# **Příloha č. 2 k usnesení vlády k realizaci projektu Transformace řízení digitalizace**

# **Část I - identifikace problému**

“*Co nezměříte, to neřídíte*” je všeobecně známé pravidlo řízení organizace.

Informace o skutečném využívání jednotlivých Informačních systémů pro jednotlivé agendy nejsou známy. Dlouhodobě tyto informace chybí pro řízení investic, pro řízení nákladů (CAPEX, OPEX i lidských zdrojů), chybí pro řízení resortů a provozujících organizací.

Stejně tak nejsou měřeny žádné relevantní metriky samotných útvarů, které se na řízení digitalizace státu nyní i v budoucnu budou podílet.

Tento úkol popisuje kontext a základní metriky měřené v rámci jednotlivých digitálních služeb (*Služba VS*) a metriky popisující výkon útvarů podílejících se na řízení digitalizace státu.

## **Část II. Popis dotčených služeb VS**

### **SLUŽBA VS**

Představuje funkci (činnost) úřadu, která je vědomě poskytnuta konkrétním OVM konkrétnímu příjemci služby podle příslušného právního předpisu tak, že přináší příjemci vnímanou hodnotu, ať už v podobě benefitu nebo splnění zákonné povinnosti.

Evidují se pouze takové služby VS, během nichž dochází k interakci mezi OVM a klientem či naopak, nikoli k interakci mezi OVM a OVM. Na službu VS lze také pohlížet jako na dosažení práva či naplnění povinnosti klienta, které nelze splnit jinak než interakcí či sérií interakcí mezi klientem a OVM. Služba se dělí podle toho, zda-li je iniciována klientem nebo vykonávaná z moci úřední. Každá služba je součástí agendy a skládá se z nejméně jednoho úkonu.[[1]](https://www.moderni-stat.cz/wiki/Rozhodov%C3%A1n%C3%AD_na_z%C3%A1klad%C4%9B_dat,_ne_pocit%C5%AF._Metriky_i_v%C3%BDkonnostn%C3%AD_c%C3%ADle#cite_note-1)

### **ÚKON**

Úkon představuje jednotnou a ucelenou interakci mezi klientem a OVM (úředníkem), která je realizována určeným obslužným kanálem na jednom OVM a která má právní následky. Pomocí úkonu či série úkonů klient usiluje o dosažení výstupu dané služby VS. Úkony se obvykle definují společně s příslušnou službou VS.

* Úkon představuje interakci mezi OVM (úředníkem) a klientem:• např. podání žádosti o vydání cestovního pasu představuje jednu ucelenou interakci.
* Úkon je realizován jedním OVM: • např. žádost o vydání cestovního pasu podá klient buď na vybraný obecní úřad obce s rozšířenou působností, úřad městské části Prahy, Ministerstvo vnitra, nebo zastupitelský úřad.
* Jeden úkon zahrnuje takové množství kroků, které lze vykonat společně najednou při jedné interakci, samostatně od jiných kroků a v jednom obslužném kanále: • např. podání žádosti o rodičovský příspěvek včetně doložení náležitostí bez ohledu na způsob podání (osobně na úřadě, prostřednictvím datové schránky, elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem) lze realizovat najednou a není potřeba podání rozložit do více návštěv, zpráv atd.
* Úkon vykonává buďto klient nebo OVM: • např. podání žádosti o příspěvek na bydlení vykonává klient, • např. výzvu k doložení/doplnění žádosti o příspěvek na bydlení vykonává OVM.
* Ke každému úkonu se váže jeden či více obslužných kanálů, kterými lze nebo v budoucnu půjde úkon realizovat: • např. podání žádosti volba výše rodičovského příspěvku lze učinit jak osobně na úřadě, tak i datovou schránkou a dalšími způsoby.

### POVINNÉ, SPOLEČNÉ VÝKONNOSTNÍ METRIKY

### Zdrojová anonymizovaná data o jednotlivých službách potřebná pro výpočet metrik je nutné uchovat pro podrobnější analýzy. Publikována budou minimálně souhrnná data po jednotlivých měsících, nebo podrobnější, pokud je to technicky či procesně možné.

Transakcí v rámci služby se myslí úplné či částečné provedení jednoho či více úkonů v rámci služby či více logicky a přirozeně spojených služeb v rámci jedné agendy.

### **SLEDOVANÉ METRIKY ZA OBDOBÍ**

Obecně za období

* Počet všech transakcí v rámci služby včetně nedokončených
* Počet dokončených transakcí

Pro každou transakci bude sledováno

* Datum a čas zahájení transakce
* Datum a čas ukončení transakce
* Vstupní kanál, kterým byl úkon zahájen (digitální, nedigitální)
* Výstupní kanál, kterým byl úkon ukončen či jeho výsledek oznámený žadateli (digitální automatická, digitální písemná, listinná, osobní)
* Uživatelská spokojenost, pokud je měřena

# **PILOTNÍ PROVOZ**

Pilotní provoz bude zahájen ke dni určenému rozhodnutím vlády a bude probíhat po dobu 6 měsíců. Po 6 měsících bude provoz rozšířen na další Služby VS a definován jako běžný.

# **OVM ZAHRNUTÉ DO PILOTNÍHO PROVOZU**

Do pilotního provozu budou zahrnuty všechny níže uvedené Služby VS, resp. agendy:

Ministerstvo vnitra

* Uzavírání manželství a určování otcovství
* Občanské průkazy

Ministerstvo financí

* Daňové řízení
  + Daň z přidané hodnoty
  + Daň z příjmů
  + Silniční daň
  + Daň z hazardních her

Ministerstvo životního prostředí

* Poplatkové přiznání za odebrané množství podzemní vody
* Poplatkové přiznání za vypouštění odpadních vod do vod povrchových
* Podání poplatkového přiznání
* Hlášení o produkci a nakládání s odpady
* Hlášení o sběru a zpracování autovraků, jejich částí, o produkci a nakládání s odpady
* Hlášení o zpracování, využívání a odstraňování elektroodpadů vč. hlášení o produkci a nakládání s odpady

Ministerstvo práce a sociálních věcí

* Sociální zabezpečení
* Pomoc v hmotné nouzi
* Státní sociální podpora
* Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Ministerstvo dopravy

* Agenda řidičů
* Registr silničních vozidel

Ministerstvo pro místní rozvoj

* NEN
* MS2014
* MS2021
* Zákon o zadávání veřejných zakázek - seznam kvalifikovaných dodavatelů

Ministerstvo spravedlnosti

* Veřejné rejstříky právnických a fyzických osob
* Rejstřík trestů
* Vězeňská služba
* Evidence skutečných majitelů
* Tlumočníci a překladatelé
* Znalecká činnost

# **OVM ZAHRNUTÉ DO BĚŽNÉHO PROVOZU**

Do následného provozu budou zahrnuty všechny Služby VS, resp. úkony, které

* byly provedeny vícekrát než 5 000-krát za posledních 12 měsíců,
* anebo byl pro jejich realizaci vytvořen/zakoupen/rozšířen jeden či více informačních systémů (i sdílené) v celkové hodnotě vyšší než 20 mil. Kč pořizovací ceny v posledních 8 letech
* anebo s provozními náklady (licence, provoz, podpora, přímé s provozem související mzdové a další náklady) ve výši vyšší než 10 mil. Kč za rok 2020 nebo 2021 podle toho, k jakému roku jsou tyto údaje k dispozici.
* jsou provozovány Ústředními orgány státní správy a jejich podřízenými organizacemi

## **CÍLE**

Cílem u jednotlivých Služeb VS je zlepšit každou z měřených metrik v těchto parametrech:

* Snížení celkové ceny za transakci
* Snížení podílu nedigitálních kanálů
* Snížení podílu nedokončených transakcí a přechodů mezi digitálním a nedigitálním kanálem
* Zvýšení spokojenosti klientů

## **KONZULTACE, DATOVÁ KOORDINACE**

Pilotní projekt bude koordinován a konzultován z hlediska implementace a datových struktur prostřednictvím pracovní skupiny RVIS pro indikátory.

# **METRIKY PRO MĚŘENÍ TRANSFORMACE ŘÍZENÍ DIGITALIZACE**

V současné době nejsou měřeny žádné relevantní metriky samotných útvarů, které se na řízení digitalizace státu nyní i v budoucnu budou podílet, tzn. zejména OHA a NÚKIB, do budoucna Sekce Úřadu vlády pod místopředsedou vlády pro digitalizaci a Národní digitální agenturou.

Metriky popisující výkon útvarů podílejících se na řízení digitalizace státu:

* Počet aktivních projektů řešících mezirezortní problematiku (životní situace se službami z více rezortů) ke konci roku 2022, 2023, 2024
* Průměrná odchylka plánované a dosažené délky trvání eGovernment projektů ke konci roku 2022, 2023, 2024
* Celkový počet transakcí využívajících sdílené služby eGOV ke konci roku 2022, 2023, 2024
* Měření kvality žádostí ke schválení pro posouzení v OHA.
* Doba schvalování jednotlivých formulářů OHA v rámci posuzování v OHA.

### **CÍLE**

* Snížení délky trvání eGovernment projektů
* Zvýšení počtu transakcí využívajících sdílené služby eGov
* Zvýšení kvality žádosti OHA ke schválení.