

# METODIKA DETAILNÍHO POPISU SLUŽBY VS

## OBSAH

1	CO OD VÁS POTŘEBUJEME .....	2
2	CO JE KATALOG SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY A DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	2
3	KDY A JAK SE BUDE DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY ZOBRAZOVAT .....	2
4	PROČ JE TO POTŘEBA.....	3
5	V JAKÉM TERMÍNU.....	3
6	DOPORUČENÝ POSTUP PRO VYPLNĚNÍ DETAILNÍCH POPISŮ SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	3
7	NEŽ ZAČNETE POPISOVAT.....	3
8	CO SE BUDE DÍT POTOM .....	4
9	JAK PSÁT JEDNODUŠE, JASNĚ A SROZUMITELNĚ.....	4
10	JAK STRUKTUROVAT TEXT .....	5
11	JAK ZVÝRAZNIT DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ (PRAVIDLA PRO TYPOGRAFII) .....	6
12	PŘEHLED ATRIBUTŮ .....	8
13	SLOVNÍK POUŽITÝCH POJMŮ .....	20

# TATO METODIKA JE URČENA EDITORŮM, KTEŘÍ BUDOU VYTVÁŘET DETAILNÍ POPISY SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY DLE ZÁKONA Č. 12/2020 SB., O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY A O ZMĚNĚ NĚKTERÝCH ZÁKONŮ.

## 1 CO OD VÁS POTŘEBUJEME

Abyste lidsky popsali, co má klient udělat, pokud něco potřebuje řešit s orgány veřejné moci (OVM). K tomu slouží detailní popisy pro služby veřejné správy (VS), které musíte vytvořit.

Pokud jsou vaše služby VS relevantní z hlediska nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 ze dne 2. října 2018, kterým se zřizuje Jednotná digitální brána (dále jen „nařízení EU o Jednotné digitální bráně“), je nutné texty také přeložit do anglického jazyka.

## 2 CO JE KATALOG SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY A DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Katalog služeb veřejné správy vznikl v návaznosti na zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, a nahrazuje dosavadní evidenci služeb iniciovaných klientem (úkony na žádost). Katalog služeb je součástí registru práv a povinností (RPP), kde evidenční část služeb VS probíhá v AIS RPP Působnostním (AISP) při ohlášení agendy, a detailní popisy těchto služeb se vytváří v AIS RPP Správa katalogů (AISK). Cílem Katalogu služeb VS je přehledně informovat klienta o všech dostupných službách veřejné správy a zároveň díky evidenci služeb VS, úkonů a jejich obslužných kanálů stanovit plán digitalizace a podpořit tím rozvoj eGovernmentu.

Detailní popisy služeb jsou primárně určeny klientům veřejné správy. Z těchto detailních popisů musí být klientovi naprosto jasné a srozumitelné, kdy se ho daná služba týká, co potřebuje k jejímu vyřízení, jak a kde může věc vyřídit.

## 3 KDY A JAK SE BUDE DETAILNÍ POPIS SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY ZOBRAZOVAT

Detailní popisy služeb vytváříte pro klienty veřejné správy - bude se jednat o veřejné informace, které budou přístupné na několika místech.

Primárním místem, kde se vámi vytvořené texty budou zobrazovat, je **Portál veřejné správy** (<https://portal.gov.cz>), což je hlavní portál české veřejné správy. Portál veřejné správy (PVS) respektuje vytvořený design systém (manuál, který pomáhá vytvářet weby tak, aby byly konzistentní s weby Ministerstva vnitra, a který definuje pravidla, styly, komponenty a seznam nástrojů pro tvorbu webu) a požadavky na přístupnost webových stránek veřejné správy a je v souladu s požadavky na srozumitelnost.

Protože poskytovateli řady služeb VS jsou **obce a kraje**, informace o detailních popisech služeb budou dostupné přes zvláštní rozhraní (API) i pro weby těchto orgánů, aby je mohly jednoduše přebírat. Jakákoli obec se tak bude moci k tomuto rozhraní připojit a na svém webu vyhradit místo, kde se budou zobrazovat popisy těch služeb, které daná obec poskytuje.

Přes zvláštní rozhraní budou data **přístupná i dalším zájemcům** - např. tvůrcům mobilních aplikací apod.

Detailní popisy služeb se budou publikovat také jako **otevřená data**.

## 4 PROČ JE TO POTŘEBA

Vytvářením detailních popisů služeb plníte informační povinnost vyplývající ze zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, a jsou-li popisované služby relevantní z hlediska nařízení EU o Jednotné digitální bráně, pak i povinnost stanovenou tímto nařízením.

Osnovu detailního popisu stanovuje připravovaná vyhláška (finální znění bude k dispozici na podzim 2020). Nařízení EU o Jednotné digitální bráně stanovuje jen obecné požadavky na texty.

Vzhledem k různým informačním povinnostem se Ministerstvo vnitra rozhodlo pro cestu konsolidace informačních povinností. Přechází se k modelu, kdy se popisy služeb VS mohou udržovat aktuální pouze na jednom místě – v ekosystému RPP, odkud následně může kdokoli aktuální informace čerpat, ať už se jedná o rezortní informační weby, portály OVM (typicky obcí a krajů) nebo třetí stranu.

Předchozí popis služeb VS, realizovaný skrze vybrané „životní situace“ evidované na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a prováděcí vyhlášky č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup, se od 1. 8. 2020 ruší.

## 5 V JAKÉM TERMÍNU

Zákon o právu na digitální služby ukládá povinnost vytvořit detailní popisy služeb VS **do 1. 2. 2021**.

Pokud je služba VS relevantní z hlediska nařízení EU o Jednotné digitální bráně, je nutné detailní popisy vytvořit nejpozději v průběhu října 2020, aby se stihly přeložit do angličtiny. Spuštění Jednotné digitální brány, která má unijní občany navádět k informacím požadovaným nařízením, je stanoveno na 12. 12. 2020. V tomto termínu musí být hotové detailní popisy pro české i anglické verze textů.

Detailní popisy služeb je následně nutné **udržovat aktuální**.

## 6 DOPORUČENÝ POSTUP PRO VYPLNĚNÍ DETAILNÍCH POPISŮ SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY

- Prvním krokem je evidence služeb veřejné správy, jejich úkonů a obslužných kanálů v AIS RPP Působnostním (viz <https://pma3.gov.cz/katalog-sluzeb/metodika-pro-evidenci-sluzeb-vs>). Bez předchozí evidence služeb není detailní popis možný.
- Protože počet služeb VS k popsání bude pravděpodobně vysoký, doporučujeme vám následující postup:
  - nejdříve detailně popište stěžejní služby, které váš orgán veřejné moci poskytuje a jsou klientsky nejžádanější;
  - poté pokračujte ostatními službami iniciovanými klientem;
  - nezapomeňte také popsat služby z moci úřední.
- Postupně vyplňujte jednotlivé atributy dle pokynů v této metodice.
- Pokud je editovaná služba VS relevantní z hlediska nařízení o Jednotné digitální bráně, budete muset vyplnit i atributy vyplývající z nařízení (Jednací jazyk, Asistenční služby SDG, Datum kontroly).

V rámci editace detailního popisu služby VS je několik atributů, které můžete vyplnit dobrovolně. Povinné atributy jsou v editačním prostředí označeny hvězdičkou „\*“.

## 7 NEŽ ZAČNETE POPISOVAT

Služba VS musí být zaevidovaná

- Pokud chcete detailně popsat službu VS, musí být tato služba zaevidována v katalogu služeb VS. Evidence služeb VS se provádí prostřednictvím AIS RPP Působnostního (<https://rpp-ais.egon.gov.cz/AISP/>) skrze nové ohlášení agendy.

Přístup do editační aplikace

- Detailní popis služby VS se edituje (vyplňuje) v aplikaci AIS RPP Správa katalogů přístupné na adrese: <https://rpp-ais.egon.gov.cz/AISK/>.

- Pro práci v aplikaci musíte mít přidělena editační oprávnění specifikovaná na přihlašovací stránce. Přidělit vám je může lokální administrátor JIP/KAAS vašeho úřadu.
- Dále je nutné mít zřízen účet v JIP/KAAS a vlastnit certifikát nebo mít aktivovaný generátor jednorázových hesel, protože editační aplikace požaduje dvoufaktorovou autentizaci (více informací je na: <https://www.mvcr.cz/clanek/navody-ke-stazeni.aspx>, RPP\_kompendium\_dvoufaktorova\_autentizace\_NAVOD).

#### Příprava

- Detailní popis služby VS by měl vytvářet ten, kdo zná pravidla upravující službu – tzv. editor.
- Je možné se připravit mimo editační aplikaci prostřednictvím šablony, která je přílohou této metodiky a lze si ji stáhnout ze stránky <https://pma3.gov.cz/katalog-sluzeb/info>.

## 8 CO SE BUDE DÍT POTOM

- Poté, co detailně popíšete služby, odešlete detailní popisy ke schválení. Schvalování detailních popisů provádí Ministerstvo vnitra, odbor eGovernmentu (tzv. správce katalogu).
- V rámci kontroly může dojít ke dvěma situacím:
  - správce katalogu schválí detailní popisy služeb, a ty se začínají veřejně publikovat (dle nastaveného data);
  - správce katalogu taktéž může text detailního popisu vrátit k přepracování; v takovém případě je vaší povinností texty upravit a odeslat znovu ke schválení správci katalogu.
- Pokud jsou vaše služby VS relevantní z hlediska nařízení EU o Jednotné digitální bráně, musíte detailní popisy těchto služeb přeložit do anglického jazyka a překlad následně nainportovat do AIS RPP Správa katalogů.
- Vzhledem k tomu, že detailní popisy jsou veřejně přístupné, je potřeba texty udržovat stále aktuální.
- Publikované texty mají uživatelé možnost hodnotit - známkováním a volným textem. Je nutné tuto zpětnou vazbu sledovat a detailní popisy případně upravovat i s ohledem na zpětnou vazbu od uživatelů PVS.

## 9 JAK PSÁT JEDNODUŠE, JASNĚ A SROZUMITELNĚ

Úřednická a právní praxe někdy svádí pracovníky veřejné správy skládat věty do kostrbatých konstrukcí. Pokud je výsledný text kvůli této úřední a právní „hantýrce“ nesrozumitelný, klient ztrácí důvěru ve svou inteligenci a v pravdivost sdělení.

Když je na oficiálních stránkách vše potřebné v dobře pochopitelné formě a informace jsou garantované, nemusí klient pokračovat na různá pochybná diskuzní fóra, kde se dozví informace, které jsou zastaralé nebo nejsou pravdivé. Ušetříte práci také úředníkům na přepážkách a pracovníkům poradenských center, protože nebudou muset vysvětlovat tolik klientských dotazů.

### 9.1 KDO KOMU PÍŠE

Ujasněte si, pro koho píšete, kdo je váš čtenář. Vy jste veřejná správa (nebo součást veřejné správy) a píšete lidem, převážně občanům České republiky.

MY = veřejná správa (pisatel)

VY = člověk nebo lidé (čtenář/klient veřejné správy)

V textu používejte pro veřejnou správu první osobu množného čísla. Čtenáři vykejte nebo používejte druhou osobu množného čísla. Velké písmeno V u slov Váš, Vám, Vámi atd. nepište. Tento tvar s velkým V vyjadřuje, že čtenáře konkrétně znáte, a proto patří do korespondence, ne na web.

## 9.2 UPŘEDNOSTNĚTE SROZUMITELNOST NAD PŘESNOSTÍ

Nepíšete jen pro právníky a úředníky, ale pro všechny. Pište spíše tak, jak mluvíte, aby lidé vše dobře pochopili a věděli, co mají dělat.

Představte si, že své téma vysvětlujete chytrému dítěti nebo někomu, pro koho čeština není rodný jazyk. Tomu musíte uzpůsobit slovní zásobu. Vždy upřednostněte srozumitelnost nad přesností. Například pokud byste chtěli pojmenovat barvu, použijte raději srozumitelnější zelenou než přesnou smaragdovou. Zelená je zelená, u smaragdové by si někdo mohl při čtení představit modrou.

## 9.3 PIŠTE KONKRÉTNĚ A JASNĚ K VĚCI

Text musí být co nejjednodušší, aby čtenář našel co nejrychleji informaci, pro kterou přišel. Uvědomte si, že ne všechno, co máte připraveno k publikaci, potřebuje čtenář vědět, aby došel ke svému cíli. Pište jen takové informace, které chce čtenář vědět, a ty, které jsou podstatné, aby se nedostal do rozporu s nastavenými pravidly.

Pište opravdu stručně. Text na web by neměl být delší než je skutečně nutné. Čtenář neudrží pozornost, pokud musí číst dlouhá slova nebo dlouhá složitá souvětí. Jestli můžete vypustit větu nebo slovo, aniž by se změnil význam sdělení, udělejte to. Dlouhá složitě vystavěná souvětí rozdělte do více jednoduchých vět.

## 9.4 PIŠTE OBYČEJNĚ ČESKY

Odborné texty jsou většinou hodně technické a složité. I vzdělaný čtenář může mít problém se zorientovat v textu, který je napsán právnickým nebo úřednickým žargonem. Informaci popište tak, aby si ji obyčejný člověk mohl a uměl představit. Snažte se psát slovesa v činném rodě, aby si čtenář mohl lépe představit činnost i původce děje (podmět). Pokud například mluvíte o zákonném požadavku, použijte slovo „muset“, protože „zákonný požadavek“ nemusí být srozumitelný každému.

Nepoužívejte cizí slova, pokud to můžete říci běžným jazykem. Přílišné používání cizích slov snižuje srozumitelnost textu. Názvům v odborném názvosloví nemusí všichni čtenáři rozumět. Pokud musíte použít odborný termín, vysvětlete ho při prvním použití.

V textu nepoužívejte zkratky. Ani ty, o kterých si myslíte, že jsou všeobecně známé. V tomto případě je lepší, když je text o něco delší, než aby byl kvůli použitým zkratkám nesrozumitelný.

## 9.5 JAK OVĚŘIT SROZUMITELNOST TEXTU

Dejte text přečíst někomu, kdo není z vašeho oboru a o službě nebo veřejné správě nic neví. Pokud text pochopí a zvládne bez větších obtíží říct, co je obsahem sdělení a jak má při vyřízení služby postupovat, napsali jste to dobře. Pokud musíte některé části dovysvětlit, měli byste je přepsat, protože až bude text publikovaný na webu, nebudete u čtenáře stát a říkat mu, jak jste to mysleli.

## 9.6 KDE HLEDAT PRAKTICKÉ PŘÍKLADY

Více se můžete dočíst v design systému gov.cz (<https://designsystem.gov.cz>), který určuje pravidla pro konzistentní vytváření webů pod doménou gov.cz. Pod tuto doménu spadá i Portál veřejné správy, kde budou detailní popisy služeb veřejné správy publikované.

## 10 JAK STRUKTUROVAT TEXT

Snažte se psát krátké texty, ale pokud musí být text delší, rozdělte ho do kratších odstavců, zvýrazněte hlavní sdělení, proložte text např. tabulkou, příkladem nebo přehledným seznamem kroků.

Do každého odstavce napište jen jednu informaci. Jakmile čtenář najde první podstatnou věc, předpokládá, že už ví vše potřebné, a přeskočí na další odstavce.

Zaměřte se na **klíčová slova** a snažte se je v textu **zvýraznit**. Pokud v odstavci čtenář nenajde rychle hledaný výraz, přeskočí na další odstavce.



## 11 JAK ZVÝRAZNIT DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ (PRAVIDLA PRO TYPOGRAFII)

Aby byly detailní popisy služeb konzistentní v celém Portálu veřejné správy, definuje tato metodika typografii, kterou je možné použít v doporučených případech. U některých atributů je typografie touto metodikou omezena. Níže je stručný přehled možných typografií a vysvětlení, v jakých případech je vhodné je použít.

### 11.1 DOPORUČENÁ TYPOGRAFIE

- **tučné písmo** - vyjadřuje důraz, používejte jej u klíčových slov nebo zásadních sdělení, ale neplývejte jím, aby nebylo zvýrazněno vše;
  - např. pokud jste **osoba samostatně výdělečně činná**, musíte být přihlášena k nemocenskému pojištění osob samostatně výdělečně činných **alespoň po dobu 3 měsíců** bezprostředně před nástupem na otcovskou,
- **kurzíva** - můžete ji použít u odborných výrazů, právních pojmů nebo u hovorových slov, pokud budete mít pocit, že je třeba dát na slovo nebo slovní spojení tento mírný důraz;
  - např. měsíční výši rodičovského příspěvku si určíte podle svého *denního vyměřovacího základu*,
- **podtržení** - není příliš výrazné, ale hodí se při zvýšení důrazu na zápor ve větě;
  - např. pozdější změna výše dávky není povolena,
- **odkaz na jinou službu/informaci** - využijte v případě, kdy odkazujete na jinou službu veřejné správy nebo informaci: zvolíte možnost „Vložit odkaz na záznam katalogu“, následně zvolíte příslušný katalog (např. Detailní popisy služeb veřejné správy) a poté jeho konkrétní záznam (např. potvrzení o studiu);
  - např. budete potřebovat potvrzení o studiu,
- **odkaz v textu** - použijte v případě, kdy odkazujete na webovou stránku v rámci Portálu veřejné správy nebo na jinou webovou stránku mimo Portál veřejné správy;
  - např. v případě dotazů se obraťte na Českou správu sociálního zabezpečení,
- **vysvětlující příklad** - označte tak tu část textu, ve které uvádíte ilustrativní praktický příklad z praxe, aby klient lépe pochopil logiku fungování služby:



Pokud budete hlásit více změn, např. změnu trvalého pobytu a změnu příjmení, jsou to 2 změny, proto zaplatíte celkem 100 Kč za výměnu malého technického průkazu a za zapsání změn do velkého technického průkazu.

- **vzorec výpočtu** - označte tak tu část textu, kdy budete vysvětlovat, jak se vypočítává výše dávky nebo poplatku; je třeba vysvětlit všechny proměnné, které do vzorce vstupují a následně uvést příklad konkrétního matematického výpočtu, který vzorec vysvětlí:



Na přídavek na dítě má nárok jeden z rodičů nezletilého dítěte, jehož rodinné příjmy jsou pod hranici 2,7násobku životního minima, a který má trvalý pobyt na území ČR.  
Životní minimum rodiny o dvou dospělých a jednom dítěti ve věku do 6 let je 7 710 Kč.  
 $7\,710 \times 2,7 = 20\,718$   
Pokud má tato rodina rodinné příjmy nižší než 20 718 Kč, má nárok na přídavek na dítě.

- **kalkulačka** - použijte v případě, že existuje nástroj nebo webová aplikace, pomocí které si klient může spočítat výši dávky nebo poplatku; jedná se o odkaz na vaši oficiální kalkulačku a díky označení „kalkulačka“ se vykreslí ikona, která uživateli zdůrazní, že kliknutím na tento odkaz se dostane na spolehlivý a garantovaný nástroj výpočtu dávky nebo poplatku:

Orientační výši mateřské si můžete spočítat přes  [kalkulačku Ministerstva práce a sociálních věcí](#)

- **tip** - označte tak tu část textu, kde chcete klientovi poradit nebo mu dát tip, který mu usnadní vyřízení služby:



Pokud se stěhujete, ale nechcete měnit adresu trvalého pobytu, nemusíte nic vyřizovat.

- **kroky** - pro lepší přehlednost v textu je vhodné klientovi sepsat výčet kroků, které musí splnit, aby službu vyřídil:
  - např.
    - 1. krok**  
Gynekolog vám v Žádosti o vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství potvrdí: předpokládaný den porodu.
    - 2. krok**  
Vyplněnou žádost předáte zaměstnavateli.
  - pro každý nový krok použijte možnost „Kroky“, zkontrolujte pořadí kroku a pokračujte v psaní textu pro daný krok. Pokud chcete přidat krok, postup zopakujte.
- **tabulka** - použijte pro lepší přehlednost podmínek a pravidel služby, třeba při výčtu položek, za něž se platí určitý poplatek;
  - např. výše porodného je stanovena pevnou částkou:

první dítě	13 000 Kč
druhé dítě	10 000 Kč
dvojčata a víceročata	23 000 Kč
dvojčata a víceročata v rodině, kde už jedno dítě je	10 000 Kč

- **číslovaný seznam** - číslovaný seznam evokuje, že žádnou z položek v seznamu nelze vynechat; položky mohou znázorňovat i logickou posloupnost, pokud chcete třeba určit, kolik věcí a v jakém pořadí je třeba doložit, aby mohl klient žádost podat;
- **nečíslovaný seznam** - je možné psát jednotlivé body v celých větách nebo pouze ve slovech či slovních spojeních; ze seznamu musí být zřejmé, jestli klient musí splnit všechny body nebo jen některý z nich;
  - např. týká se vás to, pokud:
    - jste vlastník motorového vozidla a máte nový trvalý pobyt,
    - jste provozovatel motorového vozidla a máte nový trvalý pobyt,
    - nebo máte úředně ověřenou plnou moc k řešení této věci za někoho jiného.
  - např. co potřebujete, pokud službu řešíte osobně:
    - občanský průkaz nebo cestovní pas,
    - velký technický průkaz,
    - osvědčení o registraci vozidla (malý technický průkaz)
    - a úředně ověřenou plnou moc, pokud to řešíte za někoho jiného.
- **upozornění** - pokud je třeba klienta upozornit na důležitou věc při řešení služby, použijte označení upozornění, které zobrazí oznámení ve speciálním rámečku:



Pokud chcete mít svatbu na soukromém pozemku (a církev umožní obřad na takovém místě), musíte si obstarat souhlas vlastníka. Podívejte se tedy raději do katastru nemovitostí. Např. pokud plánujete svatbu na louce, která není vaše, je třeba mít souhlas jejího majitele. Může se také stát, že majitel pozemku bude vyžadovat platbu za pronájem.

## 11.2 KOMBINACE TYPOGRAFÍ

- **nevhodná je kombinace tučného písma, kurzívy a podtržení** - tato kombinace je uživatelsky nepřívětivá a může být špatně čitelná;
- vhodná je kombinace upozorňovacích boxů (tip, upozornění, příklad aj.) a odkazu nebo tučného zvýraznění některých slov:



Kontakt na **soudní znalce** si mohou vyhledat v [katalogu soudních znalců](#).

## 11.3 NEDOPORUČENÁ TYPOGRAFIE

- CAPS LOCK - hůře se čte a text bývá při čtení souvislého textu vnímán jako psaný křik, ne jako zvýraznění;
- hodně úrovní nadpisů - nestrukturujete text do velkého množství nadpisů, zobrazení celkového popisu služby je už dostatečně členité, a proto není vhodné využívat nadpisy různých úrovní.

## 12 PŘEHLED ATRIBUTŮ

Povinné položky osnovy odpovídají vyhlášce stanovující osnovu či požadavkům nařízení EU o Jednotné digitální bráně. V některých případech je však kvůli lepší uživatelské přívětivosti webu položka vyhlášky v aplikaci rozdělena na několik atributů. Dále jsou v metodice uvedeny názvy, jak se budou zobrazovat na Portálu veřejné správy, protože odpovídají běžnému jazyku klientů veřejné správy na rozdíl od rigidního právního žargonu. **Pro úplnost jsou názvy položek z vyhlášky vždy v závorce.**

### 12.1 INTERNÍ POZNÁMKA

★ Vyplnění nepovinné

Interní poznámka slouží pro vás. Nebude se nikam publikovat a vidí ji jen ten, kdo zrovna edituje detailní popis. Můžete si do ní napsat krátkou zprávu do budoucnosti, úkol, anotaci nebo vysvětlení. V podstatě cokoliv, co si myslíte, že budete potřebovat vědět v souvislosti s konkrétním záznamem detailního popisu služby. Interní poznámku můžete také nechat prázdnou.

### 12.2 ÚČINNOST SLUŽBY: OD (POČÁTEK PLATNOSTI POPISU ÚKONU)

! Vyplnění povinné

Datum označuje počáteční datum účinnosti služby. Je možné zadat datum v minulosti, kdy služba začala být účinná, aby informace odpovídaly realitě.

Pokud budete popis služby připravovat dopředu nebo budete připravovat novou verzi detailního popisu, můžete zadat budoucí datum.

Atribut určuje, od jakého data je detailní popis služby účinný. Toto datum určuje, jestli se bude detailní popis služby zobrazovat.

Můžete si připravit několik verzí popisu téže služby VS (např. podle účinnosti agendového zákona), které se k uvedenému datu budou na portálech automaticky aktualizovat. Pokud bude vytvořen i budoucí popis téže služby VS, uživatel bude na budoucí popis upozorněn a bude mít možnost si ho zobrazit, aby nebyl překvapen z budoucích změn.

### 12.3 ÚČINNOST SLUŽBY: DO (KONEC PLATNOSTI POPISU ÚKONU)

! Povinné, pokud víte datum konce účinnosti

U popisů služeb můžete nastavit i datum konce účinnosti. Může se vám to hodit v případě, kdy služba VS k nějakému datu zaniká. Pomocí atributu nastavíte datum, kdy popis přestane být zveřejňován.



Pokud atribut nevyplníte, v popisu služby se zobrazí „do neurčita“. Toto sousloví pro klienta znamená, že je služba takto účinná a nebudou se v postupu vyřízení služby dít v dohledné době změny a popisem se může bez obav řídit.

Pokud vytvoříte budoucí verzi popisu služby VS a „účinnost služby: do“ v původní verzi nevyplníte, automaticky se datum převezme z nové verze popisu z atributu „účinnost služby: od“ s hodnotou předchozího dne.

## 12.4 EDITOR POPISU

! Vyplnění povinné

Editorovi popisu budou chodit notifikace o stavu záznamu (schválení, neschválení atd.). V tomto atributu je předvyplněno vaše jméno. Pokud chcete, aby notifikace chodily jiné osobě, která je odpovědná za správnost detailního popisu služby veřejné správy, můžete editora změnit.



Můžete přiřadit jen člověka, který se do AISK už někdy přihlásil.

## 12.5 KONTAKT PRO UŽIVATELSKOU ZPĚTNOU VAZBU

! Vyplnění povinné

Vyplňte e-mailový kontakt, který bude spravovat odpovědná osoba (nebo více osob), která bude mít na starosti věcnou správu detailního popisu služby. Na tuto e-mailovou adresu bude chodit zpětná vazba od uživatelů, kterou budete moci vyhodnotit a následně zlepšit kvalitu detailního popisu směrem k uživatelské přívětivosti. Je vhodné pro sběr zpětné vazby vytvořit novou obecnou e-mailovou adresu, např. [zpetnavazba@ministerstvo.cz](mailto:zpetnavazba@ministerstvo.cz)



AIS RPP Správa katalogů zkontroluje, jestli je vyplněn e-mail.

## 12.6 BEŽNĚ POUŽÍVANÝ NÁZEV (NÁZEV ÚKONU)

! Vyplnění povinné



Délka názvu je omezena na 60 znaků.

Uveďte název služby, který stručně a jasně vystihuje její podstatu. Název nemusí být stejný jako ten, který jste ohlásili do AIS RPP Působnostního. Název pište především pro klienty, kteří se s ním budou setkávat na PVS nebo na jiných webech veřejné správy.

Důležité je, aby byl nezaměnitelný s jinou službou, ale stále velmi jednoduchý, srozumitelný a zapamatovatelný. Měřítkem je, že název služby je používán (bude používán) v běžném hovoru lidí.


Můžete použít i slangové výrazy, ale musíte si být jisti, že mu bude rozumět každý klient stejně. Srozumitelnost by zde měla být upřednostněna nad přesností, název ale nesmí být zavádějící nebo zkrslující.

Nesnažte se do názvu zahrnout vše. Podmínky, omezení nebo další podrobnosti specifikujte v dalších attributech popisu.

Pomůckou při pojmenování služby vám může být fráze „Chci vyřídit...“, za kterou dosadíte název služby uvedený vždy v 1. pádě. (Např. Chci vyřídit rodičovský příspěvek – název služby je zde rodičovský příspěvek.)

Můžete se řídit také následujícím doporučením:


 Použijte **eObčanka** místo **občanský průkaz se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem** - zkrácení usnadní pochopení názvu a není zavádějící.

 Použijte **otcovská** místo dávka **otcovské poporodní péče** - zkrácená verze je mezi klienty zavedená, není možné si dávku ani v této zkrácené verzi splést s jinou.

 Nepoužívejte **mateřská** místo **peněžité pomoci v mateřství** – zkrácení názvu může být pro klienty zavádějící, je možné to zaměnit za **rodičovský příspěvek**.

## 12.7 POPIS SLUŽBY (CHARAKTERISTIKA ÚKONU)

 Vyplnění povinné


 Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, odkaz.

Popište službu tak, aby si klient mohl představit, o jakou službu se jedná. Jednoduše vysvětlíte, co znamená název služby, pokud není dostatečně návodný. Určete, o jaký typ služby se jedná - zda je to právo nebo povinnost, zda se jedná o dávku, poplatek aj. Po přečtení by měl klient pochopit podstatu služby. V nejlepším případě by ji měl být schopen stručně popsat někomu dalšímu.

Popis služby slouží pro seznámení klienta se službou, není potřeba, aby byl vyčerpávající. Překontrolujte si, zda se popis služby nekryje s popisem dalších atributů služby. V popisu by měly být jen podstatné informace, které klient nenajde dále v textu u zobrazené služby.

## 12.8 TÝKÁ SE VÁS TO, POKUD (V JAKÉM PŘÍPADĚ VE VĚCI JEDNAT)

 Vyplnění povinné


 Typografie: Použijte nečíslovaný seznam. Dále můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení a odkaz.

Vypište role nebo okolnosti, které klienta opravňují nebo zavazují k čerpání služby, a podmínky, které musí splňovat, aby službu mohl/musel čerpat. Případně kombinace všech možností - podle toho, jak moc úzká nebo široká je skupina klientů, kterých se služba týká.

Záměrem tohoto atributu je, aby klient VS zjistil, jestli je služba pro něj vhodná a může/musí ji čerpat. Výsledkem přečtení popisu tohoto atributu je, že si klient řekne: „Ano, to se mě týká, tuto službu si přečtu celou.“ nebo „To nejsem já, tento popis nespĺnuji a dále mě tato služba nemusí zajímat.“

- Příkladem role je „rodič“, „podnikatel“, „zaměstnanec“ aj.
- Příkladem okolnosti je „vlastnictví nemovitosti“, „úmrtí blízké osoby“, „změna trvalého pobytu“ aj.
- Příkladem podmínky je „povinná doba pojištění“, „počet dětí“, „roční příjem“, „čerpání jiných dávek“ aj.

Příklad vyplnění, kde jsou obsaženy všechna tři hlediska – peněžité pomoci v mateřství:

 Jste těhotná žena a zbývá osm týdnů do očekávaného dne porodu, zároveň vám trvá účast na nemocenském pojištění nebo ochranná lhůta ze skončeného pojištění, a dále máte v posledních dvou letech před nástupem na peněžitou pomoc v mateřství účast na nemocenském pojištění alespoň 270 kalendářních dnů.

## 12.9 VÝSTUP SLUŽBY (VÝSLEDEK ÚKONU)

### ! Vyplnění povinné

Pojmenujte, jaký má služba VS výstup, co je jejím hlavním výsledkem. Výstup služby je zpravidla to, co klient vnímá jako benefit, nebo splnění zákonné povinnosti:


- výstup služby ve formě benefitu:

 cestovní pas

- výstup služby ve formě splnění zákonné povinnosti - klient (provozovatel skládky) má zákonnou povinnost zasílat každoročně údaje o stavu vytvořené finanční rezervy, údaje o stavu volné kapacity skládky a údaje o poplatcích za uložený odpad krajskému úřadu příslušnému podle místa skládky na základě zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech:

 zaslání údajů o stavu vytvořené finanční rezervy, o stavu volné kapacity a o poplatcích za uložený odpad

- výstup služby ve formě splnění zákonné povinnosti - klient (plátce poplatků) je povinen do 15 dnů nahlásit změnu ohlášených údajů na základě zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích:

 aktualizace údajů uvedených v ohlášení pro stanovení poplatku

Výstup služby je často daný doklad, průkaz, osvědčení atd.

Tento atribut by vám měl také pomoci zodpovědět následující dva atributy: Jaký má služba benefit a Je výsledek služby vedený v základních registrech či agendovém informačním systému.

## 12.10 JAKÝ MÁ SLUŽBA BENEFIT (VÝSLEDEK ÚKONU)

### ! Vyplnění povinné


 Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz.

Vysvětlíte klientovi, co získá tím, že službu bude čerpat. Pokuste se co nejlépe identifikovat, co je skutečně přínosem pro samotného občana, a to i v té chvíli, kdy je služba jeho povinností a není její benefit prvotním účelem služby. Nemusíte se zde omezovat benefity, které jsou spojené výhradně s veřejnou správou, můžete zde ukázat, jaké benefity má čerpání služby i v souvislosti s jinými sektory (soukromým, neziskovým).


Pokud nemůžete najít žádný benefit, který by klient z čerpání služby měl, zamyslete se, jak byste obhájili její existenci a zda je služba skutečně potřeba. I to by vám mohlo pomoci benefit najít.

Příklad vyplnění:

- některé budou jednoduché, protože klient něco dostane:

 Otec (matka), který chce zůstat v prvních dnech po narození dítěte doma, získá 7 dní, ve kterých mu zaměstnavatel platí část mzdy, nemusí tak využívat dny dovolené nebo neplaceného volna.

- některé ale budou samozřejmě složité, protože klient má nějakou povinnost:

 S vaším příspěvkem z platby místního poplatku za komunální odpad dochází ve vaší obci k úklidu a k zajištění čistoty na ulicích a veřejných prostranstvích.

## 12.11 JE VÝSLEDEK SLUŽBY VEDENÝ V ZÁKLADNÍCH REGISTRECH ČI AGENDOVÉM INFORMAČNÍM SYSTÉMU? (VÝSLEDEK ÚKONU VEDENÝ V ZÁKLADNÍM REGISTRU NEBO AGENDOVÉM INFORMAČNÍM SYSTÉMU)

! Vyplnění povinné

Uvedte, zda existuje datový protějšek výstupu služby v základních registrech či agendovém informačním systému (AIS). Jinými slovy, zda AIS podporující výkon agendy eviduje ty údaje, které dokládají, že klient obdržel výstup služby - např. jde-li o rozhodnutí, doklad, průkaz nebo osvědčení, že evidujete jeho jednoznačnou identifikaci a datum vydání.

Pokud údaje neevidujete (některé v základních registrech nebo ve vašem AIS chybí), klient si daný výstup služby bude moci zapsat do registru práv a povinností a nebude jej muset předkládat jako náležitost podání.

Pokud všechny údaje evidujete, klient na tato data bude moci odkázat a daný výstup služby nemusí předkládat jako náležitost podání, pokud je veřejnou správou vyžadován.



Vyberte z číselníku: ANO; NE; NELZE URČIT

## 12.12 KDY SLUŽBU ŘEŠIT (KDY VĚC ŘEŠIT)

! Vyplnění povinné



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Uvedte, v jaký časový okamžik klient může nebo musí čerpat službu, zahájit kroky, které povedou k čerpání služby, do jakého časového okamžiku musí být služba vyčerpána, nebo jakýkoli jiný časový údaj, který se týká časového určení služby. Časový okamžik, který popisujete, ohraničte co nejlépe. Vyvarujte se duplicit s atributem „Týká se vás to, pokud“.

Vyvarujte se záměny časového údaje a podmínky služby. Podmínky jsou popsány v dalších atributech.

Pokud není stanoven žádný časový údaj, který se služby týká, uveďte to, aby klient věděl, že po této informaci nemusí pátrat:



Službu můžete začít řešit kdykoli.

Tuto informaci můžete doplnit i o tip:



Službu můžete začít řešit kdykoli, ale pokud se chystáte do zahraničí mimo EU, zažádejte si o cestovní pas nejpozději 30 dní před odjezdem, protože lhůta vyřízení žádosti je až 30 dní.

Pokud se jedná o službu, kterou klient může nebo musí čerpat pravidelně a má určitou frekvenci, vypište podrobnosti k opakování.

Příklad vyplnění u konkrétní služby:

- otcovská:



Nástup na otcovskou si můžete zvolit kdykoliv v průběhu 6 týdnů od narození dítěte nebo ode dne převzetí dítěte do péče nahrazující péči rodičů; otcovskou začnete řešit s ohledem na to, kdy na ni chcete nastoupit.

- dodání hlasovacích lístků:



Starosta zajistí, aby hlasovací lístky byly dodány všem voličům nejpozději 3 dny přede dnem voleb.

## 12.13 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ

! Vyplnění povinné

Z číselníku vyberte, jakými způsoby lze službu řešit. Možnosti jsou:

- osobně nebo poštou,
- elektronicky.

Vyberte jednu, nebo obě možnosti. Podle výběru se vám otevřou další pole k vyplnění pro vybraný způsob.

## 12.14 CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE ELEKTRONICKY (CO JE NUTNÉ DOLOŽIT PŘI INICIACI ÚKONU PROVEDENÉ ELEKTRONICKY)

! Vyplnění povinné, pokud lze elektronicky



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Vypište, co vše bude klient potřebovat pro čerpání služby a co po něm bude vyžadováno k doložení, aby službu mohl čerpat úspěšně. Nejlépe rozdělte dokládání náležitostí k fázím služby, tj. co musí doložit při žádosti o službu, co je nutné mít s sebou při převzetí a další.

Klient by po přečtení popisu měl vědět, co musí doložit, když chce službu čerpat elektronicky.

## 12.15 KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT ELEKTRONICKY (KDE A JAKÝM ZPŮSOBEM LZE ÚKON INICIOVAT ELEKTRONICKY)

! Vyplnění povinné, pokud lze elektronicky



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Popište, na jakém úřadě (OVM) může klient službu čerpat a jak celý proces probíhá. Pojmenujte konkrétní nástroj/e elektronického vyřízení (portál, datová schránka, elektronický formulář aj.), který pro vyřízení služby může klient použít.

Nezapomeňte na místní příslušnost služby, pokud ji má, a uveďte, podle čeho se řídí (podle trvalého pobytu, sídla podnikání aj.).

Vyjmenujte jednotlivé fáze elektronického čerpání služby a popište jednotlivé kroky, které má klient udělat, a připojte k nim informaci, jaká je standardní doba vyřízení jednotlivých kroků nebo služby celkově.

Můžete přidat i webové odkazy do textu. Odkaz na transakční portál nebo na přihlašování do datové schránky dejte do atributu „Tlačítko s přesměrováním na transakční portál“. Pokud chcete připojit odkaz na přihlašování do datové schránky, označte to v atributu „Tlačítko s přesměrováním na přihlášení do datové schránky“.

## 12.16 TLAČÍTKO S PŘESMĚROVÁNÍM NA TRANSAKČNÍ PORTÁL

★ Pokud lze elektronicky, můžete vyplnit (nepovinné)

Pokud lze službu čerpat elektronicky a lze si ji vyřídit přes transakční portál, můžete do popisu přidat tlačítko, které klienta odkáže přímo k místu, odkud si lze službu začít elektronicky vyřizovat. Myslete na to, že pokud se klient musí nejprve přihlásit, nelze mu rovnou zobrazit například elektronický formulář, ale je vhodné mu zobrazit nejdříve stránku s danou službou, kde bude mít možnost přihlášení, případně na stránku s přihlášením, která po přihlášení vede rovnou na stránku s danou službou. Není žádoucí, aby klient znovu na vašem portálu hledal cestu k informacím o službě, kterou chce řešit.

Dále uveďte název vašeho portálu. V názvu uveďte nejběžnější, nejpoužívanější nebo nejintuitivnější název vašeho elektronického nástroje, aby klient věděl, kam ho tlačítko přesměruje.



Příklad přesného odkazu a názvu portálu:



<https://obcan.portal.gov.cz/podani/zadost-o-vypisy/seznam/podani/vypis-bodoveho-hodnoceni-ridice>  
Portál občana

## 12.17 TLAČÍTKO S PŘESMĚROVÁNÍM NA PŘIHLÁŠENÍ DO DATOVÉ SCHRÁNKY

★ Pokud lze elektronicky, můžete vyplnit (nepovinné)

Pokud lze službu řešit pomocí datové schránky, můžete označit „Lze vyřídit datovou schránkou“. U popisu na Portálu veřejné správy a dalších webech se vykreslí tlačítko, které povede na přihlášení do datové schránky.

## 12.18 KOLIK BUDETE PLATIT PŘI ELEKTRONICKÉM VYŘÍZENÍ (VÝŠE POPLATKU PŘI INICIACI ÚKONU PROVEDENÉ ELEKTRONICKY)

! Povinné, pokud lze elektronicky a zároveň pokud je služba zpoplatněna



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku, kalkulačku.

Pokud je služba zpoplatněna, označte „Služba je při elektronickém vyřízení zpoplatněna“, i kdyby byla zpoplatněna jen v některých případech.

Do textového pole uveďte informace o výši poplatku. Není vhodné uvádět, že na poplatek za elektronické vyřízení služby je 20% sleva. Napište jen konkrétní částku.

Je důležité uvést, jestli se poplatek vybírá jednorázově nebo opakovaně. V případě, že se vybírá opakovaně, je nutné uvést frekvenci platby.

Pokud se výše poplatku odvíjí od jiné skutečnosti, je nutné uvést všechny podmínky a k nim příslušné výše poplatků.

Pokud se poplatek vypočítává ze skutečnosti, která není vždy stejná nebo ji orgán veřejné moci nemůže dopředu znát, je nutné uvést **vzorec výpočtu**, aby si klient mohl poplatek případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i **příklad** výpočtu nebo odkaz na **oficiální kalkulačku** pro výpočet.

Popište, jakými způsoby může klient poplatek zaplatit (hotově, převodem na účet atd.).

## 12.19 CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE OSOBNĚ NEBO POŠTOU (CO JE NUTNÉ DOLOŽIT PŘI INICIACI ÚKONU PROVEDENÉ OSOBNĚ)

! Vyplnění povinné, pokud lze osobně nebo poštou



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Vypište, co vše bude klient potřebovat pro čerpání služby a co po něm bude vyžadováno k doložení, aby službu mohl čerpat úspěšně. Nejlépe rozdělte dokládání náležitostí k fázím služby, tj. co musí doložit při žádosti o službu, co je nutné mít s sebou při převzetí a další.

Klient by po přečtení popisu měl vědět, co u sebe musí mít nebo co musí zaslat poštou, když chce službu čerpat.

## 12.20 KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT OSOBNĚ, KAM DOKUMENTY ZASÍLAT POŠTOU (KDE A JAKÝM ZPŮSOBEM LZE ÚKON INICIOVAT OSOBNĚ)

! Vyplnění povinné, pokud lze osobně nebo poštou



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Popište, na jakém úřadě (OVM) má klient službu čerpat a jak celý proces probíhá. Do osobního čerpání služby spadá i čerpání poštou. Pokud tak lze učinit, nezapomeňte uvést i postup u tohoto způsobu.

Nezapomeňte také na místní příslušnost služby, pokud ji má, a uveďte v textu, podle čeho se řídí (podle trvalého pobytu, sídla podnikání aj.).

Vyjmenujte jednotlivé fáze čerpání služby a popište jednotlivé kroky, které má klient udělat. Zvažte připojení webových odkazů, například odkaz na formulář, který bude klient potřebovat.

## 12.21 KOLIK BUDETE PLATIT PŘI OSOBNÍM VYŘÍZENÍ NEBO PŘI PODÁNÍ POŠTOU (VÝŠE POPLATKU PŘI INICIACI ÚKONU PROVEDENÉ OSOBNĚ)

! Povinné, pokud lze osobně nebo poštou a zároveň pokud je služba zpoplatněna



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku, kalkulačku.

Pokud je služba zpoplatněna, označte „Služba je při osobním vyřízení nebo při podání poštou zpoplatněna.“, i kdyby byla zpoplatněna jen v některých případech.

Je důležité uvést, jestli se poplatek vybírá jednorázově nebo opakovaně. V případě, že se vybírá opakovaně, je nutné uvést frekvenci platby.

Pokud se výše poplatku odvíjí od jiné skutečnosti, je nutné uvést všechny varianty a k nim příslušné výše poplatků.

Pokud se poplatek vypočítává ze skutečnosti, která není vždy stejná nebo ji orgán veřejné moci nemůže dopředu znát, je nutné uvést **vzorec výpočtu**, aby si klient mohl poplatek případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i **příklad** výpočtu nebo odkaz na **oficiální kalkulačku** pro výpočet.

Popište, jakými způsoby může klient poplatek zaplatit (hotově, převodem na účet atd.).

### 12.22 SPRÁVNÝ ÚŘAD

Následující atributy je nutné vyplnit, pokud chcete, aby se klientům na webových stránkách (primárně portal.gov.cz) zobrazovala mapa, kde si mohou dohledat vhodný úřad (místně příslušný nebo vybraný např. dle polohy, pokud místní příslušnost není). Pro ověření správného fungování je nutné vždy kontaktovat odbor eGovernmentu (ukonynazadost@mvcv.cz).

Pokud má služba místní příslušnost, je nutné, aby v datech RÚIAN existovala informace o spádovosti (např. pod jaký matriční úřad ta která obec spadá), jinak aplikace dohledání úřadu nebude fungovat. Jestli data o spádovosti nejsou v RÚIANu, ale máte je ve strukturované podobě, můžete se na nás obrátit.

#### 12.22.1 ZOBRAZIT ÚŘAD NA MAPĚ



Vyplnění nepovinné

Pokud chcete, aby se na webech jako součást detailního popisu služby VS zobrazovala mapa s možností dohledání správného úřadu (OVM), označte checkbox.

Po zakliknutí tohoto atributu se otevrou další atributy upravující správné zobrazení úřadů (OVM) na mapě.

### 12.22.2 SPECIFIKACE OVM

! Povinné, pokud jste zaškrtnli „Zobrazit úřad na mapě“

Pro službu VS se z dat v katalogu služeb VS načtou OVM poskytující službu. Máte možnost výčet OVM a kategorií OVM upravit, aby se na mapě zobrazovaly jen některé OVM. Odebrat je vhodné např. OVM, které

- služby poskytují jen za určité situace (např. Ministerstvo vnitra v případě vydávání eObčanky),
- jsou věcně příslušné jen někdy (např. stavebním úřadem pro stavbu na území vojenských újezdů je újezdní úřad) a data o spádovosti nejsou součástí RÚIAN,
- mají odlišnou místní příslušnost (např. u služby VS odevzdání občanského průkazu držitelem je možné se obrátit na úřad, který vydal občanský průkaz, nebo na matriční úřad dle trvalého pobytu - pro účely zobrazení na mapě je nutné úřady omezit na takové, které mají (pro daný subjekt) shodnou místní příslušnost (např. u uvedeného příkladu je nutné se rozhodnout mezi vydávajícím úřadem nebo matričním úřadem).

OVM, které nejsou ohlášeny v AIS RPP Působnostním, nelze přidávat. Pokud by byl výčet OVM neúplný, je nutné OVM doplnit prostřednictvím přehlášení agendy v AIS RPP Působnostním.

### 12.22.3 SPECIFIKACE POKYNU

! Povinné, pokud jste zaškrtnli „Zobrazit úřad na mapě“

Pokud mají potvrzené OVM místní příslušnost „Dle místa činnosti účastníka“, musíte specifikovat, jaký pokyn se má zobrazit uživateli Portálu veřejné správy.

Pro vydání osvědčení pro uzavření církevního sňatku by pokyn mohl znít například:



Vyberte na mapě místo nebo zadejte název obce, kde chcete uzavřít manželství.

V případě ostatních hodnot místní příslušnosti jsou uživateli zobrazeny následující pokyny:

Místní příslušnost	Pokyn
Dle místa trvalého pobytu (místa pobytu) fyzické osoby	Vyberte obec, ve které jste přihlášení k trvalému pobytu.
Dle místa dotčené nemovitosti	Vyberte obec, kde se nachází daná nemovitost.
Dle sídla právnické osoby	Vyberte obec, kde má sídlo daná právnická osoba.
Dle místa podnikání fyzické osoby	Vyberte obec, která je místem vašeho podnikání.

## 12.23 KOLIK A JAK BUDETE DOSTÁVAT (VÝŠE DÁVKY NEBO JINÉHO PLNĚNÍ, POKUD JE PŘEDMĚTEM ÚKONU)

! Povinné, pokud je služba dávka



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslování a nečíslování seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku, kalkulačku.


Pokud je služba dávka, zaškrtněte „Služba je dávka“ a vyplňte nově zobrazené textové pole.

Uveďte informace o dávkce a okolnosti výplaty dávky. Je důležité uvést, jestli se dávky vyplácí jednorázově nebo opakovaně. Pokud se vyplácí opakovaně, je vhodné uvést, v jaké frekvenci výplaty.


Pokud se výše dávky odvíjí od skutečnosti, kterou orgán veřejné moci nemůže znát, uveďte **vzorec výpočtu**, aby si klient mohl výši dávky případně orientačně vypočítat.

Je dobré uvést i **příklad výpočtu** nebo odkaz na **oficiální kalkulačku**.

Příklad vyplnění pro peněžitou pomoc v mateřství:

 Výše peněžité pomoci v mateřství činí 70 % redukovaného denního vyměřovacího základu za kalendářní den; denní vyměřovací základ se zpravidla zjišťuje z příjmu za 12 kalendářních měsíců před nástupem na dávku; u OSVČ se vychází z úhrnu měsíčních základů pojistného v rozhodném období před nástupem na dávku; průměrný denní příjem se upravuje (redukuje) pomocí tří redukčních hranic. Orientační výši peněžité pomoci v mateřství si můžete spočítat přes [kalkulačku Ministerstva práce a sociálních věcí](#).

Popište, jakými způsoby může být dávka klientovi vyplacena. Např.:

 Dávku budete dostávat měsíčně buď na účet, nebo poštovní poukázkou; vždy nejpozději do konce následujícího měsíce po měsíci, za který rodičovský příspěvek náleží (např. za měsíc červenec nejpozději do konce srpna).


## 12.24 OBEČNÉ MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ (OPRAVNÉ PROSTŘEDKY)

★ Vyplnění nepovinné

Aby nevznikaly analogické popisy opravných prostředků dle procesních právních předpisů (např. dle správního řádu, daňového řádu atd.), máte možnost vybrat, jaký právní předpis se služby VS týká. Na portálu veřejné správy se zobrazí text s odkazem na předdefinovaný popis opravných prostředků podle vybraného zákona.


Vyberte pouze ty právní předpisy (případně jejich části), které pro službu platí bez výjimky. Pokud agendový zákon některé obecné opravné prostředky mění, musíte vytvořit jejich přesný popis v atributu „Možnosti odvolání“ a z číselníku nic nevybírejte.

Jestli vám v číselníku nějaký předpis chybí, můžete se na nás obrátit s žádostí o jeho doplnění.


 Vyberte všechny právní předpisy (jejich části), které jsou z hlediska opravných prostředků ke službě relevantní.

## 12.25 MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ (OPRAVNÉ PROSTŘEDKY)

★ Vyplnění nepovinné


 Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku, kalkulačku. Text můžete strukturovat do kroků.

Uveďte, jaké má klient opravné prostředky, pokud není spokojený s výstupem služby nebo mu výstup služby nebyl doručen (protože např. nesplnil podmínky). Popište v postupných krocích, ke komu a jakým způsobem se může klient odvolat.

 Pozor, přestupky nepatří do opravných prostředků, ale do oddílu „Sankce“.


## 12.26 SANKCE

★ Vyplnění nepovinné

 Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku. Text můžete strukturovat do kroků.

Uveďte, jaké hrozí klientovi sankce za nedodržení pravidel. Typicky se jedná o přestupky. Nekopírujte zákon. Převyprávějte situaci tak, aby v jedné větě byla podmínka, za kterou je stanovená sankce, vykonavatel a sankce.


Pokud je systém sankcí složitější, zkuste jej popsat co nejjednodušeji nebo vytvořte přehledovou tabulku.  
Příklad vyplnění:

 Za nesplnění oznamovací povinnosti vám může příslušná zdravotní pojišťovna uložit pokutu až do výše 10 000 Kč.

Pokud sankce nejsou stanoveny, atribut nevyplňujte.

## 12.27 ČÁSTÉ DOTAZY

★ Vyplnění nepovinné


 **Typografie:** U otázky je písmo přednastaveno, ale u odpovědi můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, odkaz.

Často kladené otázky vycházejí ze skutečných dotazů, které klienti veřejné správy mají. Odpovědi na ně by měly být napsány takovou formou, aby byly srozumitelné široké veřejnosti, hlavně laikům. Tato položka nabízí prostor popsat to, co musí klient udělat nebo na co nesmí zapomenout, ještě jednou jinými slovy, protože je možné, že osnova detailního popisu není dostatečně univerzální, aby zdůraznila nejdůležitější věci.

Do této položky je vhodné zařadit i otázky, které výslovně nabádají klienta zamyslet se nad částí vyřízení služby, která je často chybová ze strany klienta.

Pokud máte nějaký doplňující produkt, např. přehled doktorů a nemocničních zařízení, nebo průvodce rozvodem, stavbou, nebo máte pocit, že jiné oficiální stránky popisují službu ještě jiným způsobem, můžete na ně klienta navést otázkou.

Příklad vyplnění otázky a odpovědi:

 Jsou někde doplňující informace o peněžité pomoci v mateřství?  
Ano, podrobné informace o peněžité pomoci v mateřství naleznete na stránkách [České správy sociálního zabezpečení](#).

## 12.28 KATEGORIE A PODKATEGORIE (OBLAST)

! Vyplnění povinné


Na Portálu veřejné správy bude sekce Služby veřejné správy rozdělena do tematických kategorií a podkategorií. Klient si bude moci vybrat kategorii, v ní podkategorii, a v té si podle názvu vybere službu, jejíž detailní popis si chce zobrazit. Zařazení služby do tematických kategorií (např. bydlení, cestování, doprava, finance atd.) bude sloužit jako jeden ze způsobů, jak se k detailnímu popisu služby na Portálu veřejné správy dostat. Cesta musí být co nejvíce intuitivní.

Podle zkušenosti s klientelou služby vyberte z číselníku, do jaké kategorie a podkategorie službu zařadíte.

Cest k nalezení služby může být více:

- službu porodné můžete zařadit:
  - do kategorie rodina a podkategorie narození dítěte;
  - do kategorie rodina a podkategorie pěstounská péče;
  - do kategorie sociální pomoc státu a podkategorie chudoba.

Tato položka se bude užíváním Portálu veřejné správy kalibrovat a dle zpětné vazby od uživatelů Portálu veřejné správy může správce Portálu veřejné správy po domluvě s editorem detailního popisu služby přidat nebo odebrat zařazení do kategorie a podkategorie.

 Vyberte všechny kategorie, které jsou ke službě relevantní. Poté vyberte všechny relevantní podkategorie. Můžete vybrat více kategorií a podkategorií.



Pokud není možné službu zařadit do předpřipravených kategorií a podkategorií, kontaktujte odbor eGovernmentu (ukonynazadost@mvcv.cz) s návrhem vytvoření nové kategorie nebo podkategorie.

## 12.29 KLÍČOVÁ SLOVA

★ Vyplnění nepovinné

Specifikujte klíčová slova, která mají souvislost se službou. Tyto informace budou na Portálu veřejné správy skryté a budou sloužit pro optimalizaci vyhledávání. Zároveň slouží jako důležitý podklad pro základní určení vyhledávacího nástroje. Na základě sbírání dat z vyhledávače budou správcem Portálu veřejné správy přidána klíčová slova, která klient používá při hledání dané služby.

Je zde vhodné zařadit alternativní názvy pro službu, které používají klienti, slangové výrazy (např. mateřská, rodičák, rodičovská), nadřazená slova (mateřství, rodičovství...), související slova (např. sociálka) nebo slovní spojení (mateřská dovolená, rodičovská dovolená...).

## 12.30 OBLASTI SDG

! Povinné u služeb relevantních pro SDG

Nařízení EU o Jednotné digitální bráně požaduje klasifikaci detailních popisů služeb do vlastních oblastí a podoblastí.

Oblast je označena písmenem a podoblast číslem. Klasifikaci provedete výběrem kombinace oblasti a podoblasti z číselníků. Je možné vybrat více hodnot.



Vyberte všechny oblasti, které jsou ke službě relevantní. Poté vyberte všechny relevantní podoblasti. Můžete vybrat více oblastí a podoblastí.

## 12.31 JEDNACÍ JAZYK

! Povinné u služeb relevantních pro SDG



Typografie: Můžete použít tučné písmo, kurzívu, podtržení, číslovaný a nečíslovaný seznam, tip, příklad, odkaz, tabulku.

Vyplňte, v jakém jazyce je možné učinit podání a další kroky služby. Uveďte, pokud je daný jazyk omezen jen na některé kroky služby (například vyzvednutí oprávnění XY), a pokud je omezen jen na některé případy, popište tyto případy.

Příklad vyplnění:



Komunikace v anglickém jazyce je možná jen na krajských živnostenských úřadech. V případě osobního jednání můžete mít s sebou tlumočníka.

## 12.32 ASISTENČNÍ SLUŽBY SDG

! Povinné u služeb relevantních pro SDG, pokud lze z možností vybrat

Součástí nařízení EU o Jednotné digitální bráně jsou asistenční služby a služby pro řešení problémů, které mají za cíl pomoci uživatelům v situaci, kdy nejsou pravidla a postupy dostatečně jasné nebo pokud při výkonu svých práv narazí na překážky. Vyberte ze seznamu asistenčních služeb všechny, které souvisejí s vyplněnými informacemi. Můžete vybrat více asistenčních služeb, pokud žádná asistenční služba neodpovídá, nemusíte vybrat nic.

### 12.33 DATUM KONTROLY

! Povinné u služeb relevantních pro SDG

Vyberte datum poslední aktualizace zadávaných údajů nebo datum poslední kontroly textu (i když jste nic neměnili). Nařízení EU o Jednotné digitální bráně požaduje pravidelnou kontrolu textů vzniklých na jeho základě. Při každé kontrole je proto datum nutné ručně změnit. Datum může být i budoucí, zadání budoucího data je účelné zejména v případě, kdy připravujete budoucí znění detailního popisu.

Texty je žádoucí kontrolovat minimálně dvakrát ročně, aby nebyly starší než šest měsíců.

## 13 SLOVNÍK POUŽITÝCH POJMŮ

**AGENDA** - dle zákona č. 111/2009 Sb. se jedná o ucelenou oblast působnosti orgánu veřejné moci nebo ucelenou oblast působení soukromoprávního uživatele údajů;

**ATRIBUT** – je předem stanovená vlastnost či charakteristika služby VS, úkonu a obslužného kanálu;

**AIS RPP PŮSOBNOSTNÍ (AISP)** - jedná se o jeden z agendových informačních systémů registru práv a povinností; zajišťuje celý proces registrace agend a působností OVM v těchto agendách, včetně evidence služeb VS, úkonů a jejich obslužných kanálů;

**AIS RPP SPRÁVA KATALOGŮ (AISK)** - jedná se o jeden z agendových informačních systémů registru práv a povinností; v AISK vzniká struktura katalogů, které v návaznosti na evidenční část katalogu služeb v AISP budou sbírat informace detailně popisující služby VS;

**EDITOR** - jedná se o tvůrce detailních popisů služeb VS, který zná jejich určující pravidla;

**EVIDENCE SLUŽEB VS** - jedná se o identifikaci služeb VS a jejich popsání (vyplnění jejich atributů);

**EVIDENCE ÚKONŮ** - jedná se o rozložení služeb VS na úkony a jejich popsání (vyplnění atributů úkonu);

**JEDNOTNÁ DIGITÁLNÍ BRÁNA (SDG)** - nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 se zřizuje Jednotná digitální brána (Single Digital Gateway, SDG) pro poskytování přístupu k informacím, postupům a k asistenčním službám; jedná se o portál, který poskytne uživatelům (např. občanům a podnikům) informace o vnitřním trhu EU, případně je přesměruje na další ověřené stránky s těmito informacemi;

**KATALOG SLUŽEB VS** - je součástí registru práv a povinností (RPP), kde evidenční část služeb VS probíhá v AIS RPP Působnostním při ohlášení agendy a detailní popisy těchto služeb se vytváří v AIS RPP Správa katalogů;

**KLIENT** - je osoba (fyzická či právnická), která iniciovala (zažádala o) službu VS, nebo je v interakci s OVM vlivem iniciace služby VS z moci úřední, je si vědoma její hodnoty pro sebe, a díky tomu je i ochotna uhradit jeho cenu (poplatek, daň);

**OBSLUŽNÝ KANÁL** - jedná se o způsob, jakým dochází k interakci mezi klientem a OVM či naopak;

**OHLAŠOVATEL AGENDY** - je dle zákona č. 111/2009 Sb. orgán veřejné moci, který ohlašuje agendu pro potřeby její registrace;

**ORGÁN VEŘEJNÉ MOCI** - je dle zákona č. 111/2009 Sb. státní orgán, územní samosprávný celek a fyzická nebo právnická osoba, které byla svěřena působnost v oblasti veřejné správy, notář, soudní exekutor a archiv; z hlediska metodiky se nerozlišuje OVM nebo kategorie OVM; poskytuje celou (všechny úkony) nebo část (vybrané úkony) dodávky služby VS;

**PLÁN DIGITALIZACE** - popisuje, v jakém roce plánuje gestor provozovat úkon/službu VS alespoň v jednom digitálním kanále – datová schránka, Czech POINT, uznávaný elektronický podpis (tj. kvalifikovaný elektronický podpis nebo zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu) zaslaný například e-mailem a jiný způsob;

**PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY (PVS)** - je portál, který na jednom místě zveřejňuje přístupné informace veřejné správy, včetně formulářů elektronického podání pro občana, podnikatele, úředníka a cizince; slouží pro zajištění kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací a spolu s Informačním systémem datových schránek zjednodušuje komunikaci s úřady pro občany ČR a cizince;

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

**SPRÁVCE KATALOGU** - schvaluje detailní popisy služeb VS (Ministerstvo vnitra, odbor eGovernmentu);

**ÚKON** - je jednotná a ucelená interakce mezi klientem a OVM;

**VÝSTUP (SLUŽBY)** - je výsledek sérií interakcí OVM/klient, který klient vnímá jako benefit, a to buď ve formě dosažení svého práva, či splnění své zákonné povinnosti; může se jednat o doklad (dokument prokazující určité oprávnění), rozhodnutí, výpis, finanční obnos atd.; výstupem může být i splnění právním předpisem uložené povinnosti, kdy je přínosem vyhnout se sankci (např. nedojde ke spáchání přestupku).

Vydal:	Odbor eGovernmentu, Ministerstvo vnitra, Náměstí hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4, <a href="http://www.mvcr.cz">www.mvcr.cz</a>
Datum:	20. 8. 2020
Verze:	1.0
Kontakt:	<a href="mailto:ukony nazadost@mvcr.cz">ukony nazadost@mvcr.cz</a>