

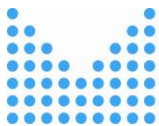
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příručka plánování digitalizace služeb veřejné správy ČR

**odbor eGovernmentu,
odbor hlavního architekta eGovernmentu**

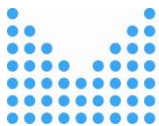
Praha, duben 2021

Verze 1.0



Obsah

1	Úvod.....	3
2	Manažerské shrnutí	3
2.1	Pravidla k plánování digitalizace služeb	3
2.2	Minimální standardy digitálních kanálů.....	4
2.3	Kritéria prioritizace digitalizace služeb a měření digitalizace	4
2.4	Navazující aktivity.....	4
3	Doporučený postup pro plánování digitalizace služeb	5
4	Předpoklady a východiska digitalizace služeb	6
4.1	Účel digitalizace služeb.....	6
4.2	Digitální služby a úkony	7
4.3	Zastaralé úkony.....	8
5	Pravidla digitalizace služeb a úkonů.....	9
5.1	Korespondenční digitální kanály	9
5.2	Samoobslužný portál.....	10
5.3	Kontaktní místo veřejné správy (Czech POINT).....	10
5.4	Jiný způsob, pokud tak stanoví právní předpis.....	11
6	Výjimky z digitalizace služeb	11
6.1	Výhrada vyloučení digitalizace na základě právního předpisu.....	12
6.2	Výhrada neproveditelnosti (nevhodnosti k digitalizaci).....	12
6.3	Výhrada nevhodnosti	12
7	Prioritizace digitalizace služeb.....	16
7.1	Doporučený postup prioritizace úkonů k digitalizaci.....	17
8	Příprava digitalizace po stanovení plánu.....	17
8.1	Využití centrálních sdílených služeb eGovernmentu.....	17
8.2	Naplnění cílů, principů a zásad IK ČR	17
8.3	Zlepšování digitalizace služeb	18
8.4	Minimální standardy digitálních kanálů.....	18
8.5	Měření stanovení a plnění plánu digitalizace.....	20
9	Slovník	20



1 Úvod

Očekávaným **adresátem a čtenářem příručky** plánování digitalizace služeb je **věcný správce agendy**. Jde o osobu, která má naplnit ve své agendě požadavky zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon“). Vedle splnění této zákonné povinnosti má zodpovědnost připravit pro „své klienty“ skutečně přívětivé a efektivní služby, které klient bude umět správně využít. Proto musí rozumět podstatě digitalizace a musí umět formulovat zadání technickému správci, potažmo provozovateli Agendových informačních systémů (AIS) a informačních systémů (IS) pro obslužné kanály.

Účelem příručky je přinést stručný návod, jak má správce agendy postupovat, když má **sestavit adekvátní plán digitalizace své agendy** podle § 14 odst. 4 a 5 Zákona, resp. jak má postupovat digitální zmocněnec, pokud plán konsoliduje za všechny agendy úřadu a podporuje tím jednotlivé správce agend.

2 Manažerské shrnutí

2.1 Pravidla k plánování digitalizace služeb

Z důvodu naplnění Zákona, cílů strategie Digitální Česko a účelu digitální transformace veřejné správy ČR byl pro stanovení interpretace pravidel digitalizace zvolen následující přístup.

Služby evidované v Katalogu služeb veřejné správy (VS) a jejich úkony charakteru podání (vykonávané klientem) **mají být povinně dostupné** v každém z těchto digitálních kanálů (§ 4 odst. 1 Zákona):

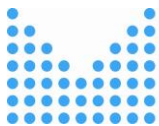
- **datová schránka,**
- **dokument opatřený uznávaným elektronickým podpisem** zaslaný typicky mailem,
- **samoobslužný portál.**

Pokud orgán veřejné moci (OVM) službu v uvedených digitálních kanálech neposkytuje nebo neplánuje poskytovat, může to být jen na základě výhrady:

- vyloučení digitalizace na základě právního předpisu,
- neproveditelnosti (nevhodnosti k digitalizaci),
- ne hospodárnosti.

Výhradu ne hospodárnosti lze uplatnit pouze u samoobslužného portálu.

Tento přístup odpovídá **označení Opt-Out** (z pohledu OVM).



Digitalizace poskytováním služby na Kontaktním místě veřejné správy (KMVS, Czech POINT) je dobrovolná, jde tedy o Opt-In.

Výše uvedené **pravidlo začne platit nejpozději od 1. února 2025**. Tuto povinnost je nutno podpořit včasným **naplánováním digitalizace** a následně jejím provedením. Vláda svým usnesením č. 84 ze dne 1. 2. 2021 **povinnost ohlašovatelů vytvořit plán** pro digitalizaci prodloužila **do konce června 2021**.

2.2 Minimální standardy digitálních kanálů

Aby bylo možno služby a jejich úkony považovat za digitalizované v uvedených obslužných kanálech, musí splňovat sadu společných a v případě samoobslužného portálu i kanálově specifických minimálních požadavků – standardů.

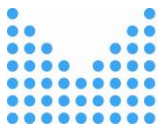
2.3 Kritéria prioritizace digitalizace služeb a měření digitalizace

Ke stanovení priority služeb a určení plánované dostupnosti v daném digitálním kanálu je vhodné stejné kritérium jako pro výhradu nehospodárnosti – výpočet návratnosti. Opírá se o posouzení veličin ukazujících, jak jsou posuzované služby a jejich úkony v jednotlivých digitálních kanálech důležité, tedy přínosné pro klienty i pro úřad, jaká je po nich poptávka a jak náročná je jejich realizace.

Zda došlo ke stanovení plánu, jaká je reálná úroveň digitalizace (agendy, OVM, veřejné správy) a jak se plní plán digitalizace, se bude sledovat a kontrolovat obdobně jako v případě vyplňování katalogu služeb.

2.4 Navazující aktivity

Digitalizaci naplánovanou v katalogu služeb (např. pro jednotlivé kanály) **je potřeba také v daných termínech úspěšně zrealizovat**. Plán digitalizace je tedy nutné rozdělit na jednotlivé **projektové záměry** a ty **zaevidovat** v [Katalogu záměrů Digitálního Česka](#). Je-li záměr vhodný pro **financování ze strukturálních fondů (IROP)**, je třeba v katalogu záměrů uvést tento zdroj a předložit příslušnou dokumentaci do IROP.



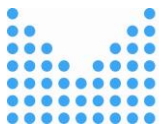
3 Doporučený postup pro plánování digitalizace služeb

Doporučený postup pro plánování digitalizace katalogu služeb na základě Zákona platí pro všechny agendy, jejichž je OVM ohlašovatelem:

- 1) Zkontrolujte ohlášení agendy, zda:
 - odpovídá aktuální právní úpravě agendy
 - odpovídá procesnímu vykonávání agendy
 - je kompletní (jsou-li vyplněny všechny záložky, které jsou pro agendu relevantní)
- 2) Sestavte katalog služeb, jejich úkonů a obslužných kanálů agendy, respektive zkontrolujte, že je kompletní.
- 3) Zkontrolujte, zda v katalogu nejsou za agendu zastaralé úkony, viz kapitola 4.3 Zastaralé úkony. Pokud ano, iniciujte případnou legislativní změnu, a v případě potřeby zahajte práce na implementaci řešení na automatické využívání údajů.
- 4) Pokud plán digitalizace pro agendu již existuje, zkontrolujte, zda je kompletní – tj. každý úkon vykonávaný klientem je digitální a realizovatelný nebo plánovaný současně pro:
 - datovou schránkou,
 - zaslání dokumentu opatřeného uznávaným elektronickým podpisem
 - samoobslužný portál,nebo obsahuje řádné zdůvodnění nevhodnosti digitalizace.
- 5) Projděte si úkony agendy, zda některý z nich je vhodný pro vykonání v kanálu KMVS Czech POINT dle doporučení v kapitole 5.3 Kontaktní místo veřejné správy (Czech POINT).

Pokud nemáte všechny úkony vykonávané klientem dostupné i na portálu, nebo je tam z důvodu omezených finančních zdrojů všechny nemůžete naplánovat, pokračujte dále s výběrem úkonů digitalizovaných pomocí portálu. Postup naleznete v kapitolách 6.3 Výhrada nevhodnosti a 7 Prioritizace digitalizace služeb.

- 6) Vypočtete návratnost pro digitalizaci pomocí samoobslužného portálu.
- 7) Sestavte žebříček projektů podle jejich návratnosti.
- 8) Rozdělte služby k digitalizaci na jednotlivé roky tak, že k sobě do ročních projektů zařadíte služby/úkony v kanálech s vyššími hodnotami přínosů, které spolu souvisí (digitalizují se jedním řešením).
- 9) Na každý rok můžete mít takových projektů i několik, pokud máte více agendových systémů, v nichž budete digitalizaci implementovat.
- 10) Plán digitalizace vložte do [AIS RPP Působnostní](#). Pro jednotlivé úkony uveďte datum plánovaného spuštění (do 1. 2. 2025) a způsob digitalizace:
 - digitální korespondenční kanály
 - samoobslužný portál



- KMVS Czech POINT

Protože naplánované projekty je potřeba také úspěšně zrealizovat, připomínáme **povinnost zaevidovat takto identifikované projektové záměry v [Katalogu záměrů Digitálního Česka](#) a případně přihlásit projekty k financování ze strukturálních fondů (IROP).**

Dle usnesení vlády č. 84 ze dne 1. 2. 2021 mají **ohlašovatelé povinnost výše uvedené provést do konce června 2021.**

4 Předpoklady a východiska digitalizace služeb

4.1 Účel digitalizace služeb

eGovernment je moderní digitální veřejnou správou. Nejsou to nástroje nebo technologie, je to veřejná správa sama o sobě, schopná využívat digitálních technologií pro naplnění svého poslání. Posláním eGovernmentu je:

„Pro klienty veřejné správy co nejjednodušším a nejefektivnějším způsobem poskytovat digitální služby, které jim usnadňují jak dosažení jejich práv a nároků, tak splnění jejich povinností a závazků ze vztahu k veřejné správě.“

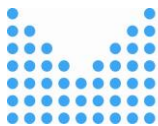
Digitalizace služeb znamená:

- a) **nedigitální služby učinit digitálními,**
- b) **nedostatečně digitalizované služby a úkony učinit více a lépe digitálními.**

Příkladem digitalizace podle bodu a) je zavedení možnosti využít datovou schránku u úkonu, kde nyní je možné pouze osobní vyřízení na úřadě. Bodu b) odpovídá rozšíření digitalizace z možnosti podání pomocí datové schránky nově i pomocí samoobslužného portálu.

Společně s digitalizací musí proběhnout optimalizace procesů, aby digitalizace opravdu přinesla úspory na straně veřejné správy i klientů. Digitalizace tedy neznamená převedení papírového světa 1:1 do elektronického. Vzhledem k rychlému vývoji způsobů digitalizace (a tudíž i nárůstu očekávání klientů) je digitalizace z logiky věci nikdy nekončícím procesem.

Pokud digitalizaci brání legislativa, je nutno iniciovat její změnu (legislativa nemůže být odůvodněním, proč nelze digitalizovat). Blíže se problematice digitálně přívětivé legislativy věnuje [cíl č. 2 IK ČR](#).



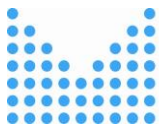
4.2 Digitální služby a úkony

Jedna ucelená služba veřejné správy evidovaná v katalogu služeb musí pro svoji úspěšnou realizaci typicky obsahovat více úkonů, a to jak úkonů vykonávaných klientem, tak úkonů vykonávaných OVM. Každý úkon lze vykonat v jednom nebo více obslužných kanálech, které se liší:

- podle toho, zda jsou digitální,
- podle funkcionalit, které podporují, tj. zda jsou jen korespondenční, takže jen odesílají a doručují, nebo podporují i jiné funkce, jako je předvyplnění údajů a další (k tomu více v kapitole 8.4.2 Minimální standardy pro samoobslužný portál).

Tabulka č. 1: Přehled obslužných kanálů

název dle Zákona § 4 odst. 1	běžný název	typ obslužného kanálu
digitální		
datová schránka (písm. a)	datová schránka	korespondenční
kontaktní místo veřejné správy (písm. b)	Czech POINT	interaktivní a asistovaný
doručený dokument podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo opatřený uznávanou elektronickou pečetí (písm. c)	dokument podepsaný uznávaným elektronickým podpisem	korespondenční
informační systém veřejné správy umožňující prokázání totožnosti uživatele služby s využitím elektronické identifikace, autorizaci digitálního úkonu uživatelem služby a zpětné prokázání projevu vůle uživatele služby učinit digitální úkon (písm. d)	samoobslužný portál (webová nebo mobilní aplikace)	interaktivní a samoobslužný
jiný způsob, pokud tak stanoví právní předpis (písm. e)	jiný způsob	-
listinné		
-	osobně	prezenční
-	pošta	korespondenční



4.2.1 Úkony vykonávané klientem

Věcný gestor agendy by měl poskytovat digitální službu různými obslužnými kanály, tedy přijmout taková opatření, aby klient mohl digitální úkon provést více způsoby dle § 4 odst. 1 Zákona.

Vzhledem k úpravě poskytování služeb na kontaktním místě veřejné správy (musí být explicitně uvedeno v agendovém zákoně) a specifičnosti § 4 odst. 1 písm. e) je zřejmé, že **klient má mít** obecně u všech služeb a jejich úkonů charakteru podání (úkonů vykonávaných klientem) **na výběr** z těchto digitálních možností:

- datová schránka
- dokument opatřený uznávaným elektronickým popisem
- samoobslužný portál

4.2.2 Úkony vykonávané OVM

V případě úkonů vykonávaných OVM jde typicky o doručování. Již delší dobu mají OVM **povinnost digitálně doručovat pomocí datové schránky**, pokud jí klient disponuje a má ji zpřístupněnou (dále jen disponuje datovou schránkou).

Doručování prostřednictvím e-mailu s dokumentem opatřeným kvalifikovaným elektronickým podpisem (pečetí) a časovým razítkem není běžné, ale podle volby klienta musí být možné, nevylučuje-li to zvláštní právní předpis. Ostatní formy digitálního doručování a poskytování digitálních služeb ze strany OVM nejsou Zákonem ani architekturou eGovernmentu dosud upraveny.

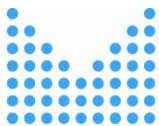
Tato příručka plánování digitalizace služeb veřejné správy se soustřeďuje na plánování služeb VS a jejich úkonů vykonávaných klientem, protože pro úkony typu doručení (vykonávaných OVM) je stanovena povinnost využití pouze u datové schránky.

4.3 Zastaralé úkony

V řádně vyplněném katalogu služeb se budou nacházet i takové úkony služeb, které odpovídají platnému agendovému zákonu, ale jsou zcela zastaralé. Jedná se o **úkony, kdy klient předává potvrzení nebo informace, které veřejná správa ČR již má** a OVM si ji může obstarat ze základních registrů nebo (v budoucnu) cestou využití údajů z jiných agend.

Zastaralé úkony nemají být součástí cílové podoby Katalogu služeb VS a nemají být ani digitalizovány prostřednictvím digitálních obslužných kanálů, protože:

- neodpovídají principu P2 IK ČR – Zásada „pouze jednou“,



- ignorují existující nástroje eGovernmentu,
- porušují [§ 7 odst. 1\) Zákona](#).

V takových případech **nesmí být pro úkon naplánovány digitální obslužné kanály**, ale naopak musí být iniciována **legislativní změna, která povinnost úkonu pro klienta zruší** a úkon bude (následně) z katalogu služeb odstraněn.

5 Pravidla digitalizace služeb a úkonů

Všechny služby evidované v Katalogu služeb veřejné správy a všechny jejich úkony **charakteru podání** (vykonávané klientem), u kterých je to možné z povahy věci, **musí být možné vykonat těmito třemi digitálními kanály**:

- datová schránka,
- dokument podepsaný uznávaným elektronickým podpisem typicky zaslaný mailem,
- samoobslužný portál.

5.1 Korespondenční digitální kanály

Za **korespondenční digitální kanály** považujeme:

- datovou schránku,
- dokument podepsaný uznávaným elektronickým podpisem typicky zaslaný mailem.

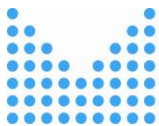
Jedná se o již tradiční, osvědčené a masově rozšířené formy digitálních obslužných kanálů, které nevyžadují mimořádné investice.

Výjimkou pro dostupnost služby a jejích úkonů v korespondenčních digitálních kanálech může být pouze:

- situace, kdy právní předpis vyšší právní síly nebo s aplikační předností stanovuje jediné povolené způsoby digitalizace
- pokud nejsou digitálně proveditelné pro konkrétní úkon, protože se například vyžaduje osobní přítomnost pro náběr nebo ověření biometrických údajů, případně jde o podání či doručení materiálního předmětu.

Případnou nerealizaci služby a jejích úkonů v příslušných kanálech je nutné doložit zdůvodněním nevhodnosti k digitalizaci přímo do katalogu služeb.

Pokud služba umožňuje realizaci v samoobslužném portálu, pak nelze hovořit o tom, že by datovou schránkou nebo dokumentem s uznávaným elektronickým podpisem zaslaným typicky mailem nebyla proveditelná.



5.2 Samoobslužný portál

Kromě digitálních korespondenčních kanálů musejí mít OVM (až na níže popsané výjimky) pro **všechny služby** evidované v Katalogu služeb veřejné správy a pro všechny jejich **úkony charakteru podání** (vykonávané klientem) **zavedeny samoobslužné interaktivní digitální kanály**. Aktuálně jde o webové nebo mobilní aplikace (samoobslužné portály), které využívají elektronické identifikace klienta. Může jít o Portál občana (transakční část Portálu veřejné správy), resortní samoobslužný portál nebo portál, který klientovi k vyřízení nabízí pouze vymezené úkony jedné i více agend.

Výjimku dostupnosti úkonu v samoobslužném portálu mohou dostat ty, které:

- nelze digitalizovat, protože právní předpis vyšší právní síly nebo s aplikační předností stanovuje jediné povolené způsoby digitalizace
- nejsou digitálně proveditelné, protože například vyžadují osobní přítomnost pro náběr nebo ověření biometrických údajů, případně jde o podání či doručení materiálního předmětu
- nejsou hospodárné, tj. jejich investiční návratnost (Doba splácení, návratnosti (PayBack Period), Bod zvratu (Break-Even Point) vychází delší než 5 let, takže přesahuje jeden cyklus obnovy serverů, kde je samoobslužný portál provozován. Výpočtu hospodárnosti se věnuje kapitola 6.3 Výhrada nehospodárnosti.

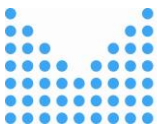
Kompletní splnění všech požadavků Úplného elektronického podání (dle výčtu v [Národním architektonickém plánu](#)) a splnění principů IK ČR je možné se souhlasem odboru hlavního architekta (OHA) na základě výjimky odložit na konec horizontu plánování dle Zákona. Společné a specifické minimální požadavky (standarty) uvedené dále v příručce musí být splněny vždy.

5.3 Kontaktní místo veřejné správy (Czech POINT)

Služby evidované v Katalogu služeb veřejné správy a jejich úkony lze kromě interaktivních digitálních kanálů (samoobslužné portály) a korespondenčních digitálních kanálů (datové schránky a dokumenty s uznávaným elektronickým podpisem) poskytovat i na kontaktním místě veřejné správy (KMVS, § 4 odst. 1 písm. b) Zákona).

V KMVS Czech POINT mají být především takové služby, u kterých:

- převažuje listinný vstup nebo výstup či vidimace listin a legalizace podpisu (mělo by se minimalizovat na nejnižší možnou míru),
- je skutečně nezbytná prezenční kontrola identity,



- je účelný přesun výkonu služby co nejbližší klientovi a existuje poptávka po asistované podobě takové služby.

Je vhodné, aby kompletní odbavení klienta na KMVS pro daný úkon nepřekročilo deset minut.

Pro zavedení úkonu do KMVS je dle aktuální právní úpravy třeba zmocnění v příslušném agendovém zákoně. To však nemá vliv na to, aby takové služby nemohly být v předstihu plánovány.

Z hlediska OVM jde u **zařazení služby na KMVS o princip Opt-In**, kdy je možné se o poskytování rozhodnout a není povinné.

5.4 Jiný způsob, pokud tak stanoví právní předpis

Vzhledem k tomu, že služby pro tyto specifické digitální kanály jsou určeny příslušnými právními předpisy, nejsou pro ně v této příručce stanovena žádná pravidla.

Stejně jako u ostatních obslužných kanálů, kterým se tato příručka věnuje, je potřeba řádná evidence v katalogu služeb, ať už jako realizované nebo plánované obslužné kanály. Zároveň je potřeba zákonem stanovený způsob digitalizace realizovat.

I pro úkony digitalizované specifickým způsobem dle zvláštního právního předpisu platí základní pravidlo příručky – povinná dostupnost v digitálních korespondenčních kanálech a na samoobslužném portálu. Výjimku samozřejmě představuje, pokud je předpis vyšší právní síly nebo aplikační přednosti vylučuje.

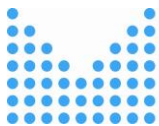
6 Výjimky z digitalizace služeb

Klient veřejné správy má mít při konání digitálního úkonu možnost výběru obslužného kanálu: datová schránka, zaslání dokumentu opatřeného uznávaným elektronickým podpisem nebo samoobslužný portál.

Výjimku z tohoto pravidla představuje výhrada:

- vyloučení digitalizace na základě právního předpisu,
- neproveditelnosti (nevhodnosti k digitalizaci),
- nevhodnosti.

Výhradu nevhodnosti lze uplatnit pouze u obslužného kanálu samoobslužný portál.



6.1 Výhrada vyloučení digitalizace na základě právního předpisu

Úkon nebude plánován k digitalizaci v uvedených digitálních kanálech, **pokud předpis vyšší právní síly nebo s aplikační předností před zákonem** (například nařízení EU) takové **formy digitalizace zapovídá** například tím, že přikazuje právě a pouze jednu formu provedení úkonu.

Pokud se nejedná o kompletní vyloučení digitalizace, výhrada se neuvádí do katalogu služeb v [AIS RPP Působnostní](#). OVM nicméně musí mít nachystány podklady pro případnou kontrolu plánu digitalizace OVM, aby mohlo poskytnout odkaz na příslušná ustanovení takového předpisu, která zamezují některý z digitálních kanálů.

6.2 Výhrada neproveditelnosti (nevhodnosti k digitalizaci)

Pokud úkon nelze digitalizovat, je nutné to dostatečně a srozumitelně vysvětlit v přípravě podkladů pro plán digitalizace v [AIS RPP Působnostní](#). Nedostatečné je např. odůvodnění:

- Klient provádí osobně, je vyžadována osobní přítomnost atd.
- S ohledem na přítomnost ochranných prvků na osvědčení XY nelze úkon provést elektronicky.
- Nelze digitalizovat
- Faktický úkon

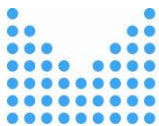
Dostatečné vysvětlení nevhodnosti digitalizace může znít například:

„V rámci žádosti dochází k snímání biometrických údajů, které se z bezpečnostních důvodů a v souladu s ochranou osobních údajů neuchovávají, takže i v případě opakované žádosti se klient musí dostavit znovu.“

Jako odůvodnění nevhodnosti digitalizace nelze uvést, že digitalizaci brání specifická právní úprava. Přijímaná legislativa má být digitálně přívětivá, historické relikty (např. osobní přítomnost) je nutné vykládat ve smyslu Zákona, nebo navrhnout úpravu právního předpisu.

6.3 Výhrada nehospodárnosti

Úkon **nemusí být plánován v digitálním interaktivním kanálu, pokud návratnost na implementaci úkonu portálovým řešením a jeho provoz převyšuje pět let.** Pokud návratnost vyjde pět a méně let, implementace portálu/aplikace se vyplatí a nelze uplatnit výhradu nehospodárnosti.



Jestliže je návratnost digitalizace delší (celkově souhrnem k projektu nebo pro jednotlivý úkon), nemá digitalizace služby či jejího úkonu smysl a nebude naplánována. Pro zjednodušenou kontrolu stačí, pokud jsou odhadované roční přínosy digitalizace nižší než samotné odhadované provozní výdaje potřebného řešení – v takovém případě není nutné přidávat výpočet investičních nákladů.

Pro uplatnění výhrady neekonomičnosti digitalizace pomocí portálu je nutné disponovat výpočtem návratnosti a vstupní údaje si umět obhájit.

6.3.1 Postup u výpočtu návratnosti a přínosů

Výpočet návratnosti se nejprve provádí pro celou agendu nebo více agend, pokud tvoří logický celek. Když návratnost vyjde více než pět let, je potřeba ověřit, zda v projektu nejsou nějaké problematické úkony, které:

- jej prodražují, tj. jejich digitalizace je příliš finančně náročná,
- jsou tak málo četné a/nebo přinášejí tak malé přínosy, že se nevyplatí je digitalizovat.

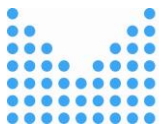
Problematické úkony je nutné z projektu na digitalizaci pomocí samoobslužného portálu vypustit a příslušně aktualizovat cenu implementace softwarového řešení a nákupu serverů.

Omezování rozsahu projektu je vhodné několikrát opakovat (provádět v iteracích). Pokud vypuštění problematických úkonů nevede k návratnosti nižší než pět let, digitalizace se v aktuálních podmínkách nevyplatí a lze pro celý projekt uplatnit výhradu neekonomičnosti.

Doporučený postup

Pokud nemáte všechny úkony vykonávané klientem dostupné i na samoobslužném portálu, nebo je tam z důvodu omezených finančních zdrojů všechny nemůžete naplánovat, doporučujeme následující postup:

1. Pokud chcete na výpočet návratnosti využít excel s uloženým vzorcem, na adrese https://archi.gov.cz/znalostni_baze:digitalni_prirucka si vygenerujte podkladovou tabulku k vyplnění údajů.
 - Vyberte OVM a jednu nebo více agend.
2. Zhruba odhadněte pro každou službu veličiny:
 - průměrná četnost úkonů ročně v jednotlivých kanálech,
 - průměrné zkrácení doby interakce (úspora) na straně klientů a na straně veřejné správy,
 - materiálová úspora na straně klientů a na straně veřejné správy,
 - externí výdaje (nebo interní náklady) na vybudování a provozování samoobslužného portálu s digitální podobou vybraných úkonů.



3. Vložte údaje do vygenerované podkladové tabulky, která vypočte očekávanou návratnost projektu.
4. Pokud je návratnost vyšší než pět let, hledejte problematické úkony:
 - v tabulce u nich smažte vstupní údaje, aby už nebyly zohledněny ve výpočtu,
 - upravte provozní a implementační výdaje na samoobslužný portál.
5. Když naleznete projekt, kde je návratnost nižší než pět let, naplánujte pro úkony zahrnuté v projektu digitalizaci v [AIS RPP Působnostní](#) (prioritizaci úkonů a rozložení plánu v čase se věnuje následující kapitola). Pokud nelze nalézt projekt, kde by byla návratnost méně než pět let, plán pro samoobslužný portál nevyplňujete.
 - V případě, že jste nenalezli projekt, kde by se digitalizace pomocí samoobslužného portálu vyplatila, je důležité mít připraveny podklady pro zdůvodnění, tj. vyplněnou tabulku a varianty projektů (pokud není evidentní z průměrné roční četnosti a identifikovaných přínosů, že v žádné variantě návratnost nemůže vyjít).

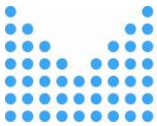
6.3.2 Vstupní údaje pro výpočet návratnosti a přínosů

Pro vstupní údaje platí, že:

- jde o kvalifikované odhady
 - přesnost odhadu stačí v řádech (statisíce, miliony, desítky milionů, atd.)
 - je vhodné pracovat s intervalem (*Best Case – Worst Case*) jak na straně přínosů, tak na straně nákladů
 - zde uvedené pravidlo vyhodnocení návratnosti služby/úkonu se potom uplatní pro kombinaci *Worst Case/ Worst Case* tak, že pro posouzení hospodárnosti je klíčový výpočet, v němž jsou zahrnuty nejnižší odhadnuté přínosy a současně nejvyšší odhadnuté náklady.
 - odhady mají mít vysvětlitelné, argumentovatelné racionální jádro
- na straně nákladů se započítávají pouze přímo identifikovatelné externí rozpočtové výdaje (faktury), a to jak pro počáteční investici, tak pro průběžné provozní výdaje
 - v případě, že OVM nemá s řešením digitalizace žádné externí výdaje (programuje si jej vlastními zaměstnanci), může takové OVM uvažovat i takovou část nákladů, která odpovídá rozsahu prací typicky pořizovaných externě.
 - hrubý odhad nákladů (výdajů) pro posouzení návratnosti pro plán digitalizace bude dále ještě několikrát zpřesňován, a to jak pro žádost o stanovisko OHA, tak pro limit výše veřejné zakázky.

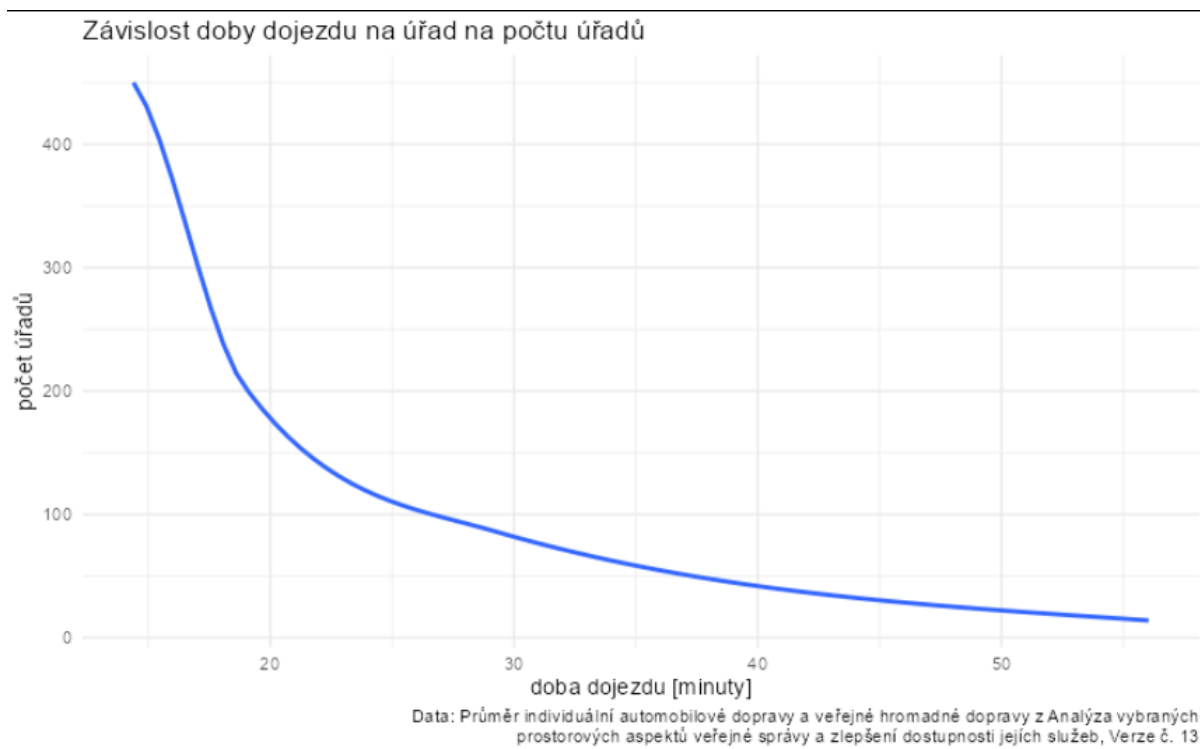
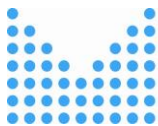
Vstupní údaje

- **iniciální investiční výdaj (Kč)** – celkové náklady na implementaci projektu



- **roční provozní výdaje (Kč)** – celkové náklady vynakládané na provoz, průměr za jeden rok
- **průměrný počet digitálních úkonů ročně (n)** – kolik digitálních úkonů klienti ročně realizují
 - zatímco zpočátku může být řešení využíváno jen nepatrně, po úspěšném odzkoušení bude podíl digitálních úkonů činěných pomocí samoobslužného portálu narůstat, proto je nutno počítat průměr nad budoucími pěti roky
 - důležitá je osvěta a propagace, že existuje možnost digitálního vyřízení; vzhledem k nízkým cenám on-line reklamy se do nákladů nezapočítávají
- **úspora času na straně VS u jednoho úkonu (minuty)** – kolik VS ušetří minut při (automatickém) zpracování digitálního úkonu samoobslužným portálem oproti vyřizování osobního podání na úřadě
- **materiálová úspora na straně VS u jednoho úkonu (Kč)** – kolik VS ušetří na materiálu, pokud je podání činěno v samoobslužném portálu oproti osobnímu podání na úřadě
 - např. úspora tisku jedné strany formátu A4 činí: 0,17 (papír) + 1,5 (toner) = 1,67 Kč
- **materiálová úspora pro klienta u jednoho úkonu (Kč)** – kolik klient ušetří na materiálu, pokud je podání činěno v samoobslužném portálu oproti osobnímu podání na úřadě nebo poštou
 - např. cena známky je 26 Kč resp. 59 Kč pro doporučený dopis
- **úspora času na straně klientů u jednoho úkonu (minuty)** – kolik minut klient ušetří při podání pomocí samoobslužného portálu oproti osobnímu podání na úřadě; zohlednit je nutno:
 - cesta na úřad a zpátky
 - zrychlení digitálního podání (předvyplnění formuláře, dynamické zobrazování částí formuláře dle předchozích odpovědí atd.)
 - čekání na úřadě

Ke stanovení průměrné cesty na úřad může pomoci následující graf.



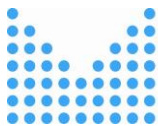
7 Prioritizace digitalizace služeb

Do února 2025 (implementační období Zákona) musí být všechny služby digitalizovány v souladu s pravidly uvedenými v příručce. Digitalizace nicméně nemusí proběhnout najednou, v prvním nebo třeba posledním roce implementačního období.

Pokud se jedná o velké množství služeb, je účelné rozvrhnout digitalizaci v gesci OVM do celého implementačního období. K tomu je důležité stanovit pořadí implementace služeb, stanovit jim prioritu.

Ke stanovení priority služeb jsou vhodná stejná pravidla a údaje jako pro případné rozhodnutí o výjimce z digitalizace pomocí samoobslužného portálu (výhrada nehospodárnosti). Vzorec pro výpočet návratnosti totiž zohledňuje, jak jsou služby důležité a přínosné pro klienty a pro úřad, jaká je po nich poptávka a jak náročná je jejich digitalizace.

Pokud se rozhoduje o prioritě digitalizace úkonu v korespondenčních digitálních kanálech i na samoobslužném portálu, korespondenční digitální kanály by měly být vždy plánovány na co nejbližší termín, protože jejich implementace je levnější a dříve přinese přínosy pro klienty i VS.



7.1 Doporučený postup prioritizace úkonů k digitalizaci

Z předchozího kroku máte vydefinovaný projekt či projekty k digitalizaci. Není praktické implementaci všech úkonů plánovat a požadovat po dodavateli k jednomu termínu. Naopak je vhodnější mít několik průběžných termínů. Pomůže vám to lépe sledovat plnění ze strany dodavatele. Pro stanovení průběžných termínů můžete použít následující postup.

1. Sestavte žebříček projektů podle jejich návratnosti.
2. Rozdělte služby k digitalizaci na jednotlivé roky tak, že k sobě do ročních projektů zařadíte služby/úkony v kanálech s vyššími hodnotami přínosů, které spolu souvisí (digitalizují se jedním řešením).
3. Na každý rok můžete mít takových projektů i několik, pokud máte více agendových systémů, v nichž budete digitalizaci implementovat.

8 Příprava digitalizace po stanovení plánu

8.1 Využití centrálních sdílených služeb eGovernmentu

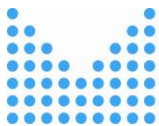
Digitální obslužné kanály musí využívat všechny v aktuálním čase dostupné centrální sdílené služby eGovernmentu, uplatnitelné podle klienta, typu úkonu a zvoleného digitálního kanálu.

Zejména se jedná o využití jednotné elektronické identifikace subjektů práva – klientů (NIA), sdílení údajů ze základních registrů a propojeného datového fondu (PPDF), nabídnutí služeb prostřednictvím univerzálních kanálů (PVS nebo Czech POINT), poskytování služeb v přenesené působnosti prostřednictvím logicky centralizovaných agendových IS (AIS) a další centrální služby a s nimi spojená pravidla.

Více o klíčových sdílených službách lze nalézt na [stránkách Architektury eGovernmentu ČR](#), konkrétně na odkazu: [Popis sdílených služeb](#).

8.2 Naplnění cílů, principů a zásad IK ČR

Návrhy digitalizace úkonů v uvedených kanálech a jejich ICT řešení musí splňovat cíle, principy a zásady stanovené platnou [Informační koncepcí ČR](#) (IK ČR) a jejími následnými dokumenty, zejména pak [Národním architektonickým plánem](#) (NAP), například v kapitole: [Obslužné kanály](#).



Digitální kanály a jejich ICT řešení musí být analyzovány, navrhovány a implementovány v rámci a v souladu s vlastní Informační koncepcí orgánů veřejné správy, jejíž vzory a příklady jsou také na [stránkách Architektury eGovernmentu ČR](#).

8.3 Zlepšování digitalizace služeb

Protože digitalizace představuje nekončící proces, je nutné, aby si OVM osvojily proklientský přístup a soustavně pracovaly na zlepšování (digitalizace) služeb.

Zlepšování (zvyšování) digitalizace služeb veřejné správy hodnotíme jak z pohledu jejich dostupnosti, tj. připravenosti OVM služby z katalogu služeb poskytovat v digitálních kanálech, tak z pohledu jejich kvality.

Zvýšit dostupnost služeb v kanálu samoobslužný portál je hlavním cílem příručky. Měření naplňování tohoto cíle se věnuje kapitola 8.5 Měření stanovení a plnění plánu digitalizace.

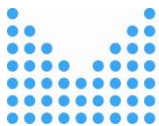
Předpokládáme, že služby budou digitalizovány primárně pro své převažující varianty a převažující cílové skupiny klientů, což se projeví ve vyhodnocení návratnosti, a tento rozsah se bude zvyšovat dalším zlepšováním až na hranici hospodárného maxima.

Kvalitativní zlepšování služeb má zohledňovat kritéria „přívětivosti“ a „užitečnosti“ alias účelnosti – tedy komfortu a přínosu na straně klienta a kritéria hospodárnosti a efektivity, tj. míry nákladů na dosažení srovnatelné služby na straně úřadu. Podrobnější rozpracování kvalitativního zlepšování (digitálních) služeb přesahuje rámec této příručky. Za základní východisko v oblasti problematiky uživatelské přívětivosti považujeme [sekci Pravidla na stránkách Design systému Gov.cz](#) a příslušný [princip IK ČR](#).

8.4 Minimální standardy digitálních kanálů

Příručka nepožaduje plánování nad rámec implementačního období. Aktuálně je důležité navrhnout plán digitalizace pro všechny úkony, které nespádají do výjimek, a to tak, aby byly dostupné prostřednictvím digitálních korespondenčních kanálů a samoobslužného portálu.

Aby službu a její úkony bylo možno uznat v daném digitálním kanále za adekvátně digitální (digitalizovanou), musí splňovat sadu dnes známých minimálních standardů dle Digitální Česko – IK ČR, NAP a Zákona (dále jen minimální standardy).



8.4.1 Společné minimální standardy pro všechny digitální kanály

Minimálními standardy na (uznatelnou) digitalizaci služby / jejího úkonu prostřednictvím jakéhokoli digitálního kanálu jsou:

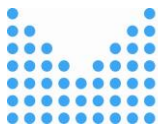
- Možnost **ztotožnění** (tj. jednoznačné určení AIFO) klienta a podávajícího subjektu práva (alespoň následně, ale vždy).
- Možnost strojového čtení doručeného podání a **importu údajů** do AIS (pokud pro agendu existuje) a metadat do spisové služby (eSSL).
- **Osvědčení digitálního úkonu**, které lze dle požadavku klienta doručit do datové schránky klienta, na Kontaktní místo veřejné správy (Czech POINT), nebo zpřístupněním na Portálu veřejné správy.
- Klient je stejným digitálním kanálem informován o:
 - příjmu zprávy (podání),
 - bezpečnostní a technické kontrole obsahu,
 - konverzi/zobrazení a rozhodnutí o přijetí podání nebo odmítnutí pro technické závady či nedostatečnosta to alespoň odpovědní zprávou s uvedením závěru zpracování nebo s odkazem do IS, který zpracovává přijaté zprávy na straně úřadu (tiket, dokumentová/spisová značka).
- Metadata ze systému zpracování jsou po přijetí podání zapsána do eSSL.

Není v rozporu s minimálními standardy, pokud klient těchto možností nevyužije a například neumožní strojové čtení a import dokumentu (pošle obrázek nebo nestrukturovaný text), pokud mu úřad digitální službu plnící minimální požadavky nabízel a byl ve svém řešení připraven ji takto zpracovat.

8.4.2 Minimální standardy pro samoobslužný portál

Minimální standardy pro uznatelnou digitalizaci služby / jejího úkonu prostřednictvím podání učiněného do samoobslužného portálu jsou kromě společných minimálních standardů:

- Systém poskytuje uživatelské rozhraní, které lze vyplnit elektronicky, anonymně nebo s volitelnou autentizací
 - v případě autentizovaného přístupu dochází k předvyplněním známých a dostupných informací ze základních registrů a AISa které lze po vyplnění odevzdat ve strojově čitelné formě a volitelně také jako datovou větu (integrace se systémy třetích stran, AIS a eSSL).



- Automatické využívání údajů nad rámec agendového zmocnění, tj. [na základě souhlasu klienta](#) nebo jím poskytnutých [odkazů na další informační systémy VS](#) nebo [RPP](#) dokládající existenci a rozsah práv, povinností či právních skutečností.

8.5 Měření stanovení a plnění plánu digitalizace

Jak si v digitalizaci jednotlivé agendy a úřady stojí, se bude sledovat prostřednictvím dat v Katalogu služeb veřejné správy. Měřit se bude:

- stanovení plánu digitalizace OVM,
- digitalizace OVM a
- plnění plánu digitalizace.

V případě (stavu) digitalizace daného OVM a stanovení plánu digitalizace půjde o poměr úkonů, které lze realizovat v jednotlivých digitálních kanálech, resp. jsou v daném digitálním kanále plánovány, a tento údaj se bude dle potřeby agregovat na agendu, úřad nebo celou veřejnou správu. Základní metrikou je tedy podíl úkonů služeb dostupných v jednotlivých digitálních obslužných kanálech.

V případě plnění plánu digitalizace se bude sledovat, jestli se plánované obslužné kanály v termínu objevují v katalogu služeb jako realizované.

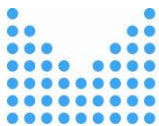
Již probíhající kontrola se bude i nadále zaměřovat na to, zda každý úkon, který dnes není digitální:

- má plán digitalizace, nebo
- dostatečné odůvodnění, proč jej nelze digitalizovat.

9 Slovník

Agendový identifikátor fyzické osoby (AIFO) = Neveřejný identifikátor, který je jednoznačně přiřazen záznamu o fyzické osobě v agendovém informačním systému nebo základním registru v rámci příslušné agendy, je odvozen ze zdrojového identifikátoru fyzické osoby a kódu agendy a je užíván výlučně k jednoznačnému určení fyzické osoby pro účely výkonu agendy, pro kterou byl přidělen.

Agendový informační systém (AIS) = Informační systém veřejné správy, který slouží k výkonu agendy, využívání elektronických formulářů nebo elektronické identifikaci. Jedná se o informační systémy jednotlivých orgánů veřejné moci, které jsou prostřednictvím rozhraní napojeny na základní registry.



Best case - Worst case = Jedná se o rozmezí nejlepšího možného scénáře a nejhoršího možného scénáře.

Bod zvratu (Break-Even Point) = Počet poskytnutých služeb (případně přepočet na časové období), jehož dosažení se fixní náklady (výdaje) vyrovnají jednotkovému výnosu, tj. rozdílu přínosů a variabilních (provozních) nákladů.

Doba splácení, návratnosti (PayBack Period) = Počet let, za které se výdaj splatí očekávanými příjmy z investice.

Elektronický systém spisové služby (eSSL) = Systém zajišťující služby odborné správy dokumentů vzniklých z činnosti orgánu veřejné moci, popřípadě z činnosti jeho právních předchůdců, zahrnující jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto činností.

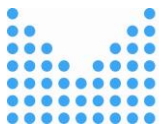
Informační systém (IS) = Funkční celek vytvořený za účelem poskytování informačních služeb. Informační systém obsahuje důležité informace (data), k jejichž sběru, ukládání, zpracovávání a zabezpečení jsou potřeba zvláštní procesy, které informační systémy vykonávají.

Integrovaný regionální operační program (IROP) = Jeden z operačních programů, přes které se v Česku rozdělují peníze z poskytnutých evropských fondů (EFRR - Evropský fond pro regionální rozvoj). Hlavním cíle IROPu je zlepšování a zvyšování kvality života obyvatel v regionech. O dotace mohou žádat obce, města, kraje, ale i neziskové organizace aj.

Kontaktní místo veřejné správy (KMVS, Czech POINT) = Fyzické místo, které umožňuje učinit asistované podání vůči službám veřejné správy. Mezi tato fyzická místa patří notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady, zastupitelské úřady, pobočky České pošty, Hospodářská komora České republiky, banky, pojišťovny, zdravotní pojišťovny.

Národní identitní autorita (NIA) = Systém označovaný také jako Národní bod slouží jako prostředník mezi kvalifikovanými poskytovateli služeb (ti, kdo poskytují službu klientovi) a kvalifikovanými správci (ti, kdo ověřují identitu uživatele). NIA zajišťuje předávání informace o ověření totožnosti klienta od kvalifikovaného správce ke kvalifikovanému poskytovateli služeb.

Opt-In = Přístup, který dává subjektu možnost čerpat/vykonávat službu či jiný benefit dobrovolně.



Opt-out = Přístup, který subjekt povinně přiřadí k čerpání/poskytování služby či jinému benefitu s možností z tohoto čerpání/poskytování vystoupit.

Portál veřejné správy (PVS) = Informační systém veřejné správy zajišťující přístup k informacím veřejných orgánů a komunikaci s veřejnými orgány. Na PVS jsou k nalezení informace o službách veřejné správy, o životních událostech, formuláře a další.

Propojený datový fond (PPDF) = Slouží k propojení úřadů a dat mezi nimi. Skládá se z Informačního systému základních registrů, Základních registrů, eGovernment Online Service Bus a spolupracujících Agendových informačních systémů.