhraní vedené ŽU a nejpoužívanějšími službami

10 API a delegace práv

Zpřístupnění dat a veřejných služeb pro externí aplikace (API) a delegace přístupových práv

11 Platební brána

Implementace platební brány pro poplatky spojené se službami

Konzistentní název: Gov.cz není ideální název pro obtížnou srozumitelnost v češtině, stát by měl zvážit opatření nové značky

"Gov" se používá zejména v zemích, kde má srozumitelný význam v místním jazyce (angličtina, španělština)

	Stát	Adresa portálu	Význam v lokálním jazyce
	Česko	gov.cz	-
	VB	gov.uk	Vláda
	Austrálie	australia.gov.au	Vláda
	Nový Zéland	govt.nz	Vláda
	Estonsko	eesti.ee	Estonec
	Finsko	suomi.fi	Finsko
	Norsko	norge.no	Norsko
	Dánsko	borger.dk	Občan
	SAE	tamm.abudhabi	Kompletní Abú Dabí
	Řecko	ermis.gov.gr	Hermés
	Francie	service-public.fr	Veřejná služba
	Portugalsko	eportugal.pt	ePortugalsko

Navrhujeme sjednocení názvu a doména do nové značky

Portal.gov.cz
Trvalypobyt.gov.cz
Obcan.portal.gov.cz
Datoveschranky.info

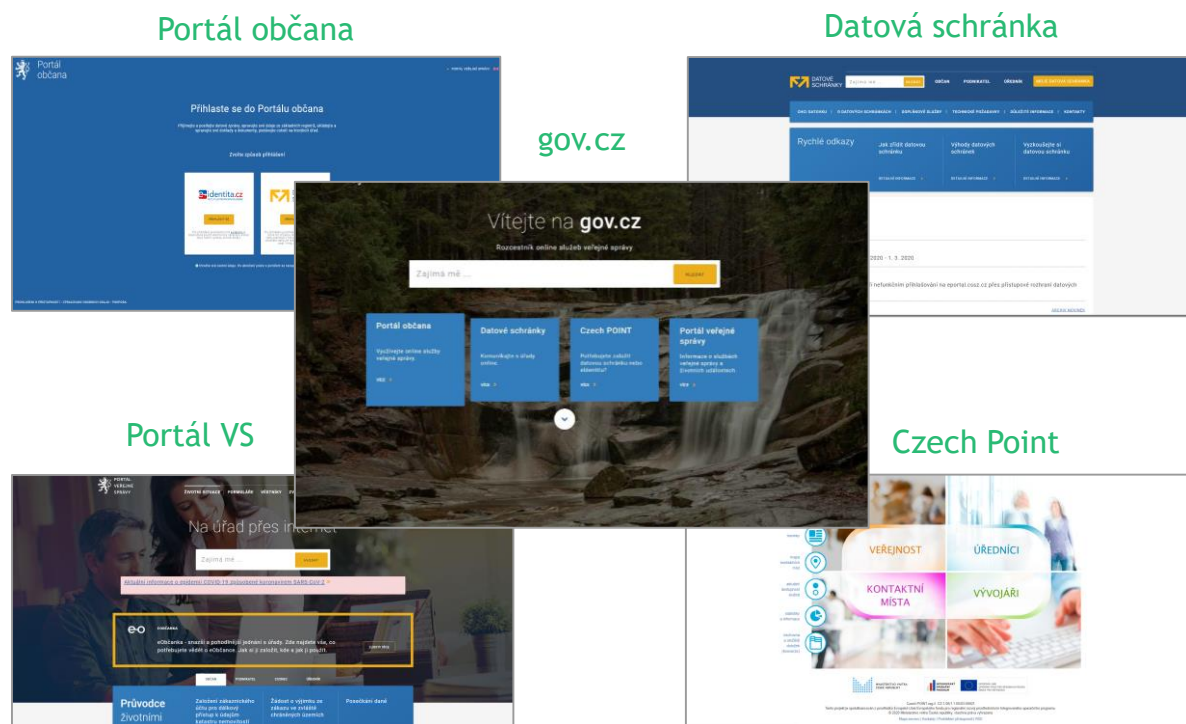
Czechpoint.cz
Mojedatovaschranka.cz
Narozeni.gov.cz
Gov.cz

Česko.cz
Ahoj.cz
ProČesko.cz
MůjPortál.cz
eČesko.cz
...

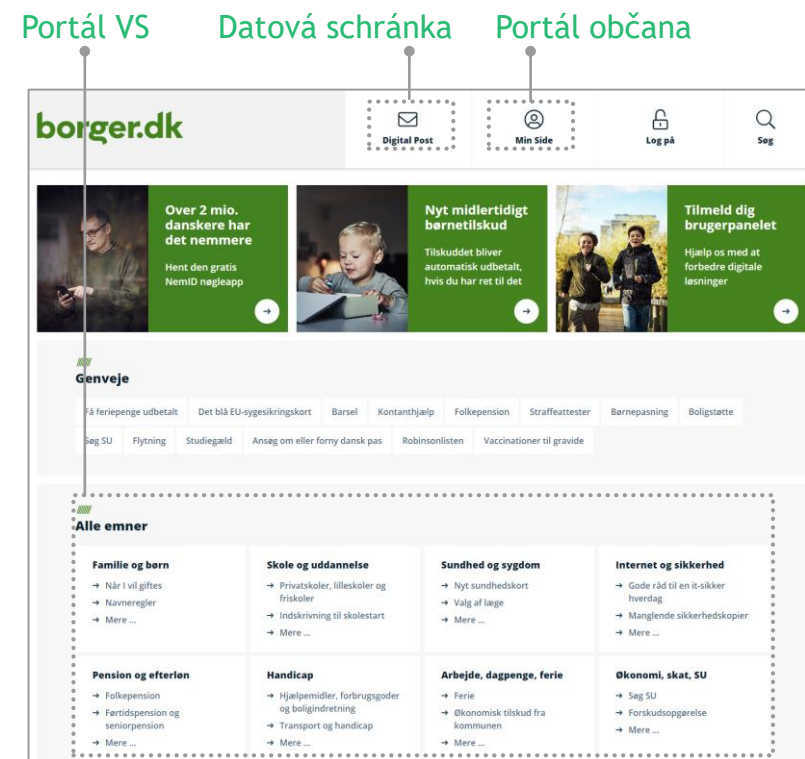
Vláda ani MVČR nyní nevládní žádnou vhodnou doménu, stát by ji zřejmě musel opatřit od současného držitele - potenciální problém se spekulanty

Zjednodušení navigace: Funkce Portálu je možné sjednotit na jednom místě pro jednodušší orientaci, zapamatovatelnost a přívětivost

Gov.cz: Funkce Portálu jsou nyní roztržštěné napříč několik historických webů s nejednotnou navigací



Borger.dk: Jednotný portál s ergonomicky a intuitivně umístěnými funkcemi



Zjednodušení navigace: Jednotný portál poskytující potřebné informace, rady a přístup do transakční části

The screenshot shows the gov.cz website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'PŘIHLÁŠENÍ', 'DATOVÁ SCHRÁNKA', and 'CZECH POINT'. Below the header, a blue banner reads 'Vítejte na gov.cz' and 'Jednotné místo poskytující informace a digitální služby veřejné správy'. A central blue box titled 'Životní události' lists various life events like 'Čekám dítě', 'Stěhuji se', 'Vybirám si vysokou školu', etc. Below this is a 'Katalog služeb' section with multiple columns for categories like 'Bydlení', 'Rodina', 'Práce', 'Daně a finance', 'Zdraví', 'Životní prostředí', 'Bezpečnost a ochrana', 'Vzdělání', 'Stáří a důchod', 'Češi v zahraničí', and 'Kultura a volný čas'. At the bottom, there is a 'Novinky a informace' section with three news items dated 1. ledna 2021, 12. října 2020, and 5. srpna 2020.

Přihlášení do transakční části portálu a do datové schránky

Životní události jako ústřední navigace pro hlavní typy potřeb

Kompletní katalog služeb poskytovaných občanům rozdělený do kategorií

Novinky o změnách na Portálu a další užitečné informace vč. sítě Czech Pointů

Zjednodušení navigace - příklad: Borger.dk integruje informace, komunikaci i transakce

borger.dk

Digital mail My side sign in Search

Public authorities do not have normal operation due to coronavirus covid-19. If your inquiry is urgent, check the website of your municipality or authority. You can serve yourself digitally here at borger.dk.

Coronavirus in Denmark
The authorities have gathered information on coronasmitta.dk

Never run out of keys
Download the free NemID key app

Get smarter on digital threats
Get good tips on working cybersecurity from home

shortcuts

Find authority Get paid holiday pay The blue EU health insurance card maternity Cash assistance Social insurance Babysitting
Housing benefit Search SU Moving treatment Testament family loan identity theft Apply for or renew a Danish passport

All topics

Family and children → When you want to get married → Name Rules → More ...	School and education → Private schools, small schools and free schools → Enrollment for school start → More ...	Health and illness → New health card → Choice of doctor → More ...	Internet and security → Good advice for an IT-safe everyday life → Missing backups → More ...
Pension and early retirement → Social insurance → Early retirement and senior pension → More ...	Handicap → Assistive products, consumer goods and home furnishing → Transport and disability → More ...	Work and employment → Vacation → Financial contribution from the municipality → More ...	Economics, tax, EU → Annual tax return → Search SU → More ...
Elderly → home help → Housing for the elderly → More ...	Housing and relocation → moving Guide → Housing benefit → More ...	Environment and energy → RATS → Trash → More ...	Transport, traffic, travel → RATS → Apply for or renew a Danish passport → Driver's license renewal → More ...
Danes abroad → The Danes list - Danes abroad → Social Security Abroad → More ...	Foreigners in Denmark → Health insurance for foreigners in Denmark → Introduction to Denmark → More ...	Society and rights → The Central Register of Persons (CPR) → Future Proxy → More ...	Police, judiciary, defense → Enlistment → criminal records → More ...
Culture and leisure → Fishing license → Hunting license → More ...			

borger.dk

→ Contact → Press
 → Find your municipality or other authority → Technical help
 → About borger.dk → cookies
 → Accessibility Statement (new window) → english
 → Protection of personal data

WEB ACCESSIBILITY

Check accessibility
 Get the text read (new window)

Přihlášení odemkne osobní části portálu

Aktuality veřejné správy

Přihlášení do datové schránky

Rychlé odkazy na často hledané informace

Další informace a služby seřazené do kategorií

Zjednodušení navigace - příklad: Suomi.fi integruje všechny funkce portálu

The screenshot shows the Suomi.fi website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for Home, Information and services, Messages, e-Authorizations, Registers, and Instructions and support. The main content area is divided into sections for citizens and companies, service locations on a map, and e-services (Messages, e-Authorizations, Registers). A news section is also visible, along with advice on using the service and business advice. The footer contains information about the service's development and contact details.

Přihlášení do osobní části portálu

Možnost vyhledat na mapě pobočky veřejné správy, úřady, ale i například školky

Rychlé odkazy na datovou schránku, oprávnění přístupu třetích stran k informacím a registry

Aktuální informace veřejné správy

Zjednodušení navigace - příklad: Eesti.ee kombinuje informační a transakční části

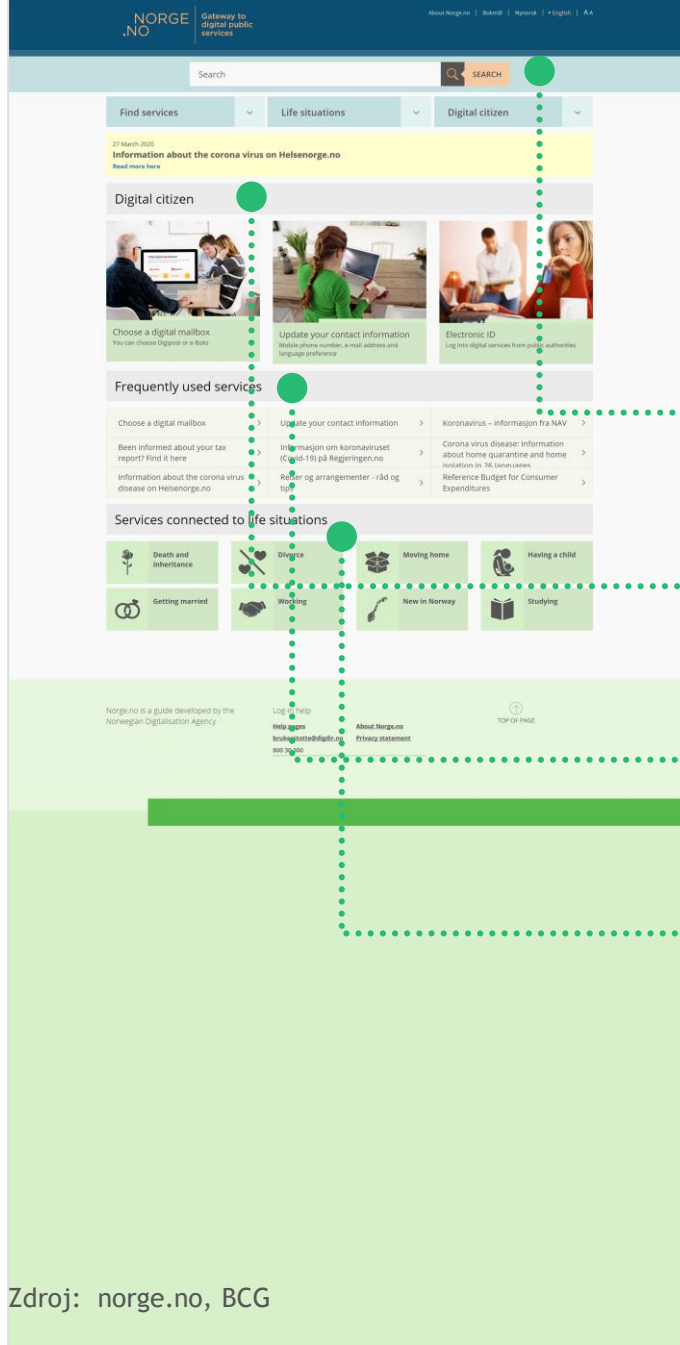


Přihlášení do osobní části portálu, níže pak vysvětlení, jaké možnosti toto přihlášení nabízí

Odkazy na hlavní životní události

Aktuální informace veřejné správy, zde například oznámení o krizovém stavu

Zjednodušení navigace - příklad: Norge.no se zaměřuje na služby a životní události



Full-textové vyhledávání na portálu

Informace k vyřízení datové schránky a e-Identity

Zkratky k nejpoužívanějším službám a informacím

Služby v rámci životních situací

Zjednodušení navigace - příklad: Gov.uk zastřešuje veškeré webové stránky veřejné správy

The screenshot shows the Gov.uk homepage with a navigation menu on the left and a main content area. The navigation menu includes categories like 'Benefits', 'Disabled people', 'Money and tax', 'Births, deaths, marriages and care', 'Driving and transport', 'Passports, travel and living abroad', 'Business and self-employed', 'Education and learning', 'Visas and immigration', 'Childcare and parenting', 'Employing people', 'Working, jobs and pensions', 'Citizenship and living in the UK', 'Environment and countryside', 'Crime, justice and the law', 'Housing and local services', and 'UK bank holidays'. The main content area features a search bar, a '24' historical departments section, a '409' other agencies and public bodies section, and a 'Most active' section with links like 'Find a job', 'Log in to student finance', 'Passport fees', 'Jobseeker's Allowance', 'Council Tax bands', 'Running a limited company', 'Driving theory test', 'Vehicle tax rates', 'Renew vehicle tax', and 'VAT rates'. The bottom of the page has a 'Services and information' section with a grid of links to various services.

Odkaz na nejpopulárnější služby na portálu a aktuální informace

Strukturovaný katalog služeb s vysvětlením, jaké informace jsou zde k dispozici

Aktuality veřejné správy

Aktivní sběr zpětné vazby od uživatelů portálu

Zjednodušení navigace - příklad: Govt.nz je primárně rozcestník služeb a informací

Full-textové vyhledávání na portálu

Kategorizované služby a informace

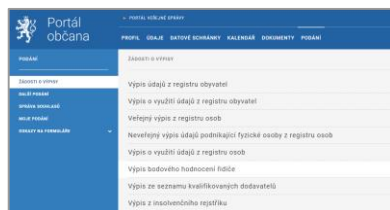
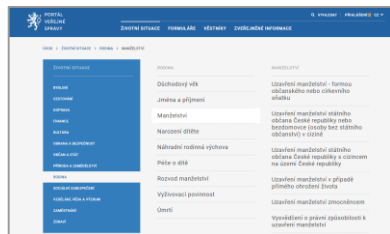
Další užitečné odkazy jako například seznam kontaktů nebo kalendář školních prázdnin

Odkazy na nejnovější služby veřejné správy

The screenshot shows the Govt.nz homepage with a search bar at the top. Below the header, there's a navigation menu with categories like 'Immigrations and visas', 'Work', 'Family and whānau', 'Engaging with government', and 'History, culture and heritage'. A 'More on Govt.nz' section features a grid of service tiles with images and brief descriptions, such as 'Government A-Z', 'Births, Deaths and Marriages', 'Historical Treaty of Waitangi settlements', '2020 school holidays', 'Consultations across government', 'Christchurch terror attack', 'Te Hokinga & Wairua End of Life Service', 'data.govt.nz', and 'SmartStart'. A footer contains 'About us', 'about this website', and 'Using this website' sections.

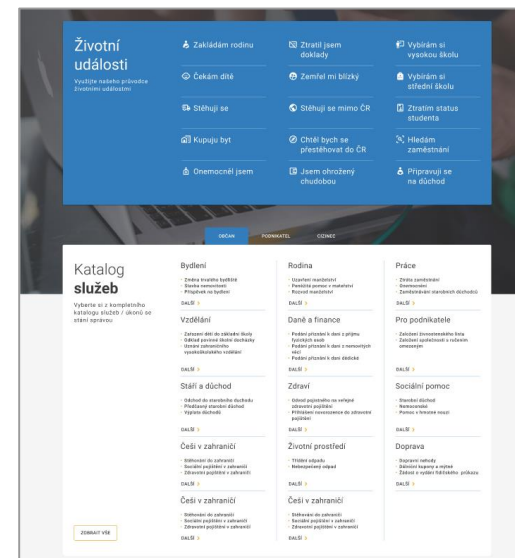
Struktura ŽU a KS: Katalog služeb doplněn o životní události jako hlavní způsob navigace uživatelů Gov.cz

Současný stav: Umístění na více portálech, názvosloví odvozené od historické regulace



- Informace umístěné na různých portálech
- Průvodci životními událostmi postupně vznikají, jsou umístěné stranou od ostatních přehledů a katalogů
- Katalog životních situací je svojí podstatou katalogem služeb, navíc obsahujícím jenom některé služby
- Kompletní katalog služeb aktuálně v procesu zpracování

Návrh: Životní události a katalog služeb jako hlavní elementy jednotné úvodní stránky



- Životní události a katalog služeb jako dva hlavní navigační prvky
- Životní události poskytují průvodce, které mohou zahrnovat vícero služeb, rady a další užitečné informace
- Katalog služeb obsahuje všechny služby státu, tříděné do tematických kategorií
- Vše umístěné na jedné stránce

Struktura ŽU a KS: Ve světě existují tři modely vztahu životních událostí a služeb, preferujeme kompletní katalog a vybrané životní události

Preferovaná varianta

Vybrané životní události a kompletní katalog služeb

Find services	Life situations	
Work	Death and inheritance	
Family and children	Divorce	
Housing and property	Moving home	
Consumer questions	Having a child	
Health	Getting married	
Individuals and society	Working	
Immigration and integration	Studying	
Culture, sport and recreation		
Nature and environment		
Business		
Care and social welfare services		
Legal matters		
Taxes and duties		
Schools and education		
Traffic, journeys and transport		



- Základem portálu je katalog služeb obsahující úplný výčet služeb a kategorizaci
- Několik vybraných životních událostí (5-20, státy jsou v procesu implementace) slouží jako agregátor nejdůležitějších služeb poskládaných do narativu

Kompletní životní události fungující jako kategorizace služeb

Information and services for citizens			
Living together and having a family <ul style="list-style-type: none"> Living together Having children Difficulties and crises in the family Death of a close family member Welcome to adulthood! 	Social security <ul style="list-style-type: none"> Services for people with disabilities Services for the elderly Income support Guardianship 	Health and medical care <ul style="list-style-type: none"> Staying healthy Falling ill Nutrition and food Rehabilitation Substance abuse and mental health 	
Teaching and education <ul style="list-style-type: none"> Pre primary education and schooling Studying Livelihood and social assistance of students Science and research 	Working life and unemployment <ul style="list-style-type: none"> Applying for work and career planning Starting a business Unemployment Rules of working life 	Housing and construction <ul style="list-style-type: none"> Purchasing a home Construction and properties Migration and population information 	
Rights and obligations <ul style="list-style-type: none"> Fundamental rights and civic activity Legislation and legal protection Court proceedings and criminal matters Security and public order Digital support and administrative services 	Personal finances <ul style="list-style-type: none"> Managing your personal finances Retiring Taxation and public finances Consumer protection 	Moving and travelling <ul style="list-style-type: none"> Moving to Finland Moving from Finland and living abroad Travel and transport 	

- Životní události jsou kategorizované a vytvářejí kompletní navigační strukturu v portálu
- Při jejich velkém množství (Finsko 36 ŽU, Dánsko 50+) se liší rozsahem a často se blíží jednotlivým službám

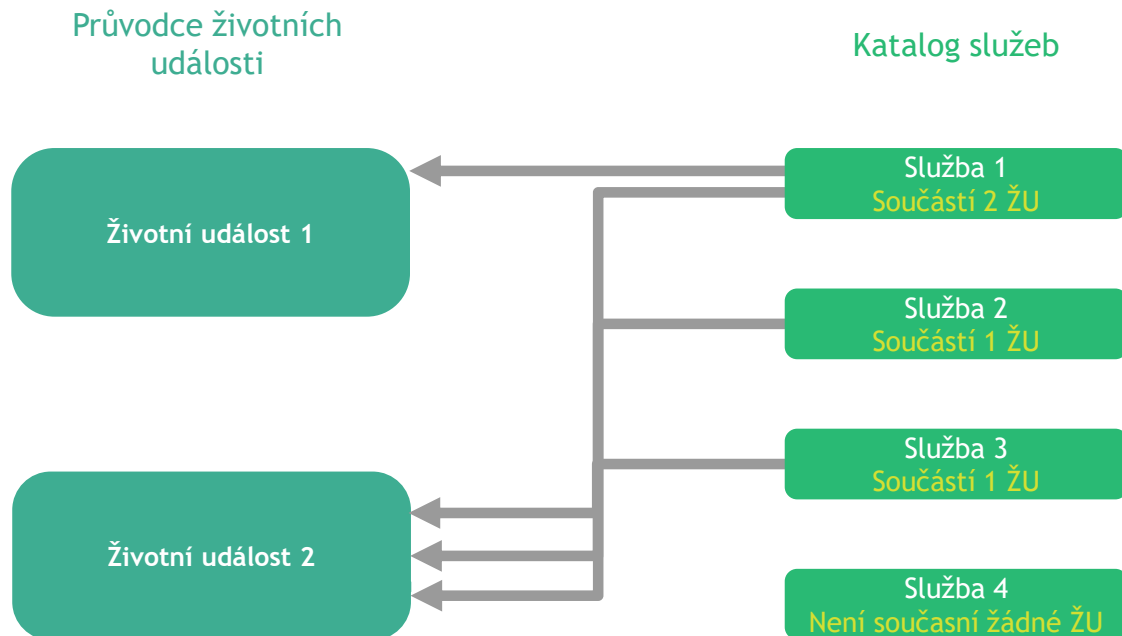
Kompletní katalog služeb bez životních událostí

Benefits Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit	Disabled people Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act	Money and tax Includes debt and Self Assessment	
Births, deaths, marriages and care Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney	Driving and transport Includes vehicle tax, MOT and driving licences	Passports, travel and living abroad Includes renewing passports and travel advice by country	
Business and self-employed Tools and guidance for businesses	Education and learning Includes student loans, admissions and apprenticeships	Visas and immigration Visas, asylum and sponsorship	
Childcare and parenting Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools	Employing people Includes pay, contracts and hiring	Working, jobs and pensions Includes holidays and finding a job	
Citizenship and living in the UK Voting, community participation, life in the UK, international projects	Environment and countryside Includes flooding, recycling and wildlife		
Crime, justice and the law Legal processes, courts and the police	Housing and local services Owning or renting and council services		

- Plné soustředění na obsah katalogu služeb, často velmi detailní a obsahující mnoho informací nad rámec kontaktu s veřejnou správou
- Životní události neexistují (UK), nebo jsou mimo strukturu hlavního portálu (NZ)

Struktura ŽU a KS: Účelem životních událostí je poskytovat jednodušší a ucelenou navigaci k nejdůležitějším službám

Schéma vztahu ŽU a KS: každá služba může být součástí jednoho, více, nebo žádné životní události



Poznámka: ŽU = životní události, KS = katalog služeb
Zdroj: BCG

Průvodce životních událostí

- Účelem životních událostí je poskytovat jednodušší a ucelenou navigaci k nejdůležitějším službám
- Průvodce ŽU obsahuje pouze vybrané události, neslouží jako další kompletní kategorizace
- Životní události "vyzobávají" relevantní služby z katalogu služeb a jsou obohaceny o další informace mimo katalog jako tipy nebo služby třetích stran

Katalog služeb

- Účelem katalogu služeb je poskytnout kompletní seznam tematicky seřazených služeb pro kontakt občana s veřejnou správou

Vztah služeb a životních událostí

- Každá služba je kategorizována v katalogu služeb
- Každá služba může být součástí jedné, více, nebo žádné životní události

Struktura ŽU a KS: Navrhujeme tyto životní události a kategorie služeb

Seznam životních událostí

Stěhuji se	Ztratil jsem doklady
Uzavírám manželství	Kupuju dům nebo byt
Čekám dítě	Onemocněl jsem
Zemřel mi blízký	Stěhuju se mimo ČR
Hledám si zaměstnání	Chci se přestěhovat do ČR
Připravuju se důchod	Ztratím status studenta
Pomoc státu hendikepovaným	Chci studovat střední školu
Jsem ohrožen chudobou	Chci studovat vysokou školu
Řeším věci spojené s autem	

Seznam kategorií služeb

Bydlení	Občanství a život v ČR
Rodina	Pro cizince
Práce	Češi v zahraničí
Vzdělání a věda	Životní prostředí
Daně a finance	Bezpečnost a ochrana
Zdraví	Doprava
Sociální pomoc státu	Kultura, sport, a volný čas
Stáří a důchod	

Životní události a služby: Plánované životní události odpovídají těm nejčastějším i na jiných portálech

Kategorie	Životní událost ¹	Σ	CZ	DE	FI	NO	ES	UAE	NZ
Bydlení	Stěhuji se (vč. změny trvalého pobytu)	6	✓	✓	✓	✓	!	✓	
	Stavím dům nebo byt	4		✓	✓		!	✓	
	Kupuju dům nebo byt	2	☆	✓	✓				
Rodina	Uzavírám manželství (vč. reg. partnerství)	7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Čekám dítě	6	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Zemřel mi blízký	4	✓	✓	✓			✓	
	Rozvádím se	3		✓	✓	✓			
	Chci svému dítěti vybrat základní školu	3		✓			!		!
Práce	Postarám se o své rodiče	2		✓	✓				
	Hledám si zaměstnání	5	✓	✓	✓	✓		✓	
	Chci začít podnikat	3			✓	✓		✓	
Vzdělání	Vybírám si vysokou školu	4	☆	✓	✓	✓		✓	
	Vybírám si střední školu	3	☆	✓	✓			✓	
	Chci se vzdělávat jako dospělý	1		✓					
	Ztratím status studenta a hledám si práci	1	☆						!
Daně a finance	Chci podat daňové přiznání	2		✓	✓				
Důchod a stáří	Připravuju se na odchod do důchodu	5	✓	✓	✓		!		!

🇬🇧 UK - Pouze katalog služeb

1. Poznámka: Některé životní události obsahují více jiných a jsou pro přehlednost agregovány
Zdroj: BCG, zahraniční portály

Kategorie	Životní událost	Σ	CZ	DE	FI	NO	ES	UAE	NZ
Zdraví	Onemocněl jsem	5	☆	✓	✓		✓	✓	!
	Chci bojovat se závislostí	2		✓	✓				
	Chci udělat něco pro své zdraví	2		✓	✓				
	Zranil jsem se v povolání	1							
Sociální pomoc	Pomoc státu hendikepovaným	4	✓	✓	✓		!		
	Pomoc státu v těžké životní situaci	2	✓		✓			✓	
Češi v zahraničí	Stěhuju se mimo ČR	3	☆	✓	✓			✓	
	Jedu na dovolenou do zahraničí	2		✓	✓				
Pro cizince	Chci se přestěhovat do ČR	3	☆	✓	✓	✓		✓	
	Chci se stát občanem ČR	1		✓					
	Chci přijet do ČR na dovolenou	1		✓					
Ostatní	Řeším auto (vč. pořízení)	5	✓	✓			✓	✓	
	Ztratil jsem doklady	1	✓						
	Chci správně třídit odpad	1		✓					
	Jdu volit	1		✓					
	Zajímám se o bezpečnost na internetu			✓					

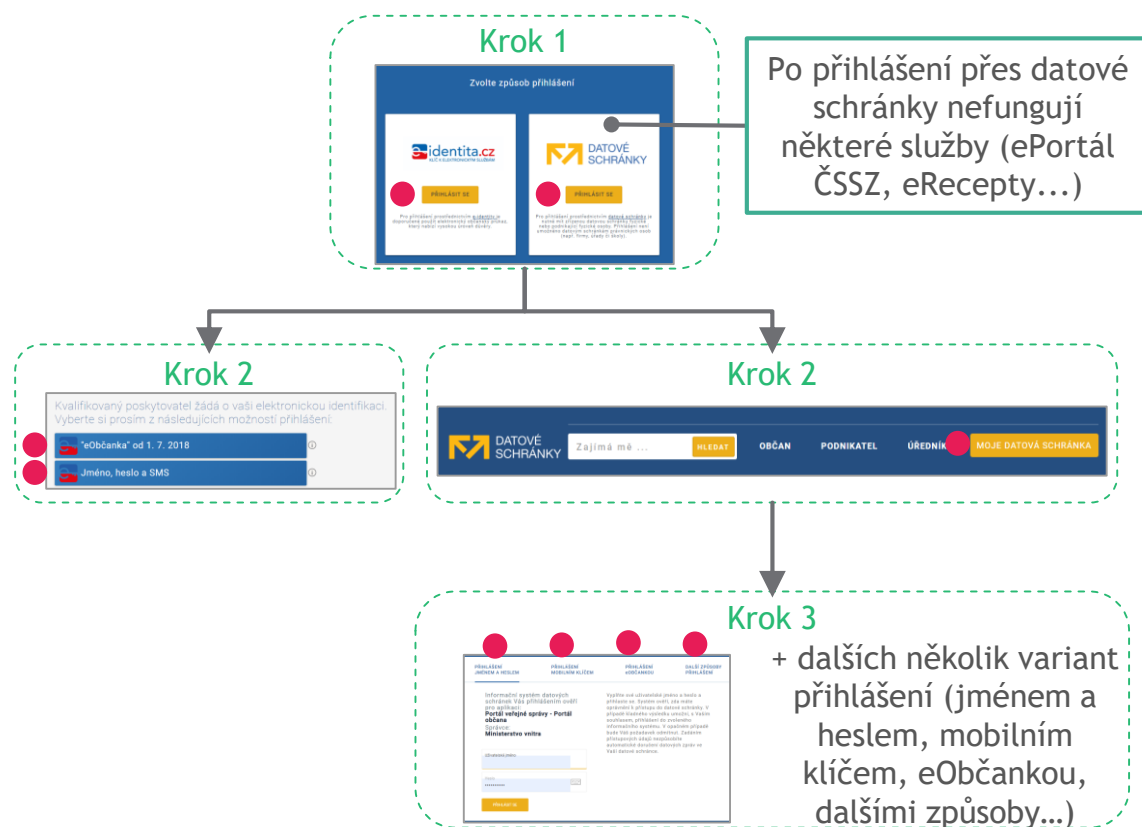
✓ - hotovo ! - plánuje se ☆ - návrhy dalších ŽU

Životní události a služby: V katalogu služeb navrhujeme drobné změny

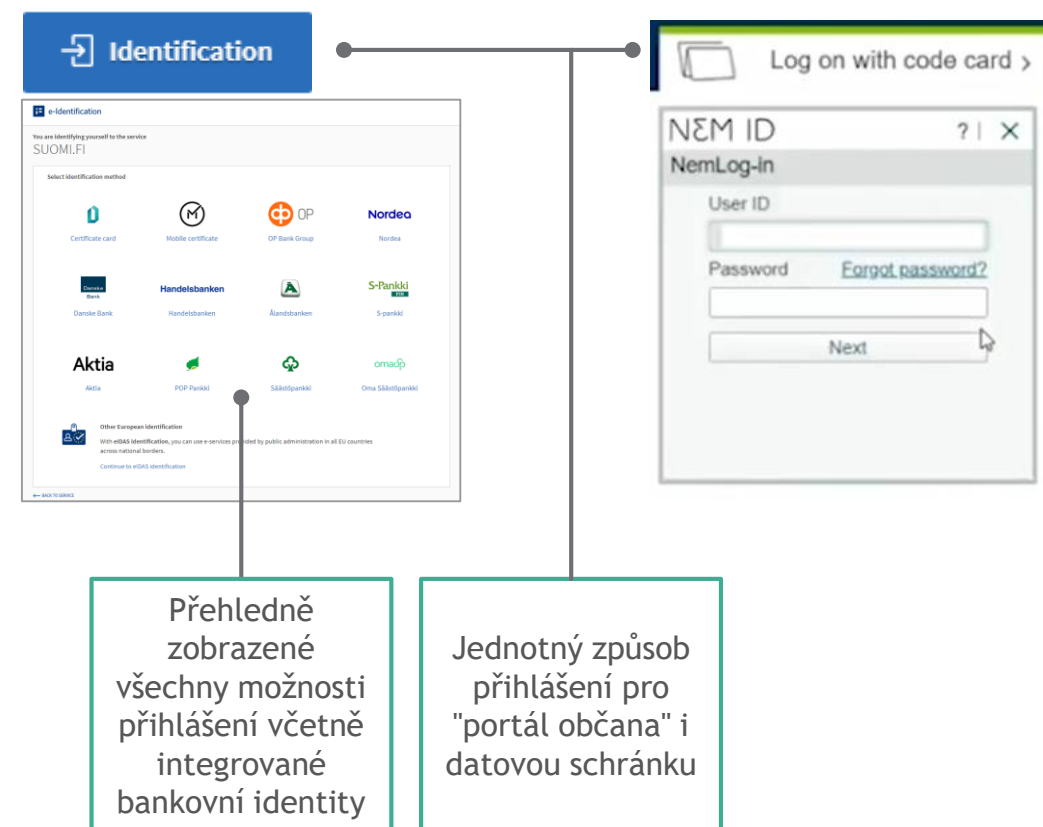
Původní verze	Navržené změny	Původní verze	Navržené změny
Bydlení	Bydlení	Občanství a život v ČR	Občanství a život v ČR
Rodina	Rodina	Povolení pobytu Pracovní oprávnění Azyl	Pro cizince Přesun z podkategorie do kategorie
Práce a zaměstnání	Práce	Cestování a pobyt v zahraničí	Cestování a pobyt v zahraničí
Vzdělání a věda	Vzdělání a věda	Životní prostředí	Životní prostředí
Finance	Daně a finance	Bezpečnost a ochrana	Bezpečnost a ochrana
Zdraví	Zdraví	Doprava	Doprava
Sociální problematika	Sociální pomoc státu	Kultura a sport	Kultura, sport a volný čas
Stáří	Stáří a důchod Přesun z podkategorie do kategorie		

Zjednodušené přihlašování: Přihlašování může být výrazně zjednodušeno na metody, které uživatelé nejlépe využijí

Gov.cz: Komplexní metody přihlašování s nerovnými právy



Suomi.fi, Borger.dk: Jednotné přihlášení přes e-identitu, ve Finsku navíc i e-občanku a BankID



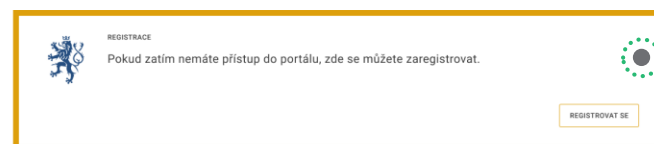
Zjednodušené přihlašování: Jednoduchý přehled rovnocenných možností pro přihlášení, bez dalšího větvení



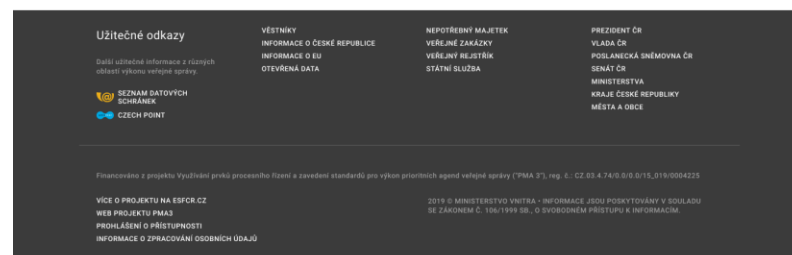
Přehled různých rovnocenných způsobů přihlášení, bez dalšího větvení

Konec přihlašování přes datovou schránku - sjednocení s elidentou

Integrace přihlášení prostřednictvím bankovní identity (od 1. 1. 2021)



Možnost registrace na portálu



Zjednodušené přihlašování: Formulář hned po výběru metody, s jednoduchým dvoufaktorovým ověřením

gov.cz Vyhledat

PŘIHLÁŠENÍ

PRŮBĚH

DATAVÁ SCHŔÁNKA

CZECH POINT

CZ

Přihlášení

Přihlašování tímto identifikačním prostředkem smí využívat pouze osoby starší 18 let.

Stisknutím tlačítka „Autorizuj a pošli kód“ potvrzuji, že jsem se seznámil/a s podmínkami používání prostředku pro elektronickou identifikaci a souhlasím s nimi.

Uživatelské jméno

Heslo

Nemáte zřízen účet?
REGISTRACE

AUTORIZUJ A POŠLI KÓD

Zapomněli jste heslo?

Zobrazení přihlašovacího
formuláře hned po výběru
metody

gov.cz Vyhledat

PŘIHLÁŠENÍ

PRŮBĚH

DATAVÁ SCHŔÁNKA

CZECH POINT

CZ

Přihlášení

Přihlašování tímto identifikačním prostředkem smí využívat pouze osoby starší 18 let.

Zadejte prosím autorizační kód, který Vám byl zaslán prostřednictvím SMS zprávy

4-místný autorizační kód

POKRAČOVAT

POSÍLAT ZNOVU

Nemáte zřízen účet?
REGISTRACE

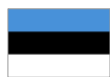
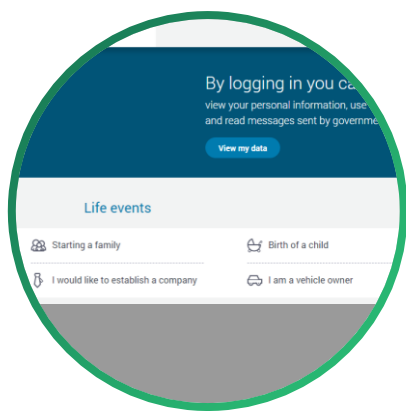
AUTORIZUJ A POŠLI KÓD

Zapomněli jste heslo?

Krátký kód (místo současného
dvanáctimístného kódu) pro
ověření přes SMS

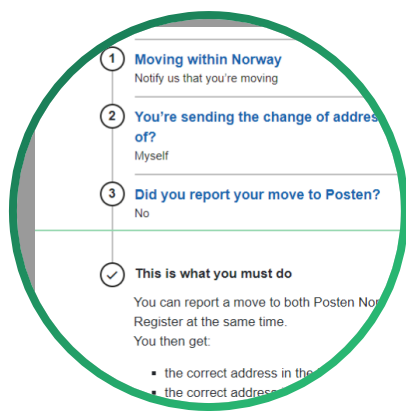
Zdokonalení životních událostí: Vytvářené životní události je možné dále vylepšovat

Širší záběr:
ŽU z pohledu člověka,
ne státu



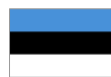
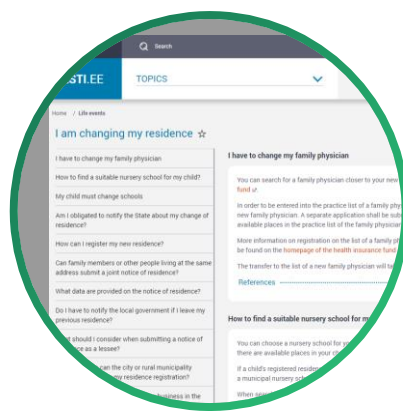
Příklad: Estonsko

Dynamický
personalizovaný
obsah pomocí filtrů



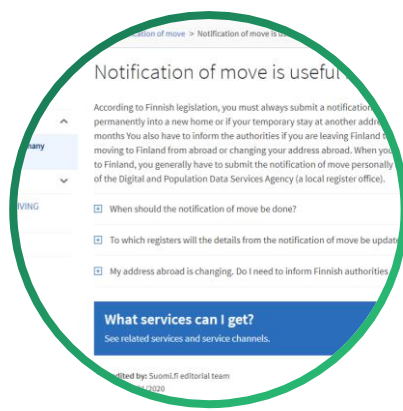
Norsko

Kompletní průvodce
všech aspektů ŽU



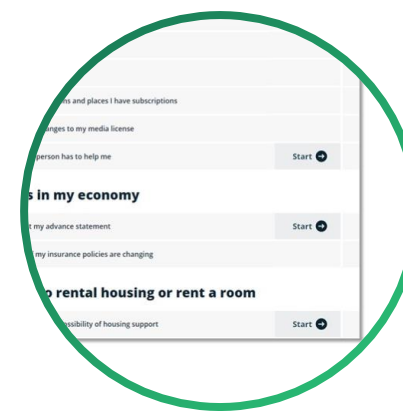
Estonsko

Stručné texty a
srozumitelný jazyk



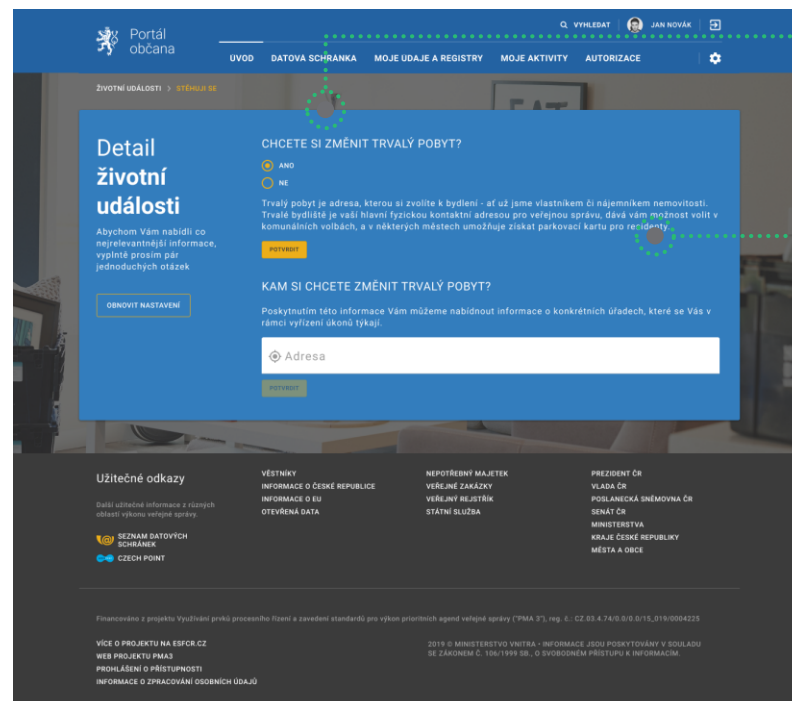
Finsko

Přímé propojení na
digitální služby



Dánsko

Zdokonalení životních událostí: Filtry pro výběr maximálně relevantního obsahu pro návštěvníka



Jednoduché filtry, pomocí kterých se uživatel dostane k co nejvíce relevantnímu obsahu

Popis a vysvětlení variant

Zdokonalení životních událostí: Detailní popis jednotlivých kroků, s přímým proklikem na vyřízení online

Stěhuji se krok za krokem

Projděte si seznam všech kroků, které v Vaší životní události souvisí!

Změna trvalého pobytu

- Změnit trvalý pobyt**

Změnit trvalý pobyt můžete na úřadu obce, města nebo městské části, kam se chcete nové přihlásit (kam jste se přestěhovali). Pro žádost je třeba vyplnit formulář [Přihlasovací listina k trvalému pobytu](#). Můžete jej buď stáhnout online a na úřad přinést, nebo vyplnit přímo až na úřadě.

Pro Vámi zvolenou adresu je příslušný úřad:
→ Úřad MČ Praha 9, Sokolovská 14/324, 190 00 Praha 9 – Vysočany; www.praha9.cz

[VYPLNIT FORMULÁŘ ONLINE A VYTIHNOUT](#)

K žádosti potřebujete svůj občanský průkaz, u kterého úředník ustříhne roh a vydá Potvrzení o změně trvalého pobytu, které musíte nosit s sebou, dokud nedostanete nový občanský průkaz (žádost o nový občanský průkaz naleznete v [dalším kroku](#)). Pokud nejste majitelem nemovitosti, tak potřebujete buď nájemní smlouvu, nebo psaný souhlas vlastníka nemovitosti s přihlášením k trvalému pobytu, případně a Vámi vlastník musí přijít na úřad.

Poplatek je 50 Kč za každou ohlášenou osobu od 15 let věku.
- Změnit trvalý pobyt svým dětem**
- Změnit trvalý pobyt za jinou osobu**
- Vyměnit občanský průkaz**
- Začít platit komunální odpad**
- Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně**
- Začít platit poplatek za psy**
- Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla**
- Ohlásit změnu pojišťovny povinného ručení**
- Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení**
- Ohlásit změnu Úřadu práce**
- Užitečné informace spojené se stěhováním**
 - Potřebujete měnit své doklady?**
 - Změnit dodavatele energií**
 - Česká pošta a přeprávní pošty**
 - Změnit lékaře**
 - Změnit školu**
 - Nahlásit změny dalším institucím**

Logické bloky s informacemi

Jednotlivé položky s detailním popisem po rozbalení

Možnost vyřídit online

Doplňující informace pro specifické případy jsou dostupné po rozkliknutí

Rozšíření průvodců o další užitečné informace nad rámec služeb veřejné správy

Zdokonalení životních událostí - příklad: V Dánsku lze změnit adresu trvalého pobytu online v několika jednoduchých krocích

1. Vyberu záložku Stěhování na Borger.dk



Několik krátkých otázek nasměruje na správný formulář

2. Určím za koho změnu provádím



Změnit trvalý pobyt mohu nejen pro sebe, ale i pro další členy domácnosti

3. Vyplním novou adresu a datum stěhování



Změna se provede rovnou, bez nutnosti navštívení úřadu

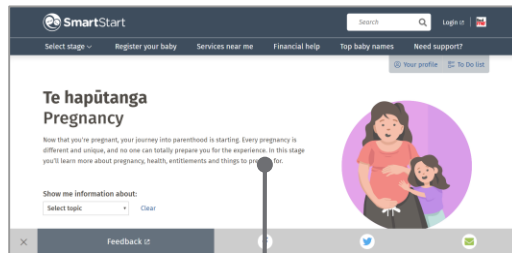
4. Přihlášení k lékaři a dokončení procesu



Mohu provést přihlášení k lékaři v místě nového bydliště a dokončím proces

Zdokonalení životních událostí - příklad: Na Novém Zélandu ŽU nabízí online registraci novorozence i odkazy na relevantní služby a finanční pomoc

Užitečné informace podle stáří dítěte



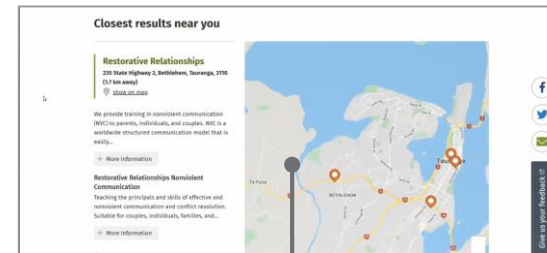
Na stránce si mohou vytvořit i To-Do list

Online registrace novorozence



Registraci mohou udělat kompletně online, včetně objednávky a platby rodného listu

Odkazy a informace o relevantních službách



Služby jako školky, poradny a kurzy si mohou vyhledat blízko bydliště

Informace a kalkulačka finančních příspěvků



Po vyplnění kontrolních otázek se mi zobrazí, na jaké příspěvky mám nárok

Zdokonalení životních událostí - příklad: V Estonsku jsou k ŽU k dispozici odkazy na online služby, dokumenty ke stažení i plné znění relevantních zákonů

The image displays three screenshots of the Eesti.ee website, illustrating the integration of various resources for the 'Divorcing a marriage' topic. The main screenshot on the left shows the full page layout, including a navigation menu and a 'Sisukord' (Table of Contents) section with links to 'Divorce at the vital statistics office', 'Divorce by the notary', and 'Divorce by court'. Three callout boxes on the right highlight specific features:

- Top Callout:** Points to the 'Services' tab, indicating that users can find links to online services for divorce.
- Middle Callout:** Points to the 'Documents' tab, highlighting links to downloadable documents such as 'Joint written petition for divorce' and 'Separate written petition for divorce'.
- Bottom Callout:** Points to the 'Laws' tab, showing links to full texts of relevant laws like the 'Family Law Act', 'Vital Statistics Registration Act', and 'Law of Succession Act'.

Zdokonalení životních událostí: Při návrhu úpravy designu a UX jsme se řídili čtyřmi principy



Respektujeme design systém PVS

Respektujeme design systém portálu veřejné správy, vč. metodických pokynů, pravidel pro tvorbu obsahu, symbolů a prvků



Adresujeme hlavní oblasti k vylepšení

Změnami se snažíme adresovat a řešit hlavní oblasti, které jsme v rámci projektu identifikovali



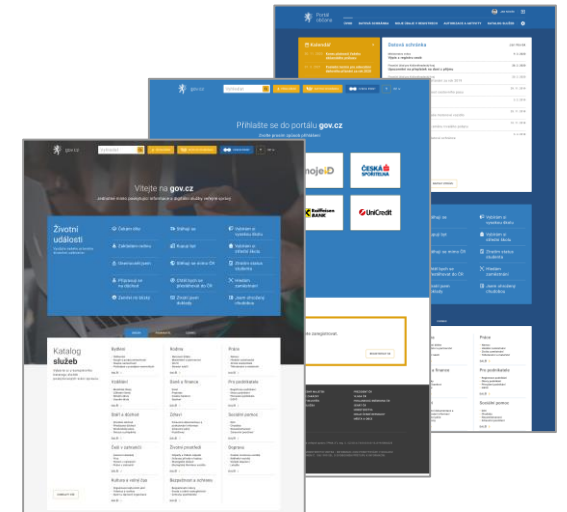
Inspirujeme se u nejlepších veřejných portálů na světě

Při návrhu řešení se inspirujeme veřejnými portály, které jsou považovány za nejlepší svého druhu



Design testujeme s uživateli

Vytvořené nákresy testujeme z uživateli napříč demografickými a sociálními skupinami, abychom ověřili jeho funkčnost



Používané nástroje



Platforma 2



Microsoft Whiteboard



Design systém PVS

Zdokonalení životních událostí: UX i obsah životní události "Stěhuji se" jsme otestovali se skutečnými uživateli



Udělalí jsme 10 hloubkových rozhovorů

Celkem 10 rozhovorů

Výběr profilu respondentů

- Široká veřejnost
- Nedávná zkušenost se stěhováním a/nebo změnou adresy trvalého pobytu
- Skupina lidí s různou úrovní počítačové zkušenosti a s různou úrovní vzdělání

Rekrutace probíhala prostřednictvím profesionální agentury IPSOS



Během rozhovoru jsme probrali vlastní zkušenost i na zpětnou vazbu k nákresům

1. Vlastní zkušenost se změnou trvalého pobytu

- Popis zkušenosti
- Hlavní problematické body
- Potencionální očekávání od digitálních služeb státní správy

2. Zpětná vazba na nákresy Gov.cz

- Porozumění navigaci, přehlednost stránky
- Srozumitelnost informací
- Užitečnost obsahu



Na základě zpětné vazby jsme návrhy upravili

- Na základě zpětné vazby uživatelů jsme **design i texty upravili** a změny testovali v dalších rozhovorech

Zdokonalení životních událostí: Lidé portál Gov.cz neznají, od státní správy očekávají kompletní informace napsané jednoduchým, srozumitelným jazykem

"Když jsem se stěhoval, tak jsem vlastně rovnou volal na úřad, aby mi řekli, co potřebuju."

"Portál občana, veřejné správy, Gov.cz. Ne to neznám, to jsem nikdy neslyšela."

"Procházel jsem internetové články. Nikde ty informace ale nebyly kompletní."



"Já bych očekávala, že na takovém portálu se dozvím všechno k tomu, co mám dělat, kam jít a co vzít s sebou."

"Mně by pomohlo, kdybych nemusel chodit na tisíc různých stránek."

"Já často musím hledat informace pro mojí babičku, protože ona jim z úředních materiálů nerozumí."

Zdokonalení životních událostí: Zpětná vazba od uživatelů vedla k několika změnám v UX a navigaci



“To nevím, co znamenají ty banky. To na mě působí, že po přihlášení budu muset něco platit.”



“Tady se bych se mohl přihlásit buď přes ty horní možnosti, nebo přes moje internetové bankovnictví.”



“Registry, to budou asi nějaké moje údaje. Aktivity a autorizace... to nevím, co bych tam hledal.”



“Registr to je například registr dlužníků... Autorizace tam bych asi schvaloval přístup k mým údajům.”

Zdokonalení životních událostí: Ověřili jsme, že návrh životní události "Stěhuji se" je pro uživatele intuitivní a užitečná

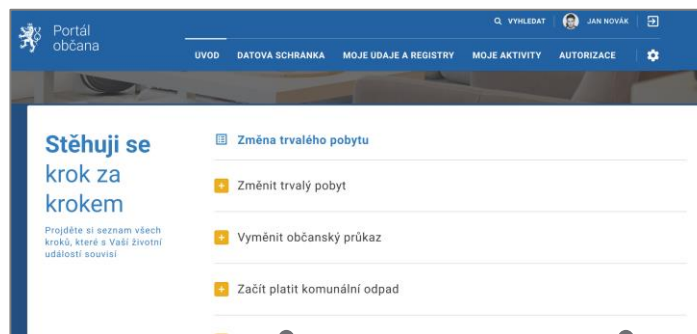
Navigace přes životní události připadala lidem jednoduchá



"To dává smysl, životní události jsou taková zkratka. Ten katalog služeb, tam už jsou pak všechny ty informace."

"Ty životní události jsou skvělé. Já osobně už bych touhle dobou využila tak víc jak polovinu z nich."

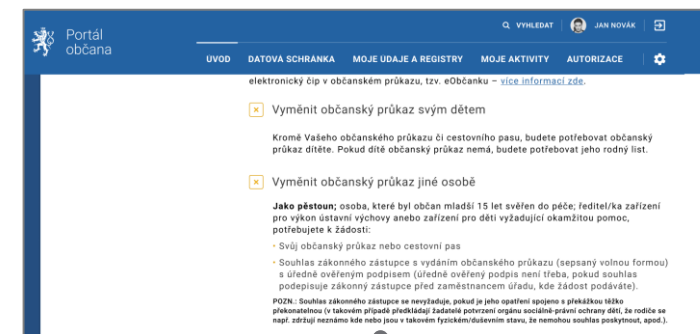
Ocenili informace na jednom místě, někteří čekali celý proces online



"Tím, že to tady vidím tak kompletní, tak k tomu mám větší důvěru."

"Mně by dávalo smysl, kdyby ta adresa šla změnit kompletně online. Tak bych nikam nemusel."

Texty jim přišly srozumitelné, mnozí by je rádi ještě stručnější



"Jo, je to napsané tak, že by tomu porozuměl každý."

Zdokonalení životních událostí: Týmu Gov.cz jsme poskytli nákresy celé zákaznické cesty, vč. textů



Jak vytvořené nákresy interpretovat:

- Nákresy jsou vizualizací možného budoucího řešení, jak by portál mohl vypadat
- Vizualizace a texty byly testovány s uživateli a mohou sloužit jako finální návrh nebo jako výchozí bod pro další návrhy
- Nákresy jsou prototypem s omezenou funkcí, nikoliv plnohodnotnou webovou stránkou

Nákres 1: Návrh vylepšené zákaznické cesty "Stěhuji se"



Reprezentuje vylepšenou zákaznickou cestu za předpokladu minimálních legislativních změn

Vytvořená zákaznická cesta:

1. Homepage
2. Přihlášení - výběr metody (elidentita)
3. Přihlášení - vyplnění údajů (automatické vyplnění údajů po kliknutí)
4. Homepage po přihlášení (dashboard)
5. Detail životní události "Stěhuji se" - filtr
6. Detail životní události "Stěhuji se" - seznam témat
7. Detail jednotlivých textů
8. Přihlášení k placení komunálního odpadu přes datovou schránku (proklik z textu)
9. Detail datové schránky

<https://www.figma.com/proto/XTPwTj4NcCfydh8uoylMqZ/DS?node-id=1012%3A4&viewport=66%2C540%2C0.6986910104751587&scaling=min-zoom>

Nákres 2: Návrh ideální zákaznické cesty "Stěhuji se"



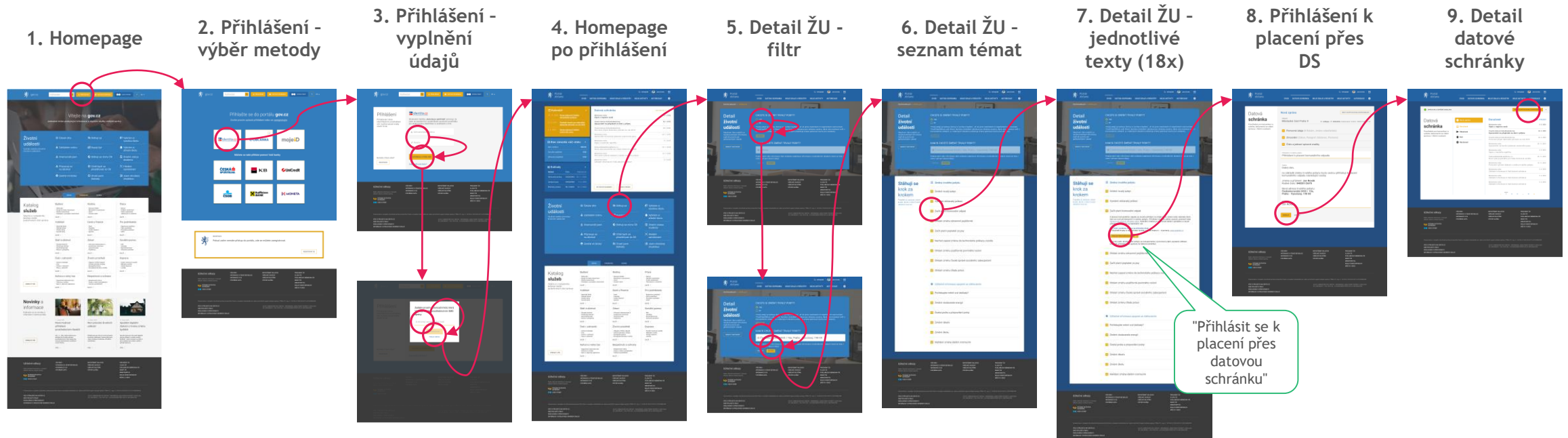
Reprezentuje ideální zákaznickou cestu za předpokladu legislativních a jiných náročnějších ale realistických změn

Vytvořená zákaznická cesta:

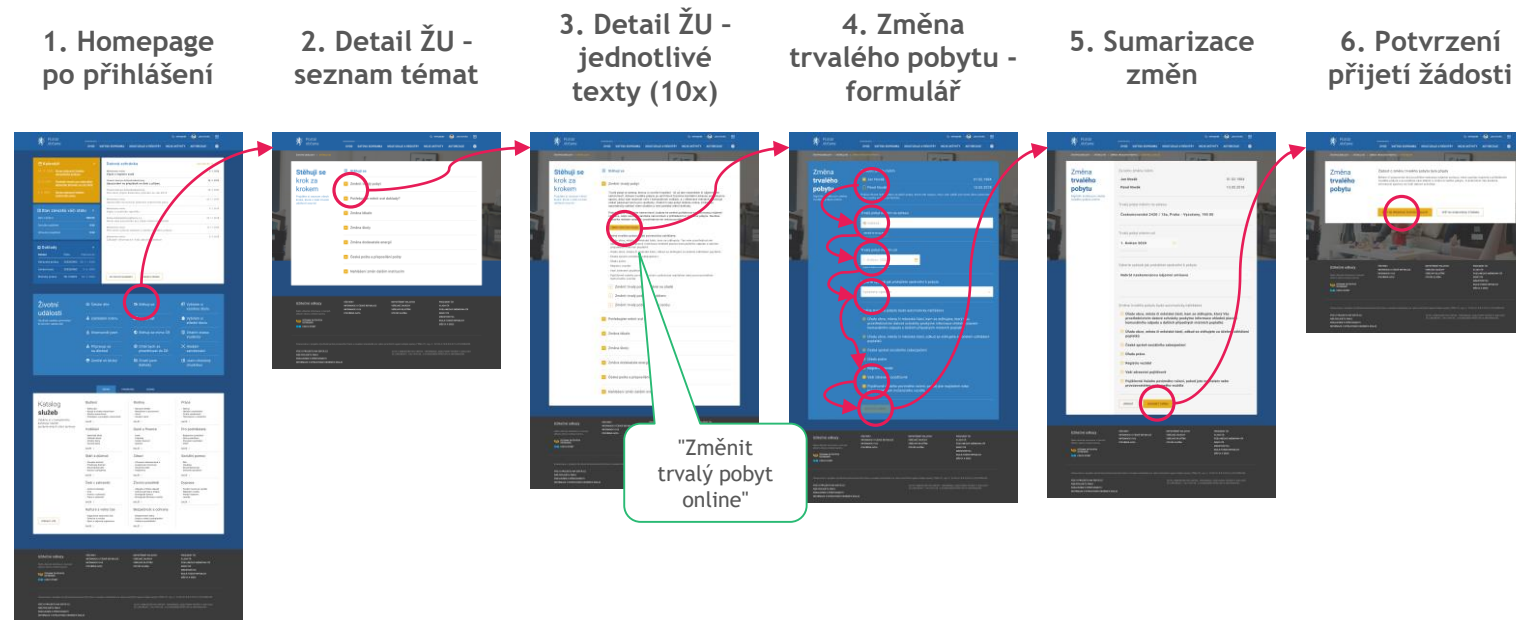
1. Homepage po přihlášení (dashboard)
2. Detail ŽU - seznam témat
3. Detail ŽU - jednotlivé texty (10x)
4. Změna trvalého pobytu - formulář
5. Sumarizace změn
6. Potvrzení přijetí žádosti

<https://www.figma.com/proto/XTPwTj4NcCfydh8uoylMqZ/DS?node-id=1614%3A23400&scaling=min-zoom>

Zdokonalení životních událostí: Náskres 1 - Návrh vylepšené zákaznické cesty "Stěhuji se"



Zdokonalení životních událostí: Náskres 2 - Návrh ideální zákaznické cesty "Stěhuji se"



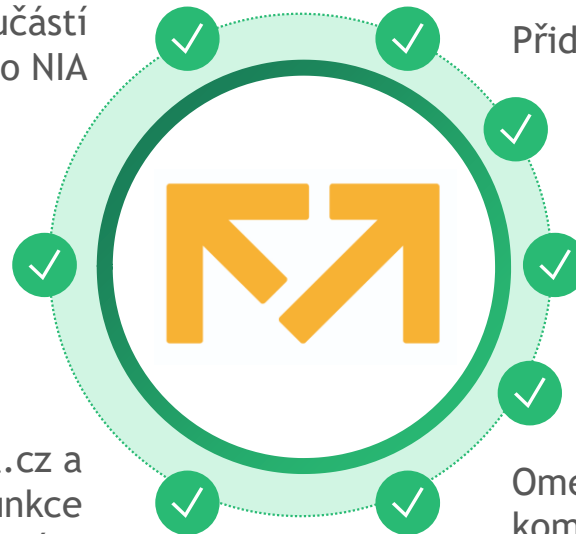
Vylepšení datové schránky: Plná integrace do Portálu a doplnění očekávaných funkcí

Plná integrace datové schránky do portálu

Datová schránka automatickou součástí každého účtu e-identity nebo NIA

Zavedení opt-in/opt-out preference digitálního oproti papírovému doručování a s tím související fikce doručení

Zrušení Mojedatovaschranka.cz a Datoveschranky.info - funkce sjednocena na Portálu



Doplnění očekávaných funkcí

Přidání složky "Odeslané" pro přehled odeslaných zpráv

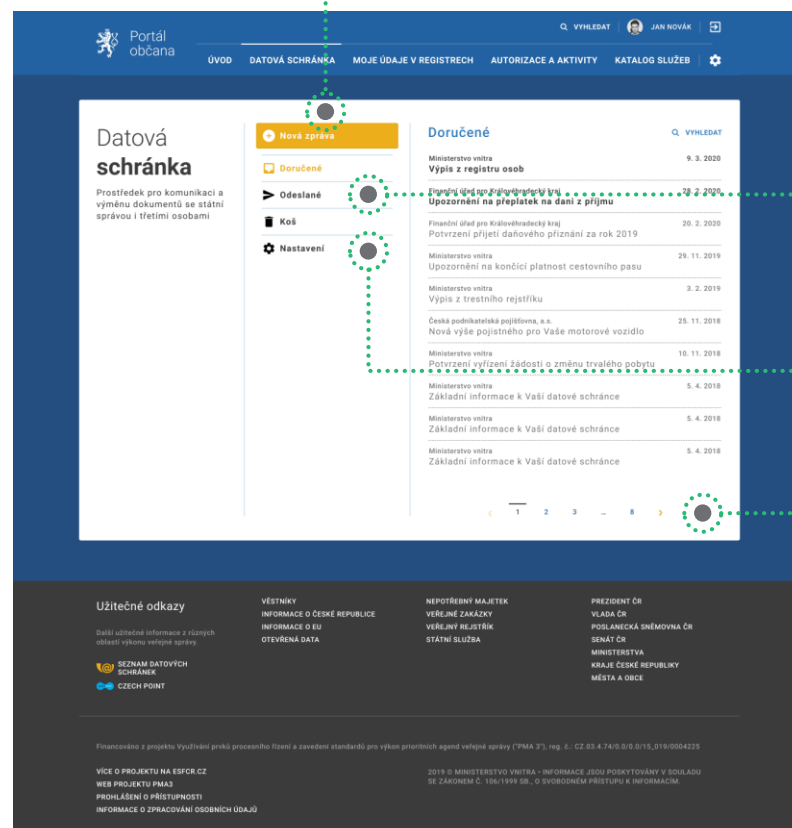
Zrušení automatického mazání zpráv po 90 dnech

Odstranění systému archivace, zprávy zůstávají v inboxu

Zrušení zbytečných poplatků (za dodatečné uložení, notifikační SMS...)

Omezení a zpoplatnění zachována pouze pro komunikaci soukromých osob

Vylepšení datové schránky:
Více funkcionalit, vizualizace ve stylu klasických e-mailových klientů a menší omezení



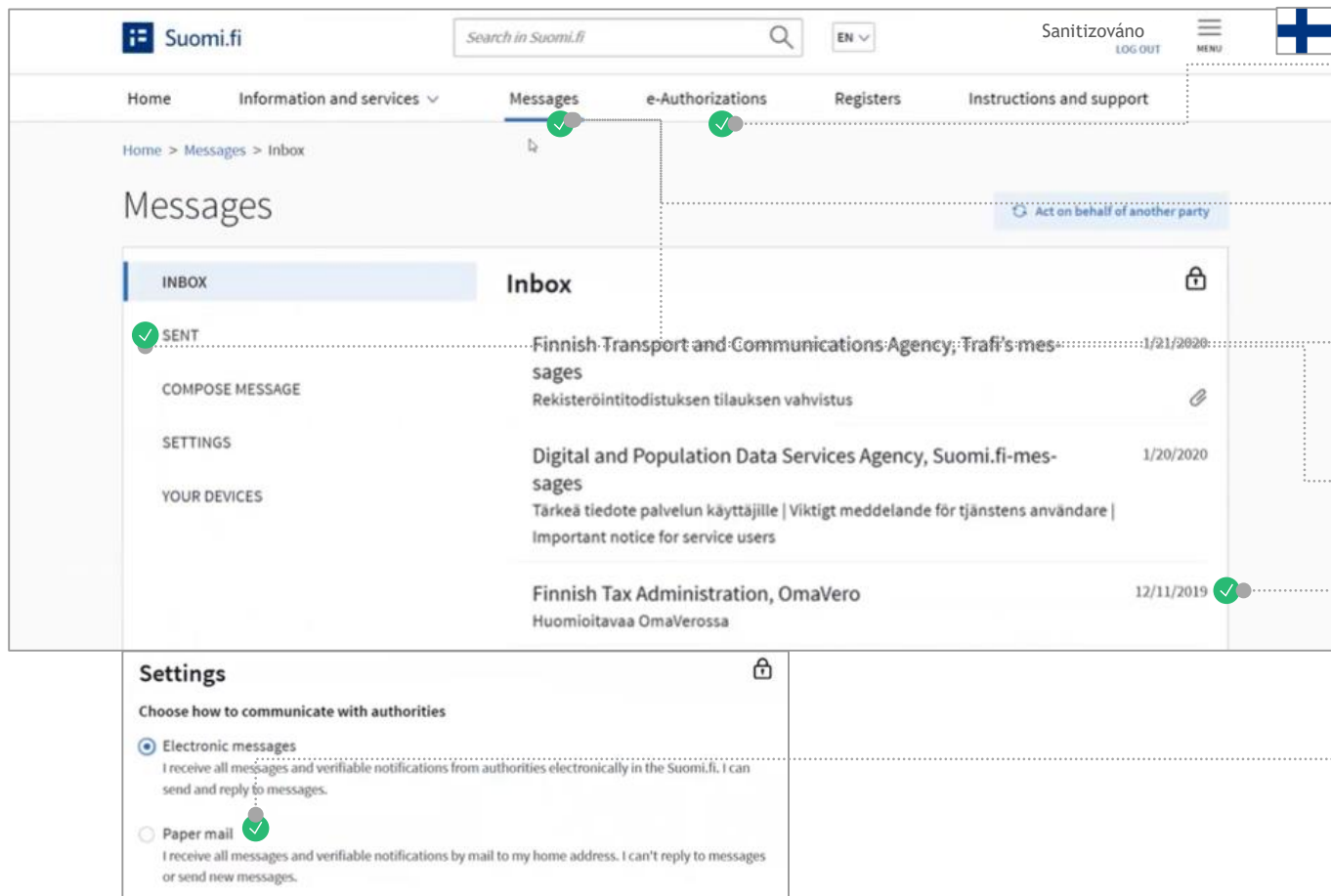
Vizualizace ve stylu klasických e-mailových klientů

Ukládání odeslaných správ (plná funkcionalita v duchu mojedatavaschranka.cz)

Nastavení (např. možnosti přeposílání, atp.)

Ukládání zpráv bez časového omezení (pokud by schránka měla být omezena, tak maximální datovou velikostí)

Vylepšení datové schránky - příklad: Finská datová schránka nabízí uživatelskou zkušenost na stejné úrovni jako moderní emailové služby



Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku

Datová schránka začleněna do Portálu

Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma

Uživatel má přístup k odeslaným zprávám

Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat

Možnost vypnout preferenci elektronického doručování


Vylepšení datové schránky - příklad: Estonci mají datovou schránku přímo v portálu, zprávy se jim zároveň přeposílají na soukromé e-maily


The screenshot shows a web-based mailbox interface. On the left is a navigation menu with options: Overview, Personal data, Notifications settings, Applications and statements, Mailbox (selected), Data tracker, and Logout. The main area is titled 'Mailbox' and contains a list of emails. A '+ New document/mail' button is visible at the top right of the email list. The email list includes several messages from 'Automaatade: Tartu maakohu registriosakonnas registreeriti avaldus ühingule Smart Load Solutions OÜ' and one from 'VALIJAKAART - EUROOPA PARLAMENDI VALIMISED 2019'.


Callout boxes provide the following information:



- Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma** (All mailbox functions are free)
- Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku** (Every account automatically includes a mailbox)
- Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat** (Messages stay in the inbox and do not need to be archived)
- Datová schránka začleněna do Portálu** (Mailbox integrated into the Portal)
- Možnost odeslat zprávu i fyzickým osobám** (Ability to send messages to physical persons)
- Všechny notifikace dostupné v notifikačním centru** (All notifications available in the notification center)


Vylepšení datové schránky - příklad: Dánská datová schránka e-boks je dostupná jak přímo v portálu, tak v mobilní aplikaci

Sanitizováno 



borger.dk 


Forside 

eBoks.dk Find post...  Menu  Hjælp

Mit overblik 

Vis min post i mapper



Indbakke  Skriv ny post Tilmeld afsendere Upload dokument 

Ulaest post Kladder Sendt post  Slettet post









Opret mappe Mere

Dokumenter fra Dansk... Dokumenter fra Tryg... Vigtige dokumenter

Vis post efter afsender

Indbakke  Besvar  Videresend Arkivér Flyt... Slet Mere

Sorter: efter dato (nyeste øverst)

<input type="checkbox"/>	 Nykredit (bank)		9. mar. 2020 10:41 
<input type="checkbox"/>	 Velliv Foreningen		5. mar. 2020 07:13
<input type="checkbox"/>	 Feriepengeinfo - FerieKonto		5. mar. 2020 00:55
<input type="checkbox"/>	 Velliv Foreningen		25. feb. 2020 00:00
<input type="checkbox"/>	 Nets		24. feb. 2020 00:00
<input type="checkbox"/>	 Danske Bank		23. feb. 2020 05:32
<input type="checkbox"/>	 Danske Bank		22. feb. 2020 02:20

Annotations:

- Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku
- Datová schránka začleněna do Portálu, má i mobilní aplikaci
- Datová schránka nabízí zdarma i úložiště do 1 GB
- Uživatel má přístup k odeslaným zprávám
- Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat
- Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma

Úloha notifikací: Uživatel si zvolí různé notifikační kanály včetně mobilní notifikace v závislosti na typu zpráv

Typy zpráv	Typický příklad	Datová schránka	Mobilní push notifikace	SMS	E-mail
Formální komunikace se státem	Zahájení řízení o přestupku, Žádost o výpis z rejstříku trestů	✓	✓	✓	✓
Urgentní zprávy	Výstraha spojená s koronavirem, živelné katastrofy	✓	✓	✓	✓
Připomenutí a upomínky (mimo zákonných)	Připomenutí nedokončeného podání		✓		
Tipy a rady	Tipy spojené s podáváním daňového přiznání		✓	✓	✓



Vždy

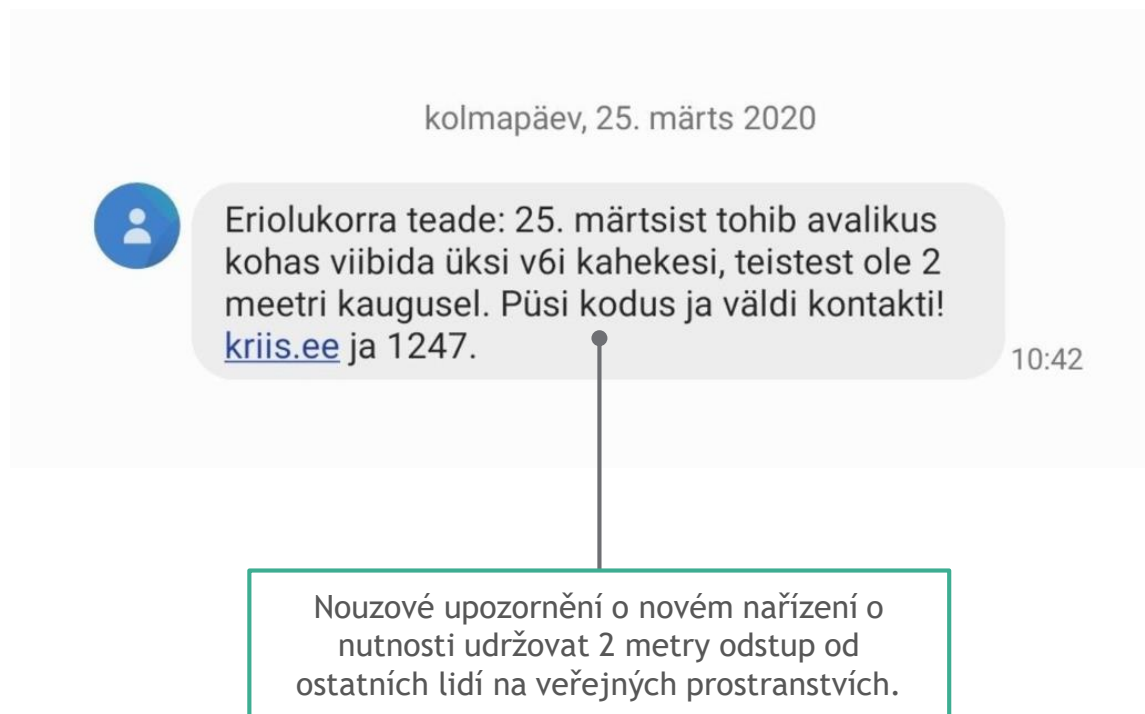


Opt-in / opt-out

Úloha notifikací - příklad: Estonci dostávají informace ohledně COVID 19 přímo do telefonu i e-mailu, další si mohou jednoduše vyhledat

70 % Estonců pravidelně dostává SMS zprávy s novými vládními opatřeními ohledně koronaviru

Vláda informuje o nových krizových opatřeních prostřednictvím kanálů masové komunikace



SMS



Notifikace na portálu Eesti.ee



E-mailu

Občané mohou aktivně získat informace i na dalších informačních kanálech



Specializovaný chatbot

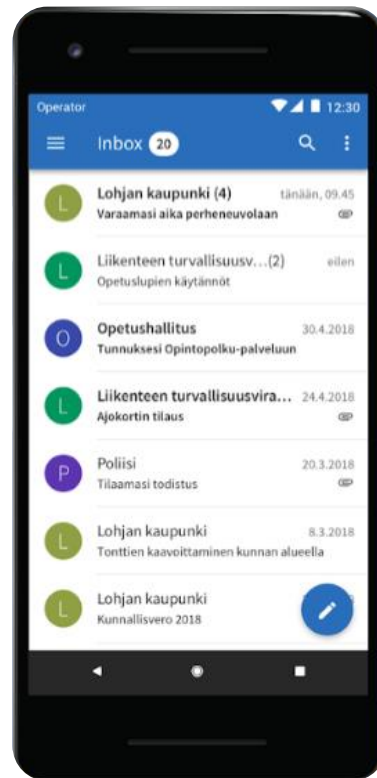
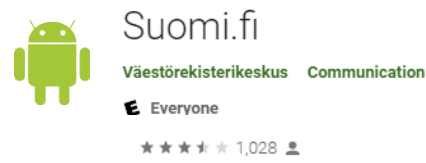
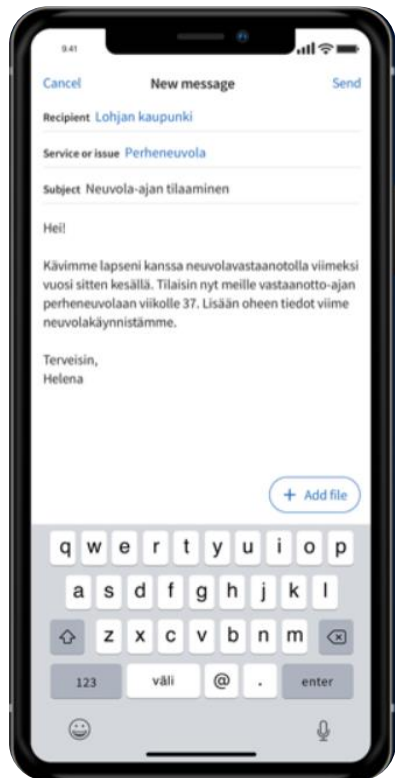
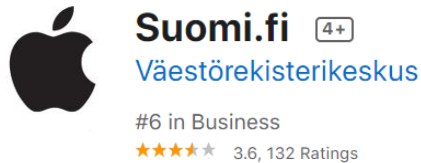


Aktuality na portálu Eesti.ee



Krizová linka

Mobilní aplikace - příklad: Finská "Datová schránka" existuje také jako mobilní aplikace, usnadňuje komunikace státu s občany a opačně



Mobilní verze finské "datové schránky"

- Pouze Datová schránka - finský ekvivalent Portálu občana není zatím součástí aplikace
- Téměř totožné funkcionality s webovou verzí "Datové schránky"
 - Přidávání příloh
 - Zobrazování odeslaných zpráv
 - Push notifikace
 - Kompletní anglická verze
- Designově velmi podobné Gmailu a dalším
- Všechny funkce vč. archivace zdarma

Zjednodušení rozhraní: Prostor pro jednodušší orientaci v rozhraní Gov.cz vedená životními událostmi a službami

Současný stav: Navigace Gov.cz definována dle několika typů rozhraní s různou úrovní detailu

Návrh: Vybudování navigace okolo datové schránky a struktury životních události a katalogu služeb

Údaje
Přehled údajů, které o mně stát vede

Kalendář
Neúměrně zabírá prostor vzhledem k nízké frekvenci využívání

Moje doklady
Neúměrně zabírá prostor vzhledem k nízké frekvenci využívání

"Služby"
Kombinace mini-aplikací, widgetů, a odkazů manuálně volených uživatelem



Datová schránka
Nutné přidat DS manuálně

Podání
Předstrukturované šablony posílané přes Portál občana (žadosti o výpisy, další podání, odkaz na formuláře)

Dokumenty
Kombinace uložených ručně vložených dokumentů a datových zpráv



Moje údaje a registry
Změna pojmenování pro lepší názornost, zahrnuje i výpisy

Kalendář
Zmenšená verze obsahující pouze nadcházející termíny

Moje doklady
Zmenšená verze se základními údaji

Životní události a katalog služeb
Slouží jako rozcestník rovněž k transakční části portálu, kde pod každým typem služeb budou zobrazeny dostupné kanály



Datová schránka
Automaticky zobrazována a zachována ve vylepšené podobě

Moje aktivity
Přehled o všech aktivitách v profilu

Autorizace
Přehled o možnostech delegovat správu účtu třetím stranám

Podání (odstraněno)
- zpřístupněna z ŽU a KS

Dokumenty (odstraněno)
- součástí DS

Zjednodušení rozhraní: Dashboard s nejdůležitějšími informacemi, životní události a katalog služeb

The screenshot shows the 'Portál občana' interface. At the top, there's a search bar and user profile 'JAN NOVÁK'. The main navigation includes 'ÚVOD', 'DATOVÁ SCHRANKA', 'MOJE ÚDAJE A REGISTRY', 'MOJE AKTIVITY', and 'AUTORIZACE'. The dashboard is divided into several sections:

- Kalendář:** Shows upcoming deadlines like 'Konec platnosti Vašeho občanského průkazu' (30. 11. 2020) and 'Poslední termín pro odevzdání daňového přiznání za rok 2020' (31. 3. 2021).
- Stav závazků vůči státu:** Displays tax and social security obligations, such as 'Daň z příjmu -500 Kč'.
- Doklady:** Lists documents like 'Občanský průkaz' (205263962) and 'Ridičský průkaz' (EN 154893).
- Datová schránka:** A central hub for official communications, listing messages from various ministries and agencies.
- Životní události:** A grid of life events such as 'Čekám dítě', 'Stěhuji se', 'Vybírám si vysokou školu', etc.
- Katalog služeb:** A categorized list of services under 'Bydlení', 'Rodina', 'Práce', 'Daně a finance', 'Zdraví', and 'Sociální pomoc'.

Upozornění na nejbližší události (např. konec platnosti dokladů, termín pro daňové přiznání,...)







Stav závazků vůči státu

Přehled nejnovějších zpráv v datové schránce s proklikem na kompletní schránku

Přehled dokladů a jejich platností

Stejná struktura Životních událostí a Katalog služeb jako na domovské stránce před přihlášením

Zjednodušení rozhraní: Zjednodušení různých typů podání a začlenění kontaktních míst

Současný stav	Navrhované řešení	Zdůvodnění
Datová schránka Obecný komunikační kanál aktivní pouze po manuální aktivaci	 Zachovat a automaticky integrovat ve vylepšené podobě	Po sjednocení zakládání a způsobu přihlášení není důvod uživatele zatěžovat manuálním přidáváním
Žádosti o výpisy Formuláře na základní typy výpisů z registrů a rejstříků	 Zachovat a podřadit pod kategorii "Moje údaje v registrech"	Automatizované získávání informací bez nutnosti reakce veřejné správy stejně jako prohlížení údajů v registrech
"Další podání" Předstrukturované šablony posílané přes Datovou schránku	 Zrušit v této podobě a podřadit pod jednotlivé služby	Nízký význam a příliš obecný název, uživatel neví, co si pod tím představit
Widgety Odkazy na služby a formuláře pro podání v rámci a mimo Portál	 Zrušit a nahradit životními událostmi a katalogem služeb	Nízký praktický význam, pro uživatele je časově náročné si sám nastavit dostupné funkce
Stránky úřadů Podání a formuláře na stránkách gestorů	 Zachovat a přiřadit co nejspecifičtější odkazy k jednotlivým službám	Zamezit obecným odkazům a maximálně usnadnit navigaci uživatelům
Kontaktní místa Obecný odkaz na stránky CzechPoint	 Přiřadit k relevantním službám kontaktní místa s možností filtrování dle lokality	Ambice nabídnout kompletní možnosti řešení, ne vždy je digitální komunikace nejlepší volbou

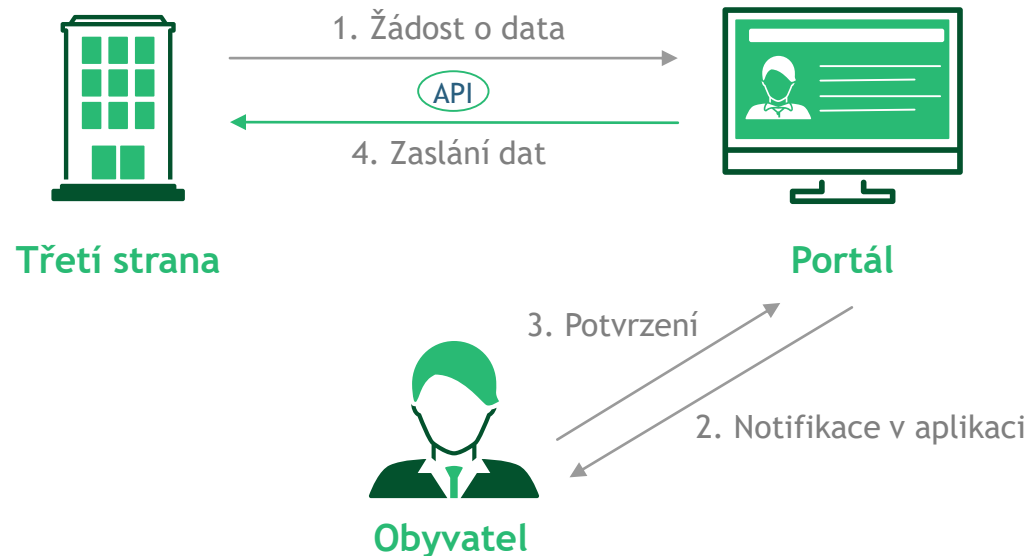
API a delegace práv: Existuje několik typů rozhraní vhodných k implementaci

Typ rozhraní	Navrhovaný přístup	Příklad potřeby obyvatele
<p>A API pro čtení dat třetími stranami</p>	<p>✓ Doporučeno k implementaci s omezeným okruhem partnerů</p>	<p>Chci, aby moje banka získala výpis z trestního rejstříku přímo od státu</p>
<p>B API pro čtení a zápis dat třetími stranami</p>	<p>✓ Postupná implementace pro vybrané úkony a vybrané partnery</p>	<p>Chci si vyřídit daňové přiznání přímo z mé bankovní aplikace</p>
<p>C Digitální plná moc v rámci Portálu</p>	<p>✓ Doporučeno k implementaci</p>	<p>Chci poskytnout "digitální" plnou moc svému příbuznému či právníkovi, aby provedl úkony mým jménem</p>
<p>D API pro opakované čtení dat, opakované úkony a push notifikace</p>	<p>✓ Doporučeno k implementaci s omezeným okruhem partnerů a funkcí</p>	<p>Chci své bance umožnit kdykoliv si stahovat informace z rejstříků, nebo iniciovat push notifikaci o změně trvalého pobytu vůči bance</p>
<p>E Vyřízení úkonu vůči třetí straně v její aplikaci uvnitř Portálu</p>	<p>✗ Nedoporučeno pro jasné oddělení veřejných a soukromých služeb, neutralitu státu a API alternativu</p>	<p>Chci změnit dodavatele elektřiny, plynu a internetu po přestěhování</p>

API a delegace práv: Třetí strany by mohly získat přístup k datům a službám Portálu ve prospěch obyvatele

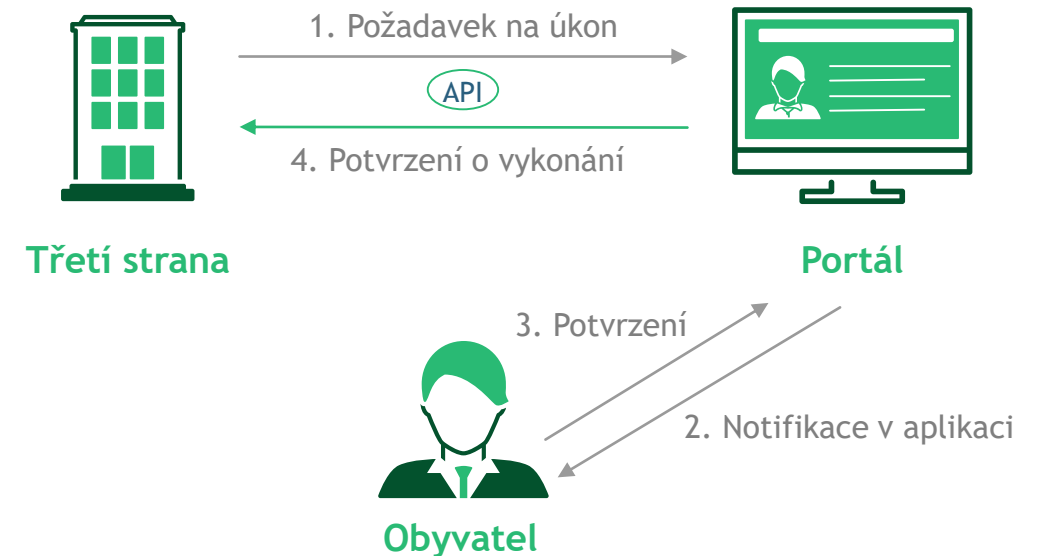
A API pro čtení dat třetími stranami

- **Potenciální řešení:** Třetí strana získá data přes API definované Portálem, obywatel schválí poskytnutí dat v aplikaci Portálu
- **Příklad:** Banka si při sjednávání hypotéky vyžádá výpis z trestního rejstříku



B API pro čtení i zápis dat třetími stranami

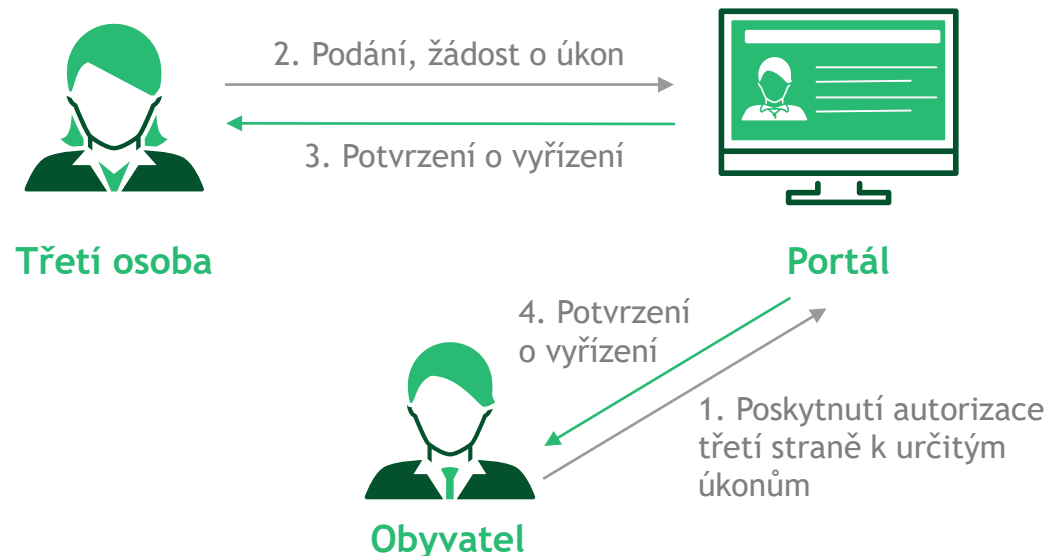
- **Potenciální řešení:** Třetí strana provede přes API úkon za občana, který poskytne autorizaci úkonu ve své aplikaci Portálu
- **Příklad:** Banka automaticky zapíše zástavu do katastru nemovitostí při sjednávání hypotéky



API a delegace práv: Portál by mohl umožnit jednoduchou digitální plnou moc vůči třetím osobám namísto dnešních úředně ověřených plných mocí

C Udělení digitální plné moci v rámci Portálu...

- **Příklad 1:** Daňový poradce za občana elektronicky odevzdá daňové přiznání
- **Příklad 2:** Vyřídím nahlášení změny trvalého pohybu za své příbuzné



... je běžnou součástí vyspělých portálů

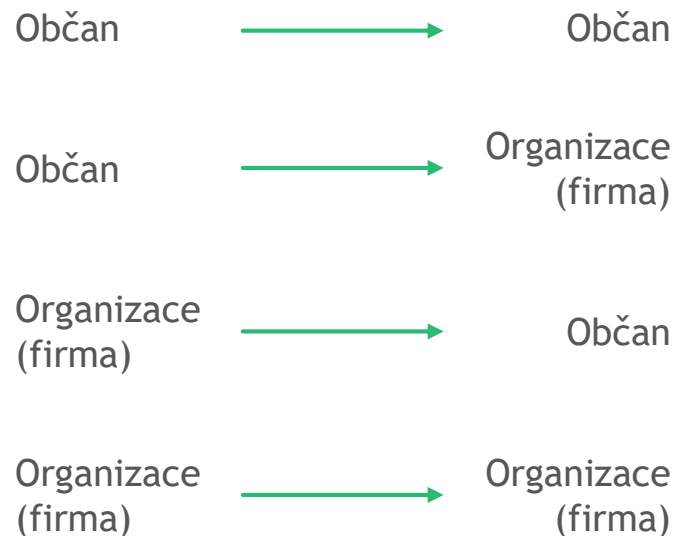
The screenshot shows the 'e-Authorizations' portal interface. The current step is 'Parties' (Step 1/4). The interface includes a progress bar with 5 steps: 1. Parties, 2. Mandate themes, 3. Validity, 4. Checking, and 5. Summary and validation. The 'Parties' step is active, showing instructions: 'Determine the persons or companies to whom you grant the right to act on your behalf. You can grant a mandate to several persons or companies at the same time.' Below the instructions, there is an 'Assignor' field and an 'Add the assignees' section with buttons for 'Add a person' and 'Add a company'. The interface also features a 'Next' button and an 'Abort' button.

Three callouts highlight key features of the portal:

- 5 jednoduchých kroků**: 5 simple steps.
- Možnost poskytnutí práv fyzickým osobám i firmám**: Possibility to grant rights to both natural persons and companies.
- Možnost jednat za firmu**: Possibility to act on behalf of a company.

API a delegace práv - příklad: Ve Finsku již bylo vytvořeno přes 7,4 milionů digitálních plných mocí

Přístup k digitálním službám mají fyzické i právnické osoby



Finská digitální plná moc funguje na třech základních komponentech

1. Kompletní přístup k registrům zkontroluje, že daná osoba má právo jednat v zájmu jiné osoby
2. Rozhraní pro žádost a vytváření digitálních plných mocí zpracuje žádost uživatele o digitální plnou moc
3. Vyhledávač pravidel vyhledá, zda existuje speciální restrikce ke konkrétní digitální službě



7,4 mil.

Digitálních plných mocí vzniklo od října 2017

939

Organizací využívá e-Authorizations; z toho 835 soukromých

6-8 EUR

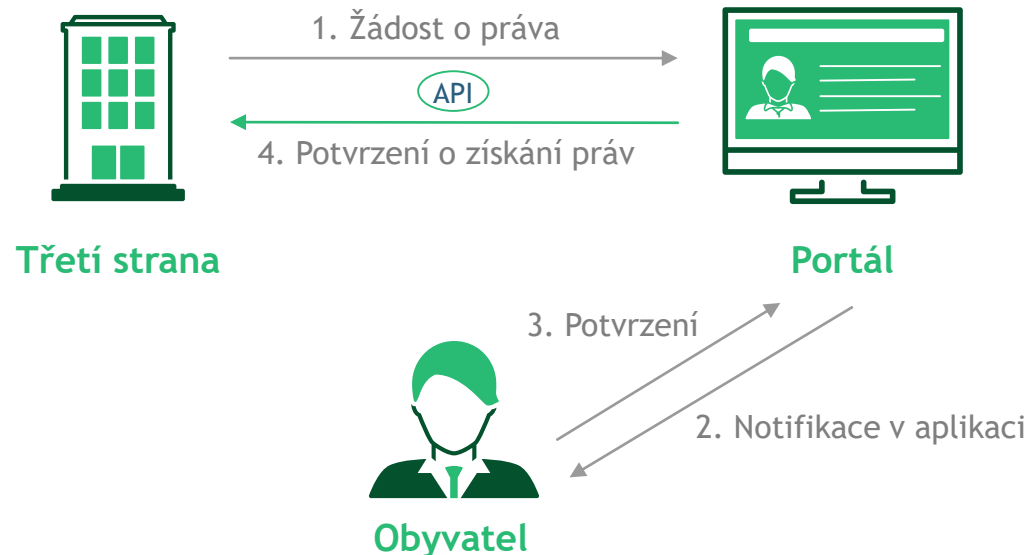
Odhadovaná částka ušetřená za jednu plnou moc online místo na pobočce

API a delegace práv: Třetí strany by mohly získat dlouhodobý přístup k datům

D

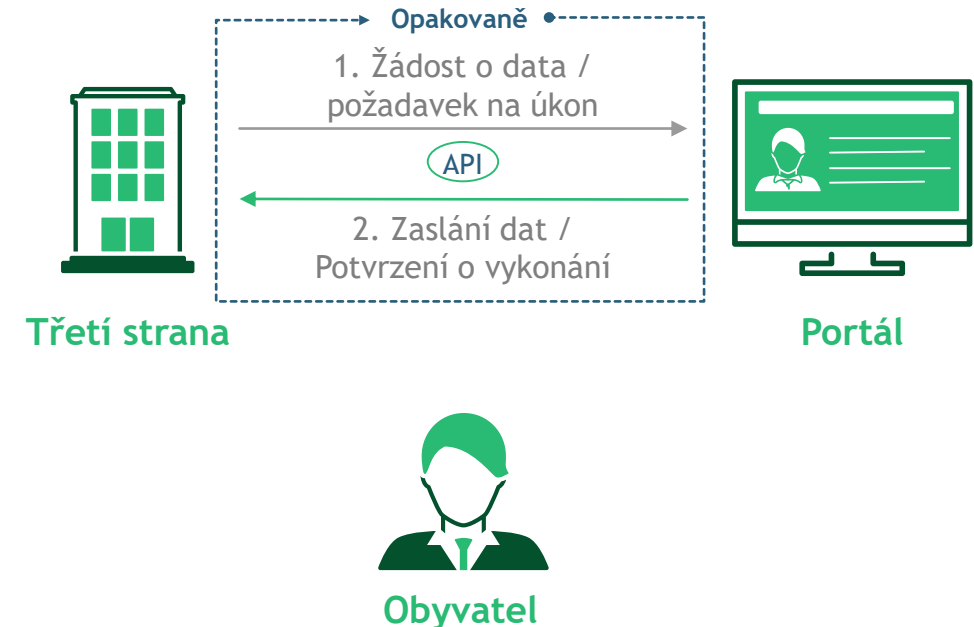
Krok 1: Poskytnutí práv třetí straně

- **Potenciální řešení:** Třetí strana získá dlouhodobé oprávnění prostřednictvím žádosti přes API definované Portálem
- **Příklad:** Banka si při zřizování účtu vyžádá možnost kdykoliv získat o data z rejstříku osob a trestního rejstříku

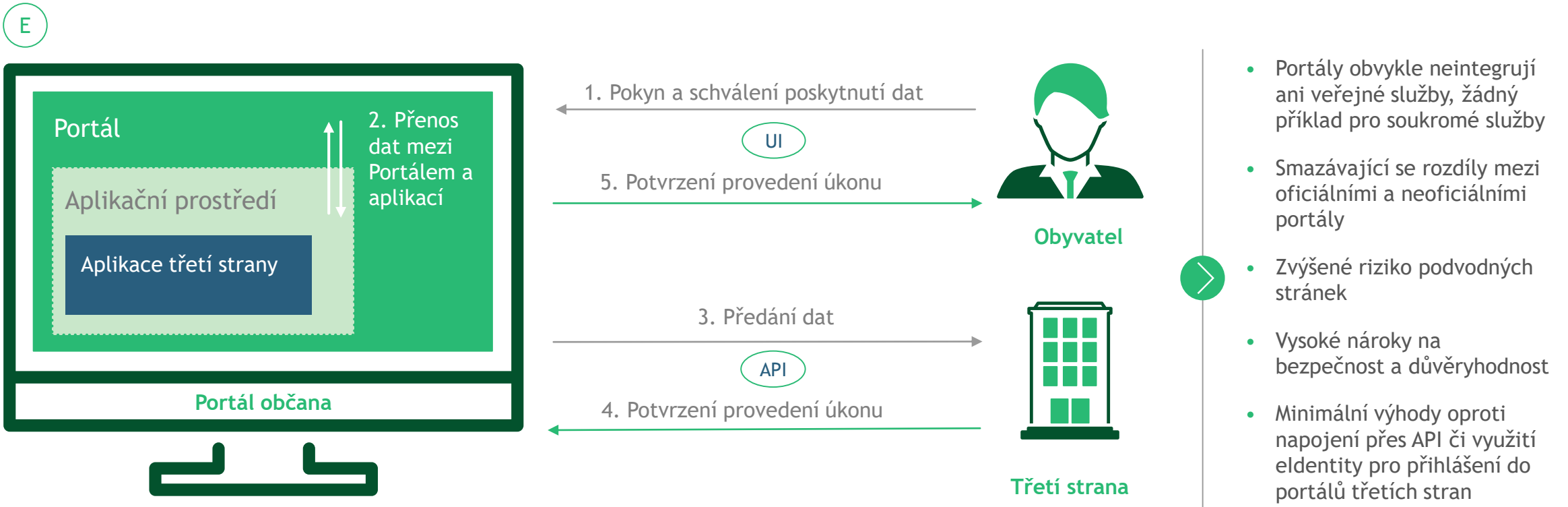


Krok 2: Opakované čtení dat či provádění úkonů

- **Potenciální řešení:** Třetí strana přes API získá data nebo provede úkon za občana, bez nutnosti dalšího ověření
- **Příklad:** Banka si při sjednání hypotéky vyžádá data z rejstříku osob a z trestního rejstříku



API a delegace práv: Integrace komerčních aplikací přímo v rámci Portálu má mnoho rizik a nenabízí mnoho navíc oproti API



Při testování myšlenky v UK jsme narazili na problém, že uživatelé mají problém rozlišovat oficiální a neoficiální portály, což často vede ke ztrátě důvěry a také ke zvýšenému riziku z podvodných stránek

API a delegace práv - příklad: Suomi.fi v rámci svého Data Exchange Layer zpřístupňuje manažované API desítek systémů pro veřejné i soukromé subjekty

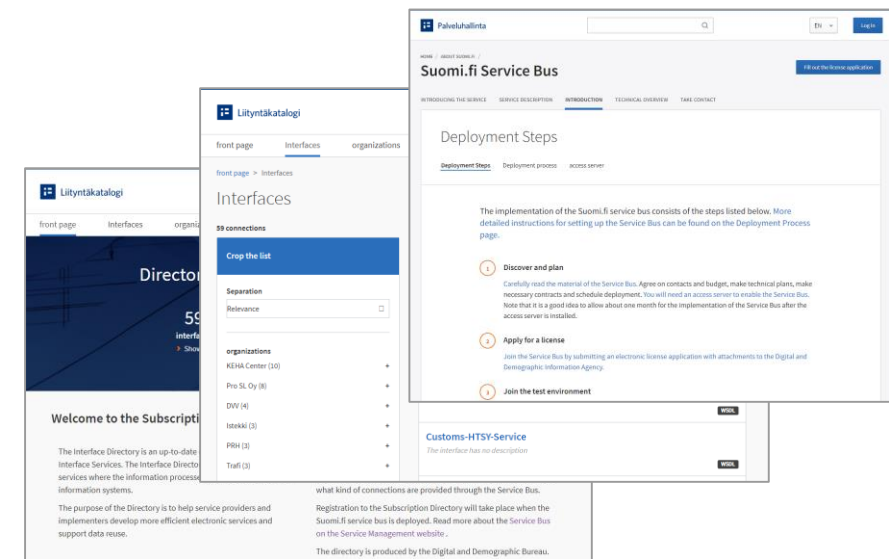
Finský portál Suomi.fi nabízí širokou nabídku rozhraní veřejným i soukromým subjektům

- Napojení probíhá prostřednictvím **Suomi.fi Data Exchange Layer**
- V jejím rámci **27 veřejných organizací nabízí manažované rozhraní** pro poskytování jejich dat a využívání jejich služeb
 - V nabídce jsou **stovky dokumentovaných metod a funkcí**, které slouží pro poskytování dat, ověřování autorizací i vyřizování služeb
 - Rozhraní mají jednotnou technologii, strukturu, principy a dokumentaci
 - **Odezva je okamžitá a všechny data jsou strojově čitelná**
- Na tato rozhraní se mohou napojit jiné veřejné ale i soukromé subjekty, **v současnosti je napojeno celkem 137 subjektů**

Příklad 1: Třetí strana si může přes API ověřit, jestli určité osobě byla poskytnuta digitálně plná moc k určitému úkonu

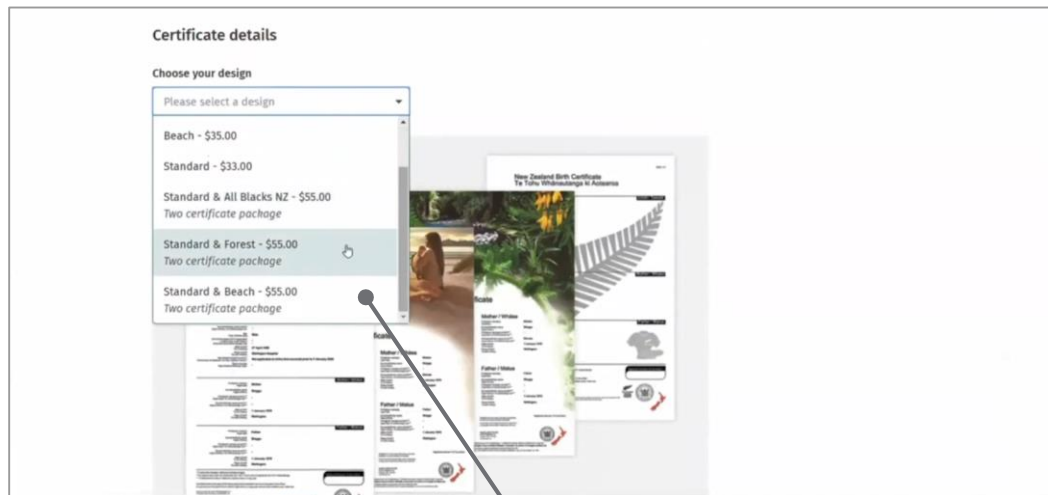
Příklad 2: Portál přes API poskytuje informace z obchodního rejstříku

Rozhraní jsou detailně popsána a zdokumentována



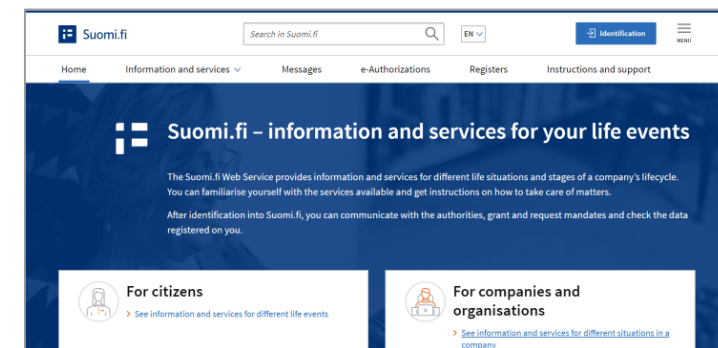
Platební brána: Díky integrované platební bráně by mohli uživatelé platit drobné poplatky spojené se službami kartou přímo na Gov.cz

Příklad: Na Novém Zélandu zaplatí uživatelé kartou platí například za doručení rodného listu



Po výběru typu certifikátu portál přesměruje uživatele na platební bránu

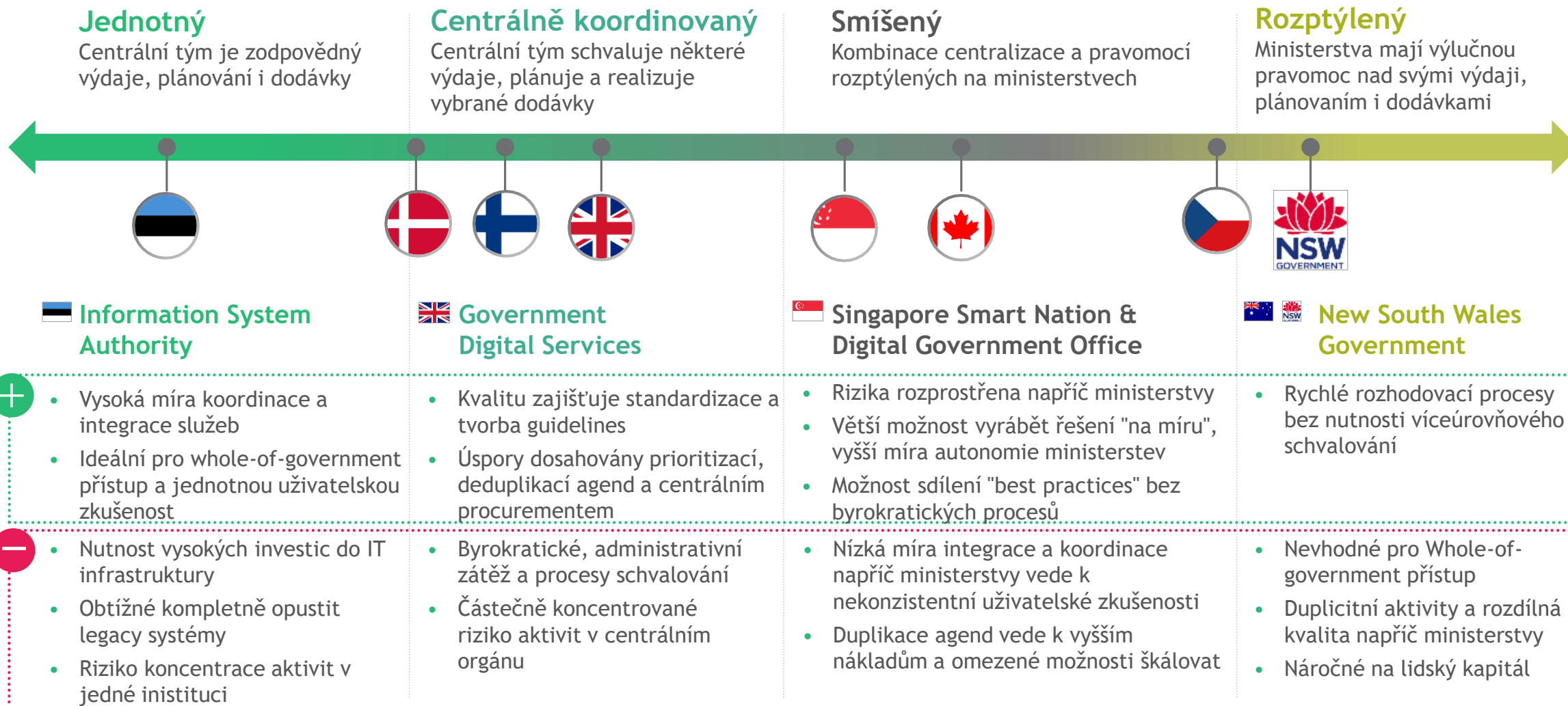
Pokud zahraniční portály platební bránu mají, řešení od komerčních poskytovatelů je běžným standardem



Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

- Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
- Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

Efektivní rozvoj eGovernmentu směřuje pokročilé státy k budování silné centrální kompetence



Příklad: Silné zaměření na digitalizace celé veřejné správy již Finsku šetří přes 310 milionů EUR ročně



Zvýšení efektivity 200 mil. EUR ročně



Úspory digitalizace zvýšenou produktivitou práce, nižšími IT náklady a snížení počtu člověkohodin

Digitální plná moc 60 mil. EUR ročně



6 milionů úkonů ročně vykonáno v Portálu za třetí osoby prostřednictvím digitální plné moci s předpokládanou úsporou 10 EUR za úkon

Elektronizace 100 mil. EUR ročně



Úspory z vynaložených nákladů veřejné správy na poštovní služby

Příprava na odchod pracovní síly

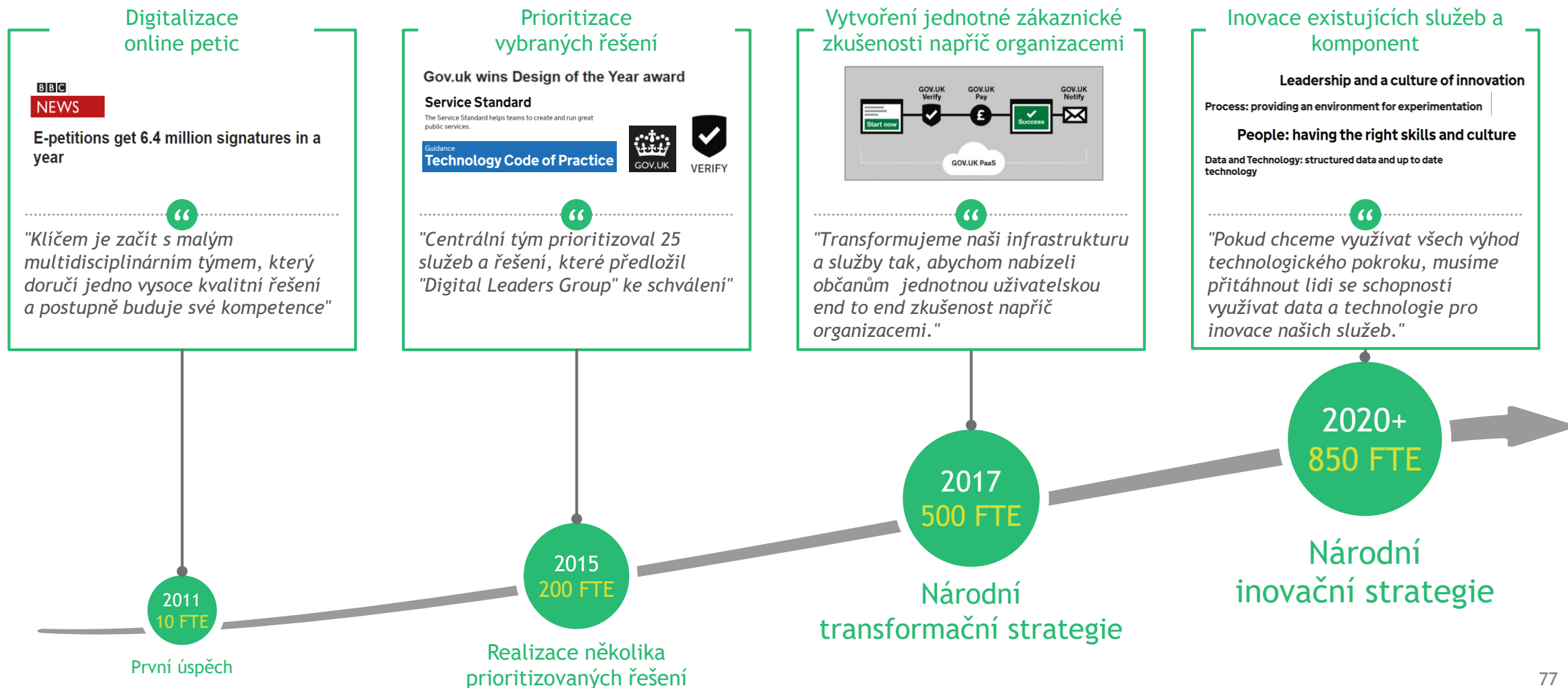


“Očekáváme odchod 300 tisíc lidí veřejné správy do důchodu v nadcházejících 20 letech. Investice do digitalizace je rovněž přípravou na jejich odchod.”
- Janne Viskari, ředitel suomi.fi

Finská vláda cílí na roční úsporu digitalizací ve výši **€1 miliardy EUR** do roku 2029

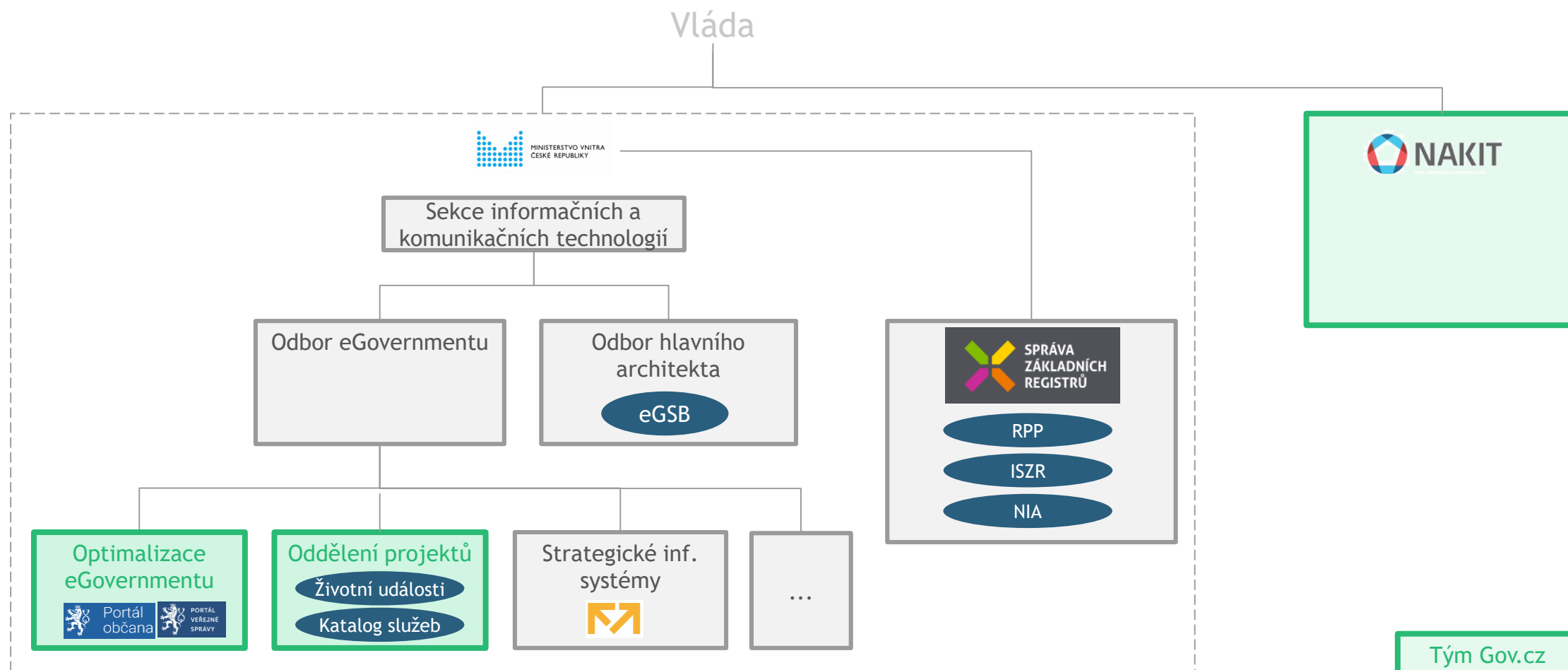
Centrální tým však lze tvořit postupně a kompetence rozšiřovat na základě ověřených úspěchů

Příklad: Británie začala jednou ukázkovou službou a úspěšné "end to end" doručení vedlo k dalšímu růstu



Tým Gov.cz nyní tvoří zejména části odboru eGovernmentu MV ČR a kapacity NAKIT

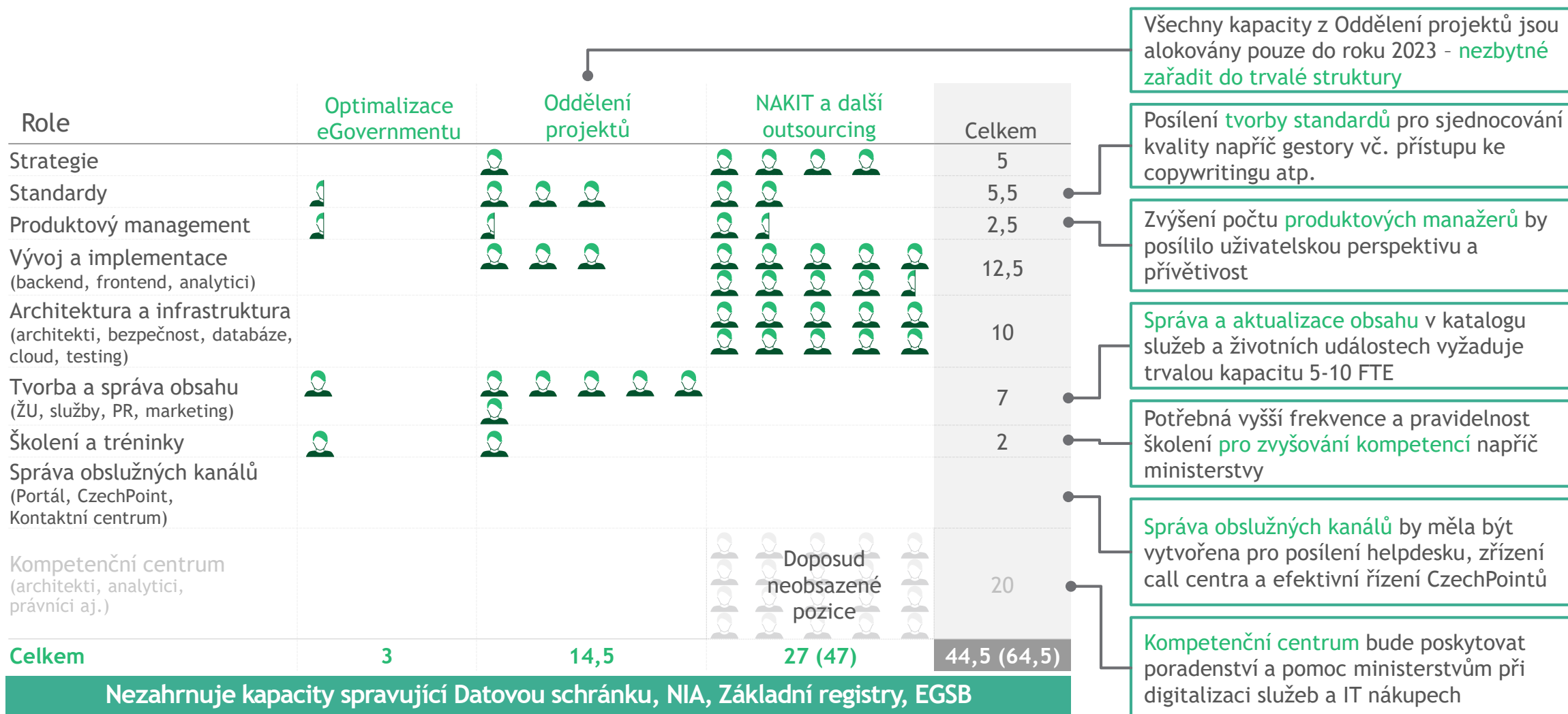
Neúplná organizační struktura



Zdroj: mvcr.cz, nakit.cz, interní interview






Tým Gov.cz potřebuje posílit některé vybrané role

Přibližné kapacity zodpovědné za Portál občana, PVS, životní události a katalog služeb



Centrální tým má doručovat všechny sdílené služby a funkce, gestoři mají odpovědnost nad výkonem své agendy vč. její digitalizace

Rozdělení odpovědností pro Portál občana, PVS, životní události a katalog služeb

Detail Činnost	 Centrální tým	 Gestoři	Logika
Tvorba strategie a plánu rozvoje eGovernmentu	Provádí	Má povinnost realizovat strategii	<ul style="list-style-type: none"> • Nezbytný společný postup a konzistence napříč veřejnou správou
 Definice společných standardů a nároků	Provádí	Tvoří obsah v souladu se standardy	<ul style="list-style-type: none"> • Sdílení "best practices" napříč veřejnou správou
Poskytování školení a konzultací	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> • Zvyšování schopností mimo centrální tým
Vývoj a správa obslužných kanálů (gov.cz, CzechPoint, kontaktní centrum)	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění jednotnou uživatelskou zkušenost při interakci s veřejnou správou prostřednictvím různých kanálů
Iniciace legislativních a procesních změn	Provádí	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> • Každý může navrhnout změnu podporující digitalizaci
Digitalizace vnitřních procesů	Poskytuje doporučení	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> • Centrální tým podporuje digitalizaci vnitřních procesů gestorů
 Tvorba a správa průvodců životních událostí	Provádí	Poskytuje doporučení a komentář	<ul style="list-style-type: none"> • Obsah životních událostí překračuje působnost jednoho gestora, tvoří centrální tým
Tvorba a správa katalogu služeb VS	Definuje strukturu, kontroluje kvalitu	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> • Gestoři mají nejlepší sektorové znalosti pro realizaci
 Vývoj a správa jednotlivých služeb VS	Poskytuje standardy a doporučení	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> • Gestoři mají nejlepší sektorové znalosti pro realizaci
Výkon služeb VS		Provádí	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení konkrétních situací občanů - výlučná odpovědnost gestora

Společné standardy: Velká Británie má široké spektrum veřejně dostupných standardů jak pro ministerstva, tak pro GDS



"Services standard": 14 základních zásad digitalizace služeb, které musí každá služba splňovat

gov.uk/service-manual/service-standard

1. Understand users and their needs

[Read more about point 1](#)

2. Solve a whole problem for users

[Read more about point 2](#)

3. Provide a joined up experience across all channels

[Read more about point 3](#)

4. Make the service simple to use

[Read more about point 4](#)

5. Make sure everyone can use the service

[Read more about point 5](#)

6. Have a multidisciplinary team

[Read more about point 6](#)

7. Use agile ways of working

[Read more about point 7](#)

8. Iterate and improve frequently

[Read more about point 8](#)

9. Create a secure service which protects users' privacy

[Read more about point 9](#)

10. Define what success looks like and publish performance data

[Read more about point 10](#)

11. Choose the right tools and technology

[Read more about point 11](#)

12. Make new source code open

[Read more about point 12](#)

13. Use and contribute to open standards, common components and patterns

[Read more about point 13](#)

14. Operate a reliable service

[Read more about point 14](#)

"The GDS Way": Dokumentace všech činností a postupů GDS může sloužit jako inspirace českému týmu

gds-way.cloudapps.digital

Menu

The GDS Way

About the GDS way

How to add new guidance

The GDS Way Forum

Software development

How to name software products

Choosing a programming language

Style guides

How to manage third party software dependencies

Building accessible services

How to optimise frontend performance

Documenting architecture decisions

Version control and deployments

How to store source code

Using Pull Requests

Writing READMEs

Writing release notes

Licensing

Příklad: Postup při optimalizace front-end výkonu

You should focus on [frontend performance](#) when developing your service's website. This will improve the user experience of your service by making your website respond faster and work better on all devices.

Prioritise performance tasks

You can optimise your site's frontend performance by prioritising tasks that will improve your site speed. Prioritise things you must do (high) over medium or low priority (nice to have) tasks.

For example:

Priority	Example	Action
High	Position styles correctly	Set styles at the top of the page and <code>defer</code> scripts
	Minimise HTTP requests	Minimise tiling icons, CSS and JavaScript files to reduce size and loading time [HTTP/1.1 only]
	Compress static resources	Use minification , Gzip , and Brotli to compress CSS and JavaScript code
	Set correct Headers	Set correct Cache-Control and ETag headers on assets for optimal caching
Medium	Look for empty image <code>src</code> attributes	Avoid using empty image <code>src</code> attributes as some browsers always send requests to them, resulting in additional traffic
	Minimise TCP connections	Use fewer third-party domains to reduce the number of DNS +

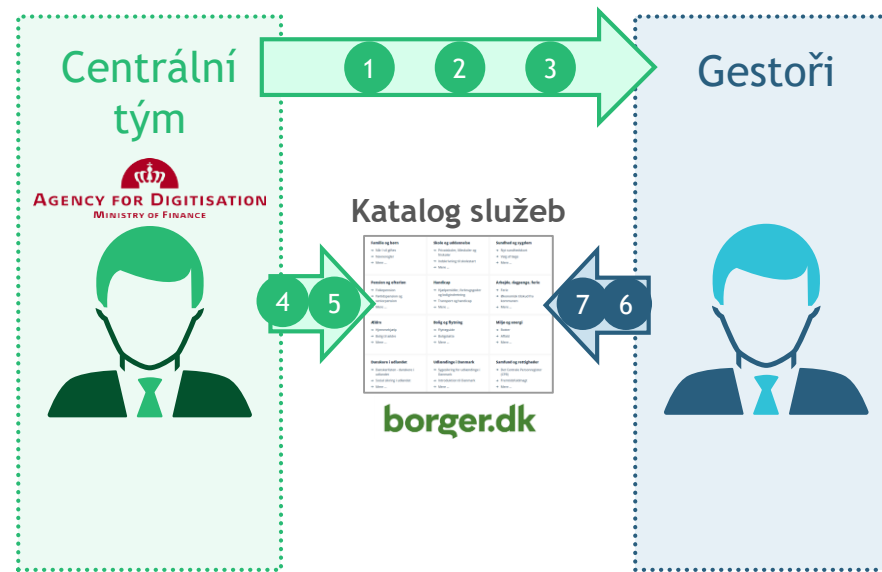
Tvorba průvodců a služeb: Pro kompletní digitalizaci jakékoliv životní události je nezbytná spolupráce centrálního týmu s dotčenými ministerstvy

Činnost	Centrální tým	Gestoři	Popis
Analytická zpráva			
Průzkum potřeb občanů	Provádí	Konzultuje	<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým sbírá informace o potřebách občanů a konzultuje současný stav s orgány veřejné správy
Určení služeb a jejich způsobu digitalizace	Provádí	Prioritizuje služby v plánu digitalizace	<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým rozloží životní událost na jednotlivé služby a navrhne způsob jejich digitalizace (portál, formulář..)
Návrh legislativních změn	Provádí	Konzultuje a následně realizuje navržené změny	<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým ve spolupráci s gestorem navrhne nutné legislativní úpravy pro digitalizaci, které gestor následně prosazuje
Návrh zlepšení vnitřních procesů	Provádí	Realizuje změny	<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým v rámci svých zjištění doporučí další zlepšení fungování procesů veřejné správy mimo digitalizaci služeb
Digitalizace služeb			
Evidence služby v katalogu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Gestor vyplní všechny atributy služby (, místní příslušnost, úkony, obslužný kanál, aj.)
Vytvoření textů pro službu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Gestor vytvoří uživatelsky přívětivý obsah pro představení služby uživateli
Vývoj frontendu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Zajištění dodavatele nebo vlastní vývoj frontendu dle zvoleného kanálu digitalizace (portál, datová schránka...) včetně zasílání osvědčení digitálního úkonu
Vývoj backendu (napojení na EGSB)	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Gestor vyvine rozhraní pro napojení na EGSB pro zpřístupnění údajů v Registrech a dalších agend
Implementace ověřování přes e-identitu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Gestor zajistí možnost výkonu služby s jednotným přihlášením přes e-identitu u portálového nebo e-formulářového řešení
Správa a inovace služby	Audituje obsah	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> Gestor neustále službu zdokonaluje z obsahové i technické stránky, zároveň aktualizuje obsah na základě změn vyplývajících ze zákona Centrální tým dvakrát ročně kontroluje aktuálnost a správnost obsahu služeb
Průvodce životní událostí			
Vytvoření textů pro průvodce	Provádí	Připomínkuje pouze faktickou správnost	<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým vytvoří uživatelský přívětivý obsah průvodce a udržuje jej aktuální
Vývoj technického řešení a designu průvodce	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým propojí průvodce s katalogem služeb a zodpovídá za jeho technické a designové řešení
Správa a inovace průvodce	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> Centrální tým aktualizuje obsah průvodce inovuje jej na základě různých podnětů

Příklad: Dánský centrální tým podporuje gestory při tvorbě obsahu především metodicky a provádí obsahové audity



- 1 **Metodika**
Tvorba designových, obsahových i technologických guidelines pro zajištění jednotné kvality služeb
- 2 **Školení**
Pořádání frekventovaných školení pro všechny gestory pro zvyšování kvality výstupů se zaměřením na uživatelskou přívětivost
- 3 **Uživatelská zpětná vazba**
Každoroční sběr uživatelské zpětné vazby ohledně spokojenosti a srozumitelnosti obsahu, slouží jako silný argument pro zvýšení kvality obsahu u konkrétních služeb
- 4 **Audit služeb**
Dvakrát ročně centrální tým provádí kontrolu aktuálnosti a správnosti služeb a případné potřeby aktualizace nahlašuje ministerstvům
- 5 **Tvorba a správa životních průvodců**
Centrální tým zodpovídá za tvorbu a aktualizaci obsahu včetně technického i



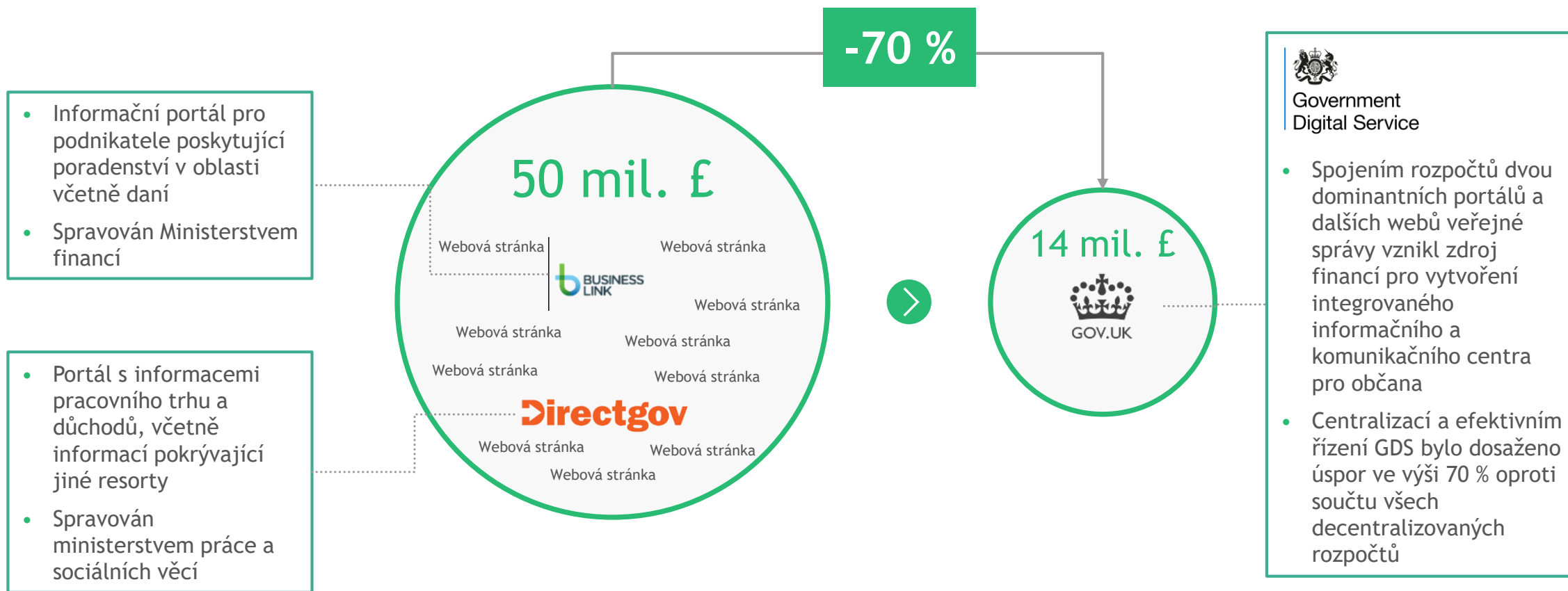
- 6 **Digitalizace jednotlivých služeb**
Vývoj jednotlivých služeb a tvorba obsahu s tím spojená je odpovědností jednotlivých gestorů na ministerstvech
- 7 **Správa obsahu služeb**
Každý gestor odpovídá za aktuální a správné informace v katalogu

Prostředky na centrální tým lze často zajistit v existujících rozpočtech díky výrazně vyšší efektivitě

Příklad: Británie dokázala výrazně ušetřit sjednocením několika webů a týmů do jednoho



Platformy a jejich rozpočet



Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj
Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
➤ Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

Kvalitní zpracování jedné životní události je důležité pro vybudování podpory a kredibility

Dokončení životní události stěhuji se přinese čtyři hlavní výhody

Vybudování vnitřní důvěry

- Viditelná demonstrace úspěchu společné práce

Získání podpory veřejnosti

- "Success story" pro širokou veřejnost pro podporu a adopci eGov



Získání vlivu ve veřejné správě

- Silnější pozice a reputace u ostatních složek veřejné správy, ukázka kompetence

Snadnější nábor talentu

- Atraktivní ukázka pro získávání talentu z trhu

Kompletní digitalizace jedné životní události "Stěhuji se" může sloužit jako odrazový můstek k dalšímu rozvoji

Stěhuji se: Ideální přístup k této životní události je omezen komplikovanou změnou trvalého pobytu - můžeme ji však radikálně zjednodušit

●----- Současný proces -----●

- 1 Změnit trvalý pobyt
- 2 Vyměnit občanský průkaz
- 3 Začít platit komunální odpad
- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně
- 5 Začít platit poplatek za psy
- 6 Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně povinného ručení
- 8 Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce



Digitalizace

Možnost vyřízení v rámci portálu Gov.cz



Zrušení

Zrušení adresy na občanském průkazu a tím zrušení povinnosti měnit občanský průkaz při změně trvalého pobytu



Automatizace

Informování obce proběhne automaticky, obec mě informuje prostřednictvím datové schránky o mých povinnostech



Automatizace

Automatické propsání informace zdravotní pojišťovně



Automatizace

Informování obce proběhne automaticky, obec mě informuje prostřednictvím datové schránky o mých povinnostech



Zrušení

Digitalizace technických průkazů a automatické propsání změny do registru vozidel



Automatizace

Automatické propsání informace pojišťovně povinného ručení



Automatizace

Změna se propíše/nahlásí automaticky



Automatizace

Změna se propíše/nahlásí automaticky

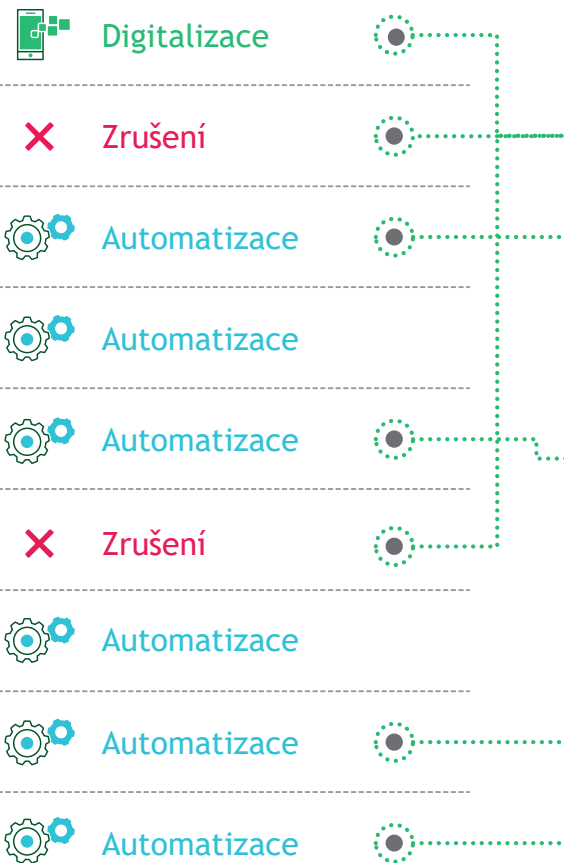


●----- Cílový proces -----●

- 1 Změnit trvalý pobyt

Stěhuji se: Dosažení změny vyžaduje kombinaci praktických a legislativních změn

- 1 Změnit trvalý pobyt
- 2 Vyměnit občanský průkaz
- 3 Začít platit komunální odpad
- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně
- 5 Začít platit poplatek za psy
- 6 Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně povinného ručení
- 8 Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce



Potřebné změny

Nutná úprava legislativy:
Pro tyto kroky je v současné době nutná úprava fyzického dokladu - Pro digitalizaci a zrušení kroků je nutná úprava legislativy.

Úprava aplikační praxe:
Na základě zákona o digitalizaci (§ 7 odst.1) nemá stát právo žádat občana o informace, které již má. To je však v často v rozporu s praxí i s jinými zákony. Pro automatizaci kroků je proto třeba změnit praxi v rámci současné legislativy nebo automatizaci podpořit změnou legislativy za účelem odstranění rozporu.

Stěhuji se: Dosáhnout ideálního procesu lze postupně přes čtyři MVP

MVP 1: Změny dosažitelné současným týmem

Nákres 1

Orientační spuštění: H2/2020

- + Zjednodušení navigace
- + Zkrácené a srozumitelnější texty
- + Přihlašování přes Bank ID

MVP 2: Spolupráce mezi rezorty

Orientační spuštění: H1/2021

- + Automatické nahlašování ČSSZ a úřadu práce tam, kde se to doposud neděje
- + Automatické nahlášení změny obcím a povinnost obcí informovat nového obyvatele o poplatcích za komunální odpad, psy, atp.

MVP 3: Spolupráce s třetími stranami

Orientační spuštění: H2/2021

- + Automatické nahlašování změn zdravotním i klasickým pojišťovnám





MVP 4: Dokončení legislativních změn



Nákres 2




Orientační spuštění: H1/2022

- + Plně digitální změna trvalého pobytu prostřednictvím Portálu
- + Zrušení povinnosti měnit občanský průkaz
- + Zrušení povinnosti zápisu změny do technického průkazu

Dopad na jednotlivé kroky cesty

- 3 Začít platit komunální odpad 
- 5 Začít platit poplatek za psy 
- 8 Ohlásit změnu ČSSZ 
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce 

- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně 
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně pov. ručení 

- 1 Změnit trvalý pobyt 
- 2 Vyměnit občanský průkaz 
- 6 Změna do tech. průkazu vozidla 

MVP = "Minimal viable product" - iterativní verze
Zdroj: BCG

Stěhuji se: Prosazení nutných změn vyžaduje získání podpory napříč veřejnou správou

Podporu je nutné najít na třech úrovních

Orientační komunikační plán

1 Vláda

- Představení záměru a získání politické podpory



2 Náměstci, vedoucí ústředních orgánů a polosoukromých a soukromých subjektů

- Dohoda na konkrétních změnách
- Určení zodpovědných osob za jejich realizaci








3 Vedoucí dotčených oddělení

- Stanovení časového harmonogramu
- Stanovení pracovního týmu

Koordinátoři

IT oddělení

Věcní referenti

Krok	Partner	Termín
Představení životní události "Stěhuji se" pro získání politické podpory	Vláda	Q2 2020
 Dohoda na změně aplikační praxe a vydání metodického stanoviska k automatizaci nahlásování změny trvalého pobytu ČSSZ	Ústřední ředitel ČSSZ	Q2 2020
 Dohoda na změně aplikační praxe a vydání metodického stanoviska k automatizaci nahlásování změny trvalého pobytu Úřadu práce	Generální ředitel Úřadu práce	Q2 2020
 Dohoda na vydání metodického stanoviska pro povinné poskytování placení online pro některé obce	Náměstek MMR pro legislativu	Q3 2020
Dohoda o napojení inf. systémů na eGSB pro automatizaci nahlášení změny povinného ručení	CIOs hlavních zdravotních pojišťoven	Q3 2020
Dohoda o napojení inf. systémů na eGSB pro automatizaci nahlášení změny povinného ručení	CIOs hlavních pojišťoven	Q3 2020
 Dohoda na legislativních změnách nutných pro odstranění TP na občanském průkazu	Náměstek MV pro legislativu	Q3 2020
 Dohoda na změnách návrhu legislativních změn nutných pro odstranění TP na technickém průkazu	Náměstek MD pro legislativu	Q3 2020

Disclaimer

The services and materials provided by Boston Consulting Group (BCG) are subject to BCG's Standard Terms (a copy of which is available upon request) or such other agreement as may have been previously executed by BCG. BCG does not provide legal, accounting, or tax advice. The Client is responsible for obtaining independent advice concerning these matters. This advice may affect the guidance given by BCG. Further, BCG has made no undertaking to update these materials after the date hereof, notwithstanding that such information may become outdated or inaccurate.

The materials contained in this presentation are designed for the sole use by the board of directors or senior management of the Client and solely for the limited purposes described in the presentation. The materials shall not be copied or given to any person or entity other than the Client ("Third Party") without the prior written consent of BCG. These materials serve only as the focus for discussion; they are incomplete without the accompanying oral commentary and may not be relied on as a stand-alone document. Further, Third Parties may not, and it is unreasonable for any Third Party to, rely on these materials for any purpose whatsoever. To the fullest extent permitted by law (and except to the extent otherwise agreed in a signed writing by BCG), BCG shall have no liability whatsoever to any Third Party, and any Third Party hereby waives any rights and claims it may have at any time against BCG with regard to the services, this presentation, or other materials, including the accuracy or completeness thereof. Receipt and review of this document shall be deemed agreement with and consideration for the foregoing.

BCG does not provide fairness opinions or valuations of market transactions, and these materials should not be relied on or construed as such. Further, the financial evaluations, projected market and financial information, and conclusions contained in these materials are based upon standard valuation methodologies, are not definitive forecasts, and are not guaranteed by BCG. BCG has used public and/or confidential data and assumptions provided to BCG by the Client. BCG has not independently verified the data and assumptions used in these analyses. Changes in the underlying data or operating assumptions will clearly impact the analyses and conclusions.



[bcg.com](https://www.bcg.com)