

Strategická priorita Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou

(Verzia 0.1)

Informácia o dokumente

Názov:	Strategická priorita Interakcia s verejnou správou
Stav:	Pracovná verzia
Pripravil:	AKVS - Mário Schmidt
Verzia:	0.1
Dátum:	20.10.2015
Pripomienkoval:	AKVS
Dátum revízie:	29.1.2016

Distribučný zoznam

Od	Dátum	Kontakt

Pre	Akcia*	Dátum (do)	Kontakt

* Akcia: *Schváliť, Pripomienkovať, Informovať, Realizovať, iné (uved'te)*

História verzií

Verzia	Dátum verzie	Pripravil/ Zmenil	Pripomienkoval	Kľúčové zmeny
0.1	14.10.2015			Úvodné predstavenie strategickej priority

Obsah

1	Úvodný pohľad	3
1.1	Skratky a definície	3
1.2	Definícia strategickej priority	4
2	<i>Interakcia s verejnou správou</i>	7
2.1	Ciele realizácie	7
2.1.1	Architektonické ciele	7
2.1.2	Stakeholderi a ich záujmy	9
2.2	Organizácia	10
2.2.1	Zodpovednosť	10
2.2.2	Organizačné zmeny	10
2.3	Stratégia a riešenie	10
2.3.1	Popis súčasného stavu	10
2.3.2	Najlepšie skúsenosti	11
2.3.3	Strategický prístup k riešeniu	11
2.3.4	Biznis vrstva	15
2.3.5	Aplikačná vrstva	18
2.3.6	Technologická vrstva	20
2.4	Problémy a riziká	20
2.5	Legislatívne požiadavky	21
2.6	Projekty	21
2.6.1	Modernizácia Ústredného portálu verejnej správy	21
2.6.2	E-desk povinných osôb pre potreby asynchrónneho spracovania žiadostí	22
2.6.3	Vytvorenie WS na dávkové podávanie žiadostí z IS podnikateľských subjektov	23
2.6.4	Manažment úloh pracovníka VS	24
2.6.5	Workdesk pracovníka – portfólio úradníka – generované VDI	24

1 Úvodný pohľad

1.1 Skratky a definície

Definície

Odborný termín	Definícia
Workdesk úradníka	Združuje rozhranie pracovníka VS k IS, ktoré budú poskytovať možnosť jednotného prístupu k všetkým nástrojom, ktoré pre svoju činnosť pracovník verejnej správy potrebuje. Podporená bude i automatizácia operatívnych úkonov pracovníkov verejnej správy a jednotné prihlasovanie do informačných systémov a aplikácií (Single-sign-on). Znamená to, že na pracovnej ploche získa pracovník prístup k aplikáciám (agendovým informačným systémom a nástrojom pre podporu výkonu agendy alebo organizácie), ktoré potrebuje pre výkon svojej činnosti. Zároveň získa prístup aj k vybraným informáciám o klientovi, k histórii jeho podaní a stavu ich spracovania, k elektronickej schránke a pod., ktoré potrebuje najmä pre obsluhu občana a spracovanie jeho podaní.
Procesná mapa	Procesná mapa realizuje eGovernment služby a predstavuje štruktúrovaný sieťový diagram všetkých odporúčaných alternatívnych ciest vybavenia životnej situácie občana založených na prechodných cieľoch a výstupoch, ktoré sa vyhodnocujú v rozhodovacích bodoch. Skladá sa zo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Série všeobecných krokov vybavenia agendy; ■ Ciest medzi krokmi; ■ Prípadne aj časových údajov medzi krokmi (vo forme fixného času alebo pravdepodobnostnej funkcie).
Služba verejnej správy	Služba verejnej správy umožňuje občanovi alebo podnikateľovi uplatniť jeho práva a nároky a splniť si povinnosti. Poskytuje jasnú pridanú hodnotu. Služba verejnej správy je realizovaná úkonmi v rámci jednej agendy verejnej správy. Služba verejnej správy je súčasťou riešenia životnej situácie občana alebo podnikateľa.
Krok v procesnej mape	Krok je charakterizovaný atomickým úkonom, ktorý je možné vykonať jednou osobou. Krok môže byť konkrétny s reálnymi vstupmi a výstupmi a vtedy ide o krok v konaní, respektíve v kontakte, kedy sa vybavuje životná situácia konkrétneho občana. Krok však môže byť aj všeobecný, ak ide o jeho definíciu v procese obsluhy alebo konania, ktoré sú zadané v procesnej mape. Rozoznávame nasledujúce typy krokov: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vytvorenie úlohy (ktorá je biznis objektom); ■ Spracovanie úlohy; ■ Vyhľadávanie; ■ Výber služby; ■ Vyplnenie údajov; ■ Získanie informácií z IS (asynchrónne); ■ Vytlačenie dokumentu; ■ Podpísanie dokumentu; ■ Zaplatenie za službu; ■ Založenie konania (iniciácia).

Skratky

Skratka	Popis
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
VDI	Virtual desktop infrastructure – nástroj na vygenerovanie pracovnej plochy úradníka, ktorý bude obsahovať nástroje na ktoré má úradník nárok podľa zaradenia a prístupových práv.
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
SSO	Single sign on - automatická autentifikácia do ostatných systémov po tom, čo sa užívateľ prvý raz prihlásil
SP	Strategická priorita
IKT	Informačné a komunikačné technológie

1.2 Definícia strategickej priority

Strategická priorita

Národná koncepcia informatizácie verejnej správy (2016) ustanovuje 10 strategických priorít informatizácie verejnej správy:

- 1 Multikanálový prístup
- 2 Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou
- 3 Integrácia a orchestrácia
- 4 Rozvoj agendových informačných systémov
- 5 Využívanie centrálnych spoločných blokov
- 6 Riadenie údajov a Big data
- 7 Otvorené údaje
- 8 Vládny cloud
- 9 Komunikačná infraštruktúra
- 10 Informačná a kybernetická bezpečnosť

NKIVS ku každej strategickej prioritě informatizácie verejnej správy vysvetľuje jej cieľ, prístup k riešeniu a tiež rámcový architektonický model.

Tento dokument predstavuje prvý návrh a high-level analýzu priority informatizácie verejnej správy **Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou upravenú v kapitole 6.2.2 NKIVS**, pripravenú v rámci Architektonickej kancelárie verejnej správy. Dokument ešte môže byť z pozície architektonickej kancelárie verejnej správy upravovaný a dopĺňaný aj na základe pripomienok a komunikácie s gestorom tejto strategickej priority.

Zodpovednosť za ďalšie detailné riešenie konkrétnej priority, vypracovanie štúdie jej realizovateľnosti a následnú realizáciu formou zabezpečenia implementácie príslušného projektu, resp. projektov, má gestor podľa jemu prislúchajúcej kompetencie.

Strategická priorita je zameraná na skvalitnenie služieb poskytovaných verejnou správou občanom a podnikateľom a taktiež definuje rozhranie pre workdesk úradníka VS prostredníctvom ktorého rieši úradník VS prislúchajúcu agendu.

Vysvetlenie strategickej priority

Medzi špecifické ciele Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prioritná os 7 patrí Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov a občanov. Jedným z kľúčových prostriedkov, vďaka ktorému je možné tieto ciele dosiahnuť, je zlepšenie navigácie v službách, zlepšenie orientácie

v možnostiach, ktoré verejná správa ponúka pre riešenie životných situácií prostredníctvom navigácie pri výbere služby, ako i pri následnom riešení životnej situácie. Znamená to, že ponuka elektronických služieb verejnej správy bude kompletná, prehľadná a utriedená. Za základné inovácie pri poskytovaní služieb občanom a podnikateľom je možné považovať:

- Rozlišovať spôsoby podania z pohľadu synchronnosti:
 - občan / podnikateľ – osobné podanie,
 - podnikateľ – automatizované podanie.
- eGovernment služby budú organizované do procesných máp, ktoré znázornia spôsob riešenia životnej situácie. Nasadí sa funkcionality spojenú s navigovaním občanov a podnikateľov cez procesnú mapu životnej situácie a s ich interakciou s príslušnými inštitúciami verejnej správy pri vybavovaní. Jednotlivé typy úkonov v procesnej mape budú štandardizované. Zároveň budú štandardizované i kategórie služieb.
- Pri riešení životnej situácie bude používateľ navigovaný v procese vyplňania údajov. Jednotlivé úkony bude možné vyriešiť na počkanie (automaticky) alebo v interaktívnom konaní s verejnou správou. Používateľ bude mať riešenie životnej situácie pod kontrolou. Procesy navigácie a vyplňania zahrňujú aj možnú asistenciu, ako i autentifikáciu používateľa. Používateľ bude zadávať len minimálne nevyhnutné údaje, ktorými verejná správa zatiaľ nedisponuje a ktoré sú potrebné na vyriešenie jeho požiadavky. Znamená to, že administratívne zaťaženie žiadateľa tak bude minimálne a obmedzené len na objektívne nevyhnutné úkony.
- Pri ukončení úkonu zo strany verejnej správy bude používateľ služby notifikovaný o zmene stavu respektíve o možnostiach doručení výstupov zvoleným komunikačným kanálom. Výstupy môžu byť doručené fyzicky (napríklad poštou alebo kuriérom), elektronicky alebo prostredníctvom úradnej tabule.

Strategická priorita Interakcia s VS sa z pohľadu Architektonickej vízie verejnej správy 2020 venuje biznis funkcií Navigácia a interakcia, ktorá zastrešuje spôsob a metódy prístupu k službám verejnej správy prostredníctvom kanálov front-office, pri využití biznis funkcií ako:

- Autorizácia,
- Obsluha klienta,
- Splnomocnenie,
- Podanie,
- Doručovanie a notifikácia,
- Správa portfólia klienta,
- Prístup k informáciám.

Stavebné bloky

Dokument sa podrobnejšie venuje jednému stavebnému bloku: Navigácia a interakcia s verejnou správou.

2 Interakcia s verejnou správou

2.1 Ciele realizácie

2.1.1 Architektonické ciele

Táto kapitola obsahuje špecifikáciu architektonických cieľov¹, ktoré by mali byť dosiahnuté prostredníctvom realizácie strategickej priority.

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Posun k službám zameraným na zvyšovanie kvality života	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Pomer služieb verejnej správy pre občanov, ktoré boli zaradené do procesných máp a je možné ich riešiť prostredníctvom navigácie a interakcie cez portál slovensko.sk (splňajú architektonické princípy).</i> 	■ 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Počet nových zjednodušených životných situácií pre občanov, realizovaných kombináciou elektronických služieb 	■ 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Podiel dodatočných elektronických služieb pre občanov, ktoré je možné riešiť mobilnou aplikáciou 	■ 2020
Posun k službám zameraným na nárast konkurencieschopnosti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomer služieb verejnej správy pre občanov, ktoré boli zaradené do procesných máp a je možné ich riešiť prostredníctvom navigácie a interakcie cez portál slovensko.sk. 	■ 2020

¹ Vid' dokument - Biznis kontext a motivačný aspekt EA

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Počet nových zjednodušených životných situácií pre podnikateľov, realizovaných kombináciou elektronických služieb 	■ 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Podiel dodatočných elektronických služieb pre podnikateľov, ktoré je možné riešiť mobilnou aplikáciou 	■ 2020
Neustále zlepšovanie služieb pri využívaní moderných technológií	<ul style="list-style-type: none"> ■ Počet inštitúcií, ktoré systematicky a metodicky zlepšujú elektronické služby verejnej správy (za použitia metód behaviorálnej vedy a princípov UX). 	■ 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>ÚPVS bude patriť v renomovaných hodnoteniach medzi 3 najlepšie eGovernment portály na svete.</i> 	■ 2020
Priblíženie verejnej správy k maximálnemu využívaniu dát v zákaznicky orientovaných procesoch	<ul style="list-style-type: none"> ■ Počet nových optimalizovaných úsekov verejnej správy. 	■ 2020
Vytvorenie základov pre používateľsky príjemné a jednotné prostredie pre profesionálnu prácu zamestnancov prostredníctvom IKT tak, aby bolo možné customizovať SaaS služby na mieru	<ul style="list-style-type: none"> ■ Výrazné zvýšenie kvality a efektivity spolupráce vo verejnej správe, ■ Zvýšenie miery participácie partnerov vo verejnom priestore, ■ Optimalizácia procesov tvorby návrhu politik a úradných materiálov. 	■ 2020
Zlepšenie efektivity práce informáciami vo verejnej správe prostredníctvom nasadenia nástrojov pre mapovanie profilu zamestnanca, jeho rolí a prístupov k informačným systémom verejnej správy	<ul style="list-style-type: none"> ■ Výrazné zvýšenie kvality a efektivity spolupráce vo verejnej správe, ■ Zvýšenie miery participácie partnerov vo verejnom priestore, ■ Optimalizácia procesov tvorby návrhu politik a úradných materiálov. ■ 	■ 2020
Optimalizácia využitia informačných technológií vo verejnej správe vďaka platforme zdieľaných služieb	<ul style="list-style-type: none"> ■ K dispozícii bude štandardizovaná online platforma pre kolaboráciu medzi zamestnanci 	■ 2020

Naplnenie cieľov OP II

Cieľ OP II	Ukazovateľ cieľa
	Celková spokojnosť podnikateľov so službami eGovernmentu (74)

Cieľ OP II	Ukazovateľ cieľa
Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov	Celkové používanie služieb (98)
Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov	Celková spokojnosť občanov so službami eGovernmentu (74)
	Celkové používanie služieb eGovernmentu občanmi (73)

Naplnenie cieľov OP EVS

Cieľ OP EVS	Ukazovateľ cieľa
Skvalitnené systémy a optimalizované procesy verejnej správy	Spoločný špecifický ukazovateľ: <ul style="list-style-type: none"> ■ Počet subjektov so zavedenými alebo zlepšenými systémami merania spokojnosti klientov. Projektový špecifický ukazovateľ: <ul style="list-style-type: none"> ■ Počet subjektov so zlepšenými elektronickými službami, ktoré je možné riešiť ako životné situácie.

2.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

V tejto časti sú identifikovaní stakeholderi, ktorých sa daná strategická priorita (alebo jej časť) týka a ich relevantné (záujmy) hnacie prvky¹.

Prevádzkovateľ rezortného portálu

- Mať k dispozícii jasnú metodiku a štandardy, ako prispôbiť navigáciu na svojom portály centrálnemu riešeniu.
- Mať k dispozícii jasnú metodiku a štandardy, ako prispôbiť poskytované elektronické služby centrálnemu riešeniu.
- Mať k dispozícii vývojové a testovacie prostredie centrálného riešenia.
- Vytvorenie eDesku pre povinnú osobu

Poskytovateľ eGov služby

- Kompetentnosť verejnej správy – možnosť učiť sa a zdieľať skúsenosti pri návrhu procesných a navigačných máp.
- Efektivita verejnej správy – možnosť navrhovať procesné mapy efektívne a optimalizovať procesy.
- Flexibilita verejnej správy – procesné mapy je možné neustále vylepšovať a v odôvodnených prípadoch postupovať individuálne.
- Spôľahlivosť verejnej správy – je jasne definovaná zodpovednosť za prevádzku riešenia a príslušné SLA – governance (K dispozícii sú štandardy a nástroje pre orchestráciu služieb).

Verejnosť

- Úžitková hodnota služieb verejnej správy:
 - vždy vedieť, aké úkony je potrebné vykonať pre vyriešenie životnej situácie,
 - vždy mať možnosť vykonať všetky úkony elektronicky,
 - mať prístup k správe svojho portfólia vo vzťahu k verejnej správe.

Podnikateľské prostredie

- Možnosť automatizovaného podávania žiadostí prostredníctvom podnikových IS
- Úžitková hodnota služieb verejnej správy (rovnako ako verejnosť),
- Mať možnosť efektívne delegovať úlohy pri riešení životných situácií s verejnou správou v rámci tímu (i v súvislosti s portfóliom podnikateľa).

2.2 Organizácia

2.2.1 Zodpovednosť

Zodpovedný gestor

- Gestorom strategickej priority Integrácia s VS - zodpovedá za prevádzku a implementáciu mechanizmu navigácie pre prístup k službe a riešenie životnej situácie.

Zapojené organizácie

Zoznam organizácií, ktoré budú dotknuté realizáciou priority.

- Ministerstvo financií SR:
 - definuje architektúru verejnej správy a princípy, ako budú služby kategorizované a orchestrované do životných situácií,
 - prevádzkuje platformu pre orchestráciu elektronických služieb.
- Ministerstvo vnútra SR:
 - zodpovedá za reformu verejnej správy v rámci ktorej by mali byť navrhnuté kvalitné služby, optimalizované procesy - zavedenie riešenia životných situácií,
 - prevádzkuje kľúčové informačné systémy verejnej správy a rieši obsluhu klientov (klientske centrá).
- Inštitúcia verejnej správy:
 - poskytujú vybrané elektronické služby (zodpovedajú za službu umiestnenú na centrálnom portály a jej popis a zaradenie),
 - garantujú vybrané životné situácie (zodpovedajú za návrh procesnej mapy pre životnú situáciu).

2.2.2 Organizačné zmeny

Navrhujeme, aby boli pridelené centrálné kompetencie pre rozvoj a inováciu elektronických služieb:

- Definícia:
 - Metodické usmernenie - Definovanie nástrojov, možností a spôsobov ako organizovať elektronické služby.
- Implementácia:
 - Koordinácia implementácie služieb novým spôsobom – tak, aby boli všetky služby dostupné na Ústrednom portály verejnej správy: zaradené, popísané a zorganizované tak, aby bolo možné v procesnej mape riešiť životnú situáciu.
- Prevádzka:
 - Zabezpečenie SLA pre prevádzku platformy (ÚPVS a životné situácie).

2.3 Stratégia a riešenie

2.3.1 Popis súčasného stavu

V súčasnosti neexistuje rozdielny prístup pre podnikateľa a občana, ktorý by pokrýval potreby podnikateľov na automatizované a hromadné podávanie žiadostí a tieto žiadosti sa riešia samostatnými podaniami.

Elektronické služby sú dostupné ako elektronické formuláre a prostredníctvom ÚPVS je možné realizovať podanie (vrátane podpisu formulára zaručeným elektronickým podpisom). Riešenie principiálne podporuje i inteligentné formuláre a navigáciu pri vyplňaní otázok. Použité technológie sú už zastaralé a riešenie neposkytuje komfort. Služby tiež nie sú jednoduché a formuláre vznikli vo väčšine prípadov prevodom pôvodných papierových formulárov. Služby Ministerstva vnútra SR sú dostupné len ako link na portál Ministerstva vnútra (nie sú interoperabilné s ÚPVS).

Dôležitým modulom je eDesk – elektronická schránka, ktorá obsahuje zoznam správ medzi orgánmi verejnej moci a používateľom.

Dá sa konštatovať, že boli položené základy pre centrálny prístup k elektronickým službám. Ďalším postupom je teda inovácia a modernizácia tohto portálu.

Riziká súčasného stavu

Zoznam rizík, ktoré vyplývajú zo skutočnosti, ak by sa súčasný stav nezmenil:

- Elektronické služby nebudú mať dostatočnú používanosť a používatelia s nimi nebudú spokojní – k dispozícii nebudú moderné portálové nástroje, ktoré umožňujú jednoduché služby a pohodlnú interakciu.
- Nebude možné dosiahnuť zavedenie efektívneho riešenia životných situácií,
- Podnikatelia budú nadalej podávať žiadosti manuálne a dávko spracovanie nebude možné

2.3.2 Najlepšie skúsenosti

TODO

2.3.3 Strategický prístup k riešeniu

V rámci prvej oblasti je cieľom tejto strategickej priority zabezpečiť vytvorenie jednotného prostredia pre občanov a podnikateľov pre ich prístup ku všetkým funkciám, ktoré potrebujú pri svojej interakcii s verejnou správou, či už je to pri prístupe k službám VS alebo prístupe k rôznym informáciám vedených o občani alebo podnikateľovi v rámci VS, prípadne len k informáciám, ktoré sú pre občana alebo podnikateľa predmetom jeho záujmu a má právo k týmto informáciám pristupovať. Zámerom je vytvoriť jednotné konfigurovateľné a užívateľsky prispôsobiteľné rozhranie, prostredníctvom ktorého občan a podnikateľ získa najmä:

- Jednotný a formalizovaný prístup k službám VS.
- Prístup k správe svojich splnomocnení.
- Možnosť upravovať a prispôbovať si svoj profil, vzhľad a funkcie svojho portfólia.
- Prístup k prehľadu o stave spracovania podaní, svojich povinností, uznaných nárokoch, vydaných dokladoch, bilancii pozícii klienta voči verejnej správe a pod..
- Prístup k objektom evidencie týkajúcich sa občana alebo podnikateľa, ako sú napr. zápisy v evidenciách a registroch verejnej správy a pod..

Správa portfólia klienta zároveň vytvára predpoklady pre automatizovanú obsluhu, vrátane možnosti vyplnenia, vizualizácie, autorizácie a odoslania podania. Súčasťou portfólia klienta bude aj zabezpečenie jednotného prístupu k možnosti realizácie úhrad (najmä za podania) a prístupu do elektronickej schránky klienta.

Z pohľadu prístupu úradníkov VS je cieľom poskytnúť všetkým pracovníkom VS jednotné konfigurovateľné a užívateľsky prispôsobiteľné (podľa prístupových práv a rolí) rozhranie, v rámci ktorého bude mať úradník VS k dispozícii predovšetkým:

- zoznam úloh vyplývajúcich z role úradníka v rámci príslušnej agendy,
- oprávnený prístup k nevyhnutným informáciám o občani alebo podnikateľovi, ktoré sú potrebné pre riešenie konkrétnej agendy, resp. životnej situácie klienta,
- workflow pre riešenie jednotlivých úloh,

- informácie o interných úlohách týkajúcich sa podporných činností výkonu organizácie a stave ich spracovania,
- sledovanie stavu spracovania pridelených úloh – vyplývajúcich z podaní v AIS aj interných,
- iné analytické a podporné nástroje potrebné k svojej činnosti.

Ide o rozhranie pracovníka VS, ktoré bude poskytovať možnosť jednotného prístupu ku všetkým nástrojom, ktoré pre svoju činnosť pracovník verejnej správy potrebuje. Podporená bude i automatizácia operatívnych úkonov a úkonov pracovníkov verejnej správy realizovaných v teréne a jednotné prihlasovanie do informačných systémov a aplikácií (tzv. Single-sign-on). Znamená to, že na pracovnej ploche získa pracovník prístup k aplikáciám (agendovým informačným systémom a nástrojom pre vnútornú správu), ktoré potrebuje pre výkon svojej činnosti. Zároveň získa prístup aj k vybraným informáciám o klientovi, k histórii jeho podaní a stavu ich spracovania, k elektronickej schránke a pod., ktoré potrebuje najmä pre obsluhu občana a spracovanie jeho podaní.

Princípy

Základný architektonický princíp, na ktorom je riešenie postavené:

- **Jednoduchá navigácia** – používatelia nájdu okamžite požadovanú službu.

Mnohí požívatelia nevedia, kde a ako môžu použiť službu. Veľmi často si ani nie sú vedomí, že daná služba existuje. Táto neschopnosť nájsť vhodnú službu je nepohodlná pre používateľa. Služby, ktoré nemôžu byť nájdené jednoducho, nie sú používané. To je aj dôvod, prečo musia poskytovatelia služieb pomáhať používateľom nájsť požadovanú službu respektíve vytvoriť také prostredie, aby vyhľadanie služby bolo intuitívne, rýchle a jednoduché.

Ďalšie dôležité architektonické princípy, ktoré je potrebné vziať do úvahy:

- **Orientácia na služby** - Architektúra verejnej správy je založená na definícii služieb, ktoré odrážajú biznis činnosti reálneho sveta. To znamená, že akákoľvek vrstva architektúry verejnej správy (biznis, IS, technológia) komunikuje s okolitým svetom prostredníctvom služieb, ktoré sú konzumované prostredníctvom rôznych kanálov (rozhraní).
- **Proaktivita** – Verejná správa bude ponúkať všade tam kde je to možné a kde jej umožňuje aktuálna legislatíva iniciovať poskytovanie takých služieb, ktoré používateľ v danom okamihu potrebuje.
- **Služby ako situácie** – Používateľom sú ponúkané služby ako (životné) situácie (udalosti).
- **Okamžité vybavenie** – Všade, kde je to možné, sú poskytované samoobslužné online služby vybavované okamžite. V ostatných prípadoch, keď je nevyhnutná akcia pracovníka verejnej správy, sú služby vybavované v reálnom čase.
- **Asynchrónne vybavenie podané automatizovane** – prostredníctvom IS podnikateľov bude možné zadávanie automatizovaných podaní, ktorých výsledok spracovania nebude potrebný v reálnom čase – budú sa vykonávať asynchrónne
- **Transparentnosť** – Používatelia majú prístup ku všetkým relevantným informáciám. Pred, počas a po poskytnutí služby poskytovateľ informuje používateľa o výsledku, postupe riešenia a použitých informáciách.
- **Jeden krát a dost'** - Používatelia nie sú zaťažovaní zbytočnými otázkami. Pri interakcii s verejnou správou bude verejná správa od žiadateľa vyžadovať len údaje, ktoré sú nové a verejná správa nimi ešte nedisponuje.
- **Spätná väzba** - Používatelia môžu poskytnúť spätnú väzbu o službe, napríklad opravy, sťažnosti, reklamácie, a tak ďalej., či už na požiadanie alebo z vlastného podnetu. Poskytovateľ služieb môže použiť tento vstup pre zlepšenie kvality služby. Týmto spôsobom, používatelia majú možnosť konštruktívne presadzovať svoje vlastné záujmy.

Postup podania žiadosti a jej spracovanie bude prebiehať podľa postupu uvedeného nižšie v závislosti od role, ktorá vystupuje pri podávaní žiadosti a jej spracovaní:

- Občan / podnikateľ – osobné podanie.
- Podnikateľ – automatizované podanie.

■ Úradník VS.

Občan / podnikateľ – osobné podanie

Prístupový komponent, Portál ÚPVS zabezpečí prehľadný katalóg všetkých poskytovaných služieb podľa životných situácií a ostatných detailnejších atribútov. Prostredníctvom navigácie alebo vyhľadávania si podávajúca osoba zvolí službu.

Po výbere požadovanej životnej situácie a príslušnej služby v rámci portálu ÚPVS bude pre používateľov k dispozícii elektronický formulár príslušnej služby. Prostredníctvom funkcionality portálu ÚPVS, prípadne rezortného portálu príslušnej PO, bude zabezpečené inteligentné vyplnenie formuláru, prípadne vloženie príloh a následne vytvorenie správy (obsahujúcej kompletne podanie), ktorá bude doručená do elektronickej schránky príslušnej povinnej osoby.

Ďalšie dodatočné informácie by vo formulári mali byť vyžadované len pokiaľ ich príslušná PO nemá vo svojej evidencii a zároveň ich nie je možné priamo získať od iných PO, resp. z CSRÚ.

Elektronické formuláre bude spravovať modul eForm. V module eForm budú uložené vzory všetkých dokumentov (formuláre), ktoré sú súčasťou poskytovaných služieb. Tento modul bude mať tiež na starosti inteligentné vyplnenie formulára.

Samotný prístup k službe nebude možný len cez Portál ÚPVS ale cez ktorýkoľvek prístupový komponent, t.j. okrem portálu ÚPVS aj cez rezortný portál príslušnej povinnej osoby, prípadne asistovane prostredníctvom IOM alebo KC (pre vybrané typy služieb).

Zároveň má občan možnosť využiť aj prihlásenie sa do portálu ÚPVS, prípadne rezortného portálu, čo mu umožní využiť aj iné doplnkové funkcie, ktoré budú dostupné len po prihlásení (napr. predvyplnenie identifikačných údajov podávajúcej osoby z IAM, SSO pre prístup k elektronickej schránke a pod.). Identifikácia a autentifikácia do portálu ÚPVS, prípadne do rezortného portálu bude prebiehať prostredníctvom modulu IAM, t.j. občanovi bude postačovať zaregistrovať sa raz v rámci ÚPVS a tie isté prihlasovacie údaje bude môcť využiť aj pri prístupe k ÚPVS a k elektronickej schránke a rovnako aj pri prístupe k rezortným portálom.

Stav spracovania jednotlivých požiadaviek a ich históriu bude možné sledovať v portfóliu klienta. Notifikácia o spracovaní bude doručovaná do elektronickej schránky. Zámerom je vytvoriť jednotné konfigurovateľné a užívateľsky prispôsobiteľné rozhranie (portfólio klienta), prostredníctvom ktorého občan a podnikateľ získa najmä:

- Jednotný a formalizovaný prístup k službám VS.
- Prístup k správe svojich splnomocnení.
- Možnosť upravovať a prispôbovať si svoj profil, vzhľad a funkcie svojho portfólia.
- Prístup k prehľadu o stave spracovania podaní, svojich povinnostiach, uznaných nárokoch, vydaných dokladoch, bilancii pozícii klienta voči verejnej správe a pod..
- Prístup k objektom evidencie týkajúcich sa občana alebo podnikateľa, ako sú napr. zápisy v evidenciách a registroch verejnej správy a pod..

Podľa používateľa služby a podľa toho, či sa očakáva okamžité spracovanie služby a bezprostredné vygenerovanie výstupu rozlišujeme nasledovné základné typy prístupu k službe a spôsob získania výstupu:

- Prístup občana alebo podnikateľa k službe kde sa neočakáva bezprostredné získanie výstupu zo spracovania podania. Po vyzdvihnutí podania povinnou osobou z jej schránky a po jeho spracovaní v rámci príslušnej agendy PO je výstup zo spracovania podania doručený prostredníctvom modulu MED do elektronickej schránky podávajúcej osoby.
- Prístup občana alebo podnikateľa k službe kde sa očakáva bezprostredné získanie výstupu zo spracovania podania. Po spracovaní vstupných parametrov WS služby a prípadne aj overení autorizácie zabezpečí príslušný IS povinnej osoby vygenerovanie požadovaného výstupu. Samotný výstup je

doručovaný prostredníctvom WS služby, ktorá zároveň zabezpečí zobrazenie tohto výstupu s možnosťou jeho uloženia na lokálne prostriedky podávajúcej osoby. Okrem sprístupnenia výstupu prostredníctvom WS služby je kópia tohto výstupu zaslaná z IS povinnej osoby prostredníctvom modulu MED aj do elektronickej schránky podávajúcej osoby.

Podnikateľ – automatizované podanie

K určitým typom služieb môže podnikateľ pristupovať priamo prostredníctvom svojho IS – automatizované podanie. Funkcionalita automatizovaného podania bude poskytnutá prostredníctvom webservice rozhrania a bude slúžiť tak na samostatné ako aj na hromadné spracovanie požiadaviek v prípade služieb, kedy je potrebné jednotlivé podania autorizovať ako celok podávajúcou osobou.

Postup zaslania automatizovaného podania bude prebiehať ako je uvedené v časti „*Občan / podnikateľ – osobné podanie*“ a doplnený o nasledovné kroky:

- Súčasťou zaslania podania bude vygenerovanie a zaslanie jednoznačného identifikátora podania pre potreby doručky.
- Identifikátor bude zaslaný do elektronickej schránky. Na základe tohto identifikátora bude možné sledovať spracovanie podania v Portfóliu klienta.

Podľa používateľa služby a podľa toho, či sa očakáva okamžité spracovanie služby a bezprostredné vygenerovanie výstupu rozlišujeme nasledovné základné typy prístupu k službe a spôsob získania výstupu:

- Prístup podnikateľa prostredníctvom jeho IS k službe konkrétnej PO kde sa neočakáva bezprostredné získanie výstupu zo spracovania podania. Podania z IS podnikateľa budú zasielané prostredníctvom WS rozhrania do edesku PO, ktorý bude v správe povinnej osoby. Prechod edesku z ÚPVS pod povinnú osobu je nutná podmienka na zabezpečenie konzistentností podaní. Túto konzistenciu nie je možné zabezpečiť existenciou edesku len na ÚPVS pre prípadne výpadky. Po spracovaní podania povinnou osobou v rámci príslušnej agendy PO je výstup zo spracovania podania doručený prostredníctvom modulu MED do elektronickej schránky podávajúcej osoby. Problematika doručenia do vlastných rúk bude vyriešená vypublikovaním služby prebratia, ktorá je funkciou elektronickej schránky na ÚPVS a jej sprístupnením rezortným portálom.
- Prístup podnikateľa prostredníctvom jeho IS k službe konkrétnej PO kde sa očakáva bezprostredné získanie výstupu zo spracovania podania. Po spracovaní podania povinnou osobou v rámci príslušnej agendy PO je výstup zo spracovania podania doručený prostredníctvom modulu MED do elektronickej schránky podávajúcej osoby (podnikateľa). Okrem tohto spôsobu doručenia je výstup zároveň odovzdaný aj príslušnej WS službe, prostredníctvom ktorej je doručený priamo do IS podnikateľa. Rovnako ako v prístupe vyššie je problematika doručenia do vlastných rúk zabezpečená vypublikovaním služby prebratia na ÚPVS a zdieľaním tejto služby rezortnými portálmi.

Úradník VS

Podania zaevidované v AIS budú pridelované úradníkom VS prostredníctvom funkcie Manažment úloh pracovníkov VS. Táto funkcia zabezpečí zobrazenie úlohy kompetentnému pracovníkovi VS, ktorého rola umožňuje pracovať nad príslušným AIS.

Úradník verejnej správy bude plniť svoje úlohy prostredníctvom jednotne konfigurovaného a užívateľsky prispôsobeného (podľa prístupových práv a rolí) rozhrania v rámci ktorého bude mať k dispozícii:

- zoznam úloh vyplývajúcich z role úradníka z príslušnej agendy,
- workflow pre riešenie úloh,

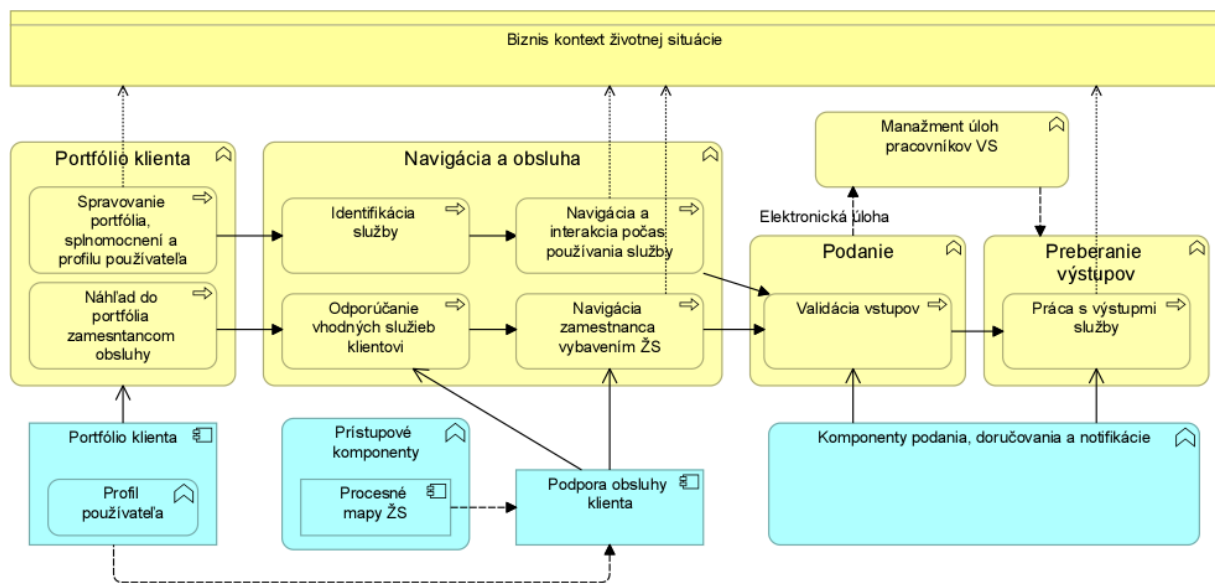
- informácie o interných úlohách týkajúcich sa podporných činností výkonu organizácie a stave ich spracovania,
- sledovanie stavu spracovania pridelených úloh – vyplývajúcich z podaní v AIS aj interných,
- iné analytické a podporné nástroje potrebné k svojej činnosti.

Aplikácia vyššie uvedených riešení predpokladá:

- existujúcu a funkčnú integračnú a orchestračnú platformu,
- organizovanie ŽS do procesných máp.

V rámci biznis úrovni pribudne interface na automatizované zadávanie podaní prostredníctvom IS.

2.3.4 Biznis vrstva



Obrázok 1 Architektonický pohľad na interakciu s VS

Požiadavky

Celkový vzhľad portálu a základná funkcionálnosť:

- Riešenie umožní spravovať preferencie používateľa,
- Riešenie umožní vytvárať sociálnu sieť medzi používateľmi (rodinné vzťahy).

Identifikácia služby - pre identifikáciu a nájdenie požadovanej služby môže klient vyhľadávať navigáciou cez zoznam služieb podporujúcou sémantické filtrovanie:

- Životné situácie a služby bude možné označovať značkami (tagmi),
- K dispozícii bude „search bar“, ktorý umožní vyhľadávanie služby/životnej situácie na základe kľúčových slov:
 - výsledok bude predstavovať zoznam služieb zoradený podľa relevancie (kto vyhľadával služby v minulosti a akú službu si vybral – aplikácia algoritmov „deep learning“),
 - alternatívne, výsledok bude predstavovať zoznam služieb zoradený podľa zhody kľúčových slov voči popisu služby (pričom sa do úvahy budú brať i synonymá, neúplné slová a podobne).
- Ku každej službe sa bude možné prístupit cez trojstupňové menu (maximálne) (Okruh – Podokruh – Životná situácia). Trojstupňové menu bude tvorené dlaždicami (pokiaľ sa nezmenia trendy dizajnu). Alternatívne bude

k dispozícii i abecedný zoznam služieb a životných situácií ako i orientácia v službách podľa orgánov verejnej moci a ich agend, alebo cez segmenty (role) užívateľ.

- K službám bude možné prísť cez navigátor: prostredníctvom odpovedí na otázky o probléme, bude ponúknutá vhodná služba respektíve zoznam vhodných služieb (pôjde o úvodnú procesnú mapu, ktorej listy bude tvoriť začiatok životnej situácie),
- K dispozícii bude prehľad najpoužívanejších služieb.

Navigácia a interakcia počas používania služby:

- Pre jednoduché životné situácie budú k dispozícii formuláre na jeden klik. Znamená to, že v profile používateľa bude možné nastaviť preferencie - defaultné spôsoby autorizácie, platby, aktiváciu proaktivity a podobne.
- Zabezpečenie navigovania občanov a podnikateľov cez procesnú mapu životnej situácie:
 - Procesnú mapu je možné prezerat' pred spustením služby,
 - Každý krok v mape bude predstavovať atomický úkon:
 - Zadanie novej informácie respektíve množiny informácií (vo forme odpovedí na otázku alebo nahratia prílohy),
 - Rozhodnutie - výber služby (alebo povolenie spustenia služby),
 - Prezretie a spracovanie odpovede orgánu výkonu verejnej moci (vrátane funkcií ako odvolanie sa a podobne),
 - Vytvorenie a odoslanie podania (so všetkými náležitosťami napríklad i splnomocnenie),
 - Realizácia platby,
 - Výber spôsobu doručenia (?),
 - Autorizácia výstupu.
- Žiadateľ zadáva len nevyhnutné referenčné údaje, ktorými verejná správa zatiaľ nedisponuje, a ktoré sú potrebné na vyriešenie jeho požiadavky.
- Po opätovnom odhlásení bude možné pokračovať v riešení začatej životnej situácie. Používateľ môže pracovať súčasne na viacerých životných situáciách.
- K dispozícii bude história riešenia životnej situácie -. prehľad realizovaných krokov, rozhodnutí v časovej a logickej následnosti.
- V prípade nutnosti bude možné v každom kroku riešenia životnej situácie zadať spätnú väzbu.

Práca s výstupmi služby:

- Výstupy služby budú zaradené do portfólia klienta, kde budú prehľadne organizované.
- Výstupy služby budú štandardizované dátové objekty, ako:
 - povolenia,
 - príspevky a dávky,
 - zápisy do evidencie,
 - granty a dotácie,
 - licencie.
- Výstup služby bude možné:
 - použiť v elektronickej komunikácii,
 - spracovať elektronickeými prostriedkami orgánmi verejnej moci,
 - previesť do papierovej podoby (vrátane QR kódu),
 - skontrolovať.

Portfólio klienta:

- Občanovi a podnikateľovi sa sprístupnia relevantné dátové objekty, ktoré verejná správa eviduje (napríklad byt vo vlastníctve, podnikateľskú činnosť). Portfólio klienta bude organizované podľa navrhnutých oblastí.
- Klient môže k týmto objektom volať ďalšie relevantné služby.
- Klient môže reagovať na proaktívne podnety od verejnej správy ohľadom údržby a zlepšovania portfólia.
- *Na základe požiadaviek priority „Riadenie dát“ – pre jednotlivé objekty portfólia bude k dispozícii informácia o použití dát (účel, osoba, dátum) s možnosťou nastaviť si mieru zdieľateľnosti dát.*

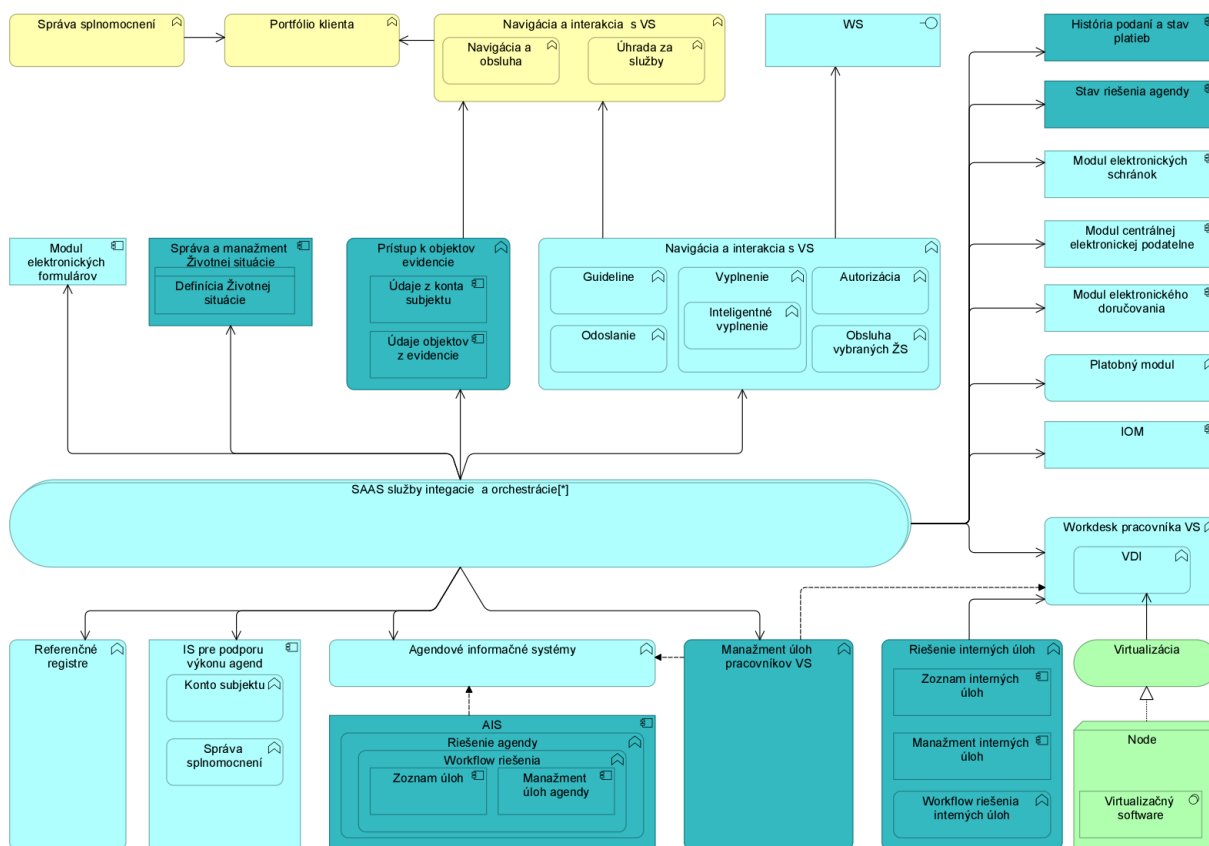
Nástroje pre povinné osoby:

- Riešenie umožní:
 - publikovanie obsahu a informácií,
 - návrh a tvorbu otvorených API,
 - návrh a publikáciu elektronických služieb vo forme formulárov a procesných máp,
 - testovanie služieb a použiteľnosti.
- Vytvorí sa portál venovaný štandardom dizajnu portálov vo verejnej správe a použiteľnosti .

Služby

- Manažment obsahu – povinná osoba,
- Publikovanie informácií – povinná osoba,

2.3.5 Aplikačná vrstva



Obrázok 2 Aplikačný pohľad Interakcia s VS

2.3.5.1 Popis vybraných stavebných blokov

Názov	Popis
Portfólio klienta	Prostredníctvom portfólia klienta (ako používateľského rozhrania) bude zabezpečený prístup používateľa ku všetkým funkciám, ktoré potrebuje pri svojej interakcii s verejnou správou. Občan alebo podnikateľ si tak bude môcť spravovať svoje splnomocnenia. Jednotlivé plnomocenstvá budú evidované v Centrálnom registri elektronických plnomocenstiev. Okrem uvedenej funkcionality bude k dispozícii aj možnosť upravovať a prispôbovať si svoj profil, vzhľad a funkcie svojho portfólia. Občan a podnikateľ bude mať jednoduchý a prispôbený prístup k prehľadu o stave spracovania podaní, svojich povinnostiach, uznaných nárokoch, vydaných dokladoch, bilancii pozícií klienta voči verejnej správe, zápisoch v evidenciách a registroch verejnej správy a pod.. Služby správy portfólia umožnia základné operácie s jednotlivými objektmi elektronických služieb, ako: zmeny nastavení, prevody, aktualizácie a ukončenia. Správa portfólia klienta zároveň vytvára predpoklady pre automatizovanú obsluhu, vrátane možnosti vyplnenia, vizualizácie, autorizácie a odoslania podania. Súčasťou portfólia klienta bude aj zabezpečenie jednotného prístupu k možnosti realizácie úhrad (najmä za podania) a prístupu do elektronickej schránky klienta.
WS	WS poskytne rozhranie na automatizované zadávanie podaní priamo z informačného systému podnikateľa.

Názov	Popis
Navigácia a obsluha	Stavebný blok zahrňujúci funkcie navigovania občana a podnikateľa cez procesnú mapu životnej situácie, ktoré pomáhajú vytvoriť a doplniť všetky nevyhnutné podklady pre vybavenie konkrétnej životnej situácie. Navigácia bude navrhnutá tak aby bola jednotná pri plne elektronickom prístupe alebo prístupe prostredníctvom fyzickej obsluhy klienta, napr. na IOM.
Guideline	Obsahuje informácie, aké kroky sú počas ŽS vykonávané, čas potrebný na vykonanie a cenu. Tieto informácie sa získavajú z komponentu Správa a manažment Životnej situácie.
Odoslanie	Stavebný blok zoskupuje úkony súvisiace s prípravou podania od jeho vytvorenia, cez autorizáciu až po jeho odoslanie. Je úzko previazaný na navigáciu a obsluhu. Vytvorenie podania je v podstate výsledkom postupnej navigácie a interakcie, t.j. dopĺňania potrebných informácií do formulára podania. Pokiaľ je podanie potrebné autorizovať zabezpečí funkcia autorizácie jeho finálnu vizualizáciu a realizáciu príslušnej formy elektronického podpisu (zaručený elektronický podpis, „mandátny“ elektronický podpis, elektronická pečať, časová pečiatka /pokiaľ bude potrebné ju doplniť už na strane podania/ a pod.). V rámci autorizácie podania budú k dispozícii potrebné nástroje, ktoré umožnia používateľom autorizovať dokumenty a ich obsah pri interakcii s verejnou správou. V prípade, že bude podanie pripravené na odoslanie bude ho možné jednoduchým spôsobom odoslať.
Vyplnenie	Komponent používa na vyplnenie formulára komponent eForm, pričom aplikuje inteligentné vyplňanie formulárov prostredníctvom získavania dát z rôznych AIS a registrov. Získavanie dát je zabezpečené prostredníctvom dátovej integrácie.
Údaje z konta subjektu	Stavebný blok zoskupuje procesy súvisiace s definíciou a správou povinností a nárokov občanov a podnikateľov voči štátu. Na základe nastavených pravidiel bude možné na jednom mieste spravovať a obsluhovať všetky záväzky a pohľadávky. Výhodou to má najmä pri riešení nedoplatkov a následnom exekučnom konaní.
Údaje o objektoch z evidencie objektov	Objektom evidencie je množina údajov o subjekte evidencie, ktorá je predmetom evidovania orgánom verejnej moci v rámci jeho pôsobnosti podľa osobitných predpisov, a ktorá je jednoznačne identifikovaná identifikátorom objektu evidencie.
Workdesk pracovníka VS	Funkcia združuje rozhranie pracovníka VS k IS, ktoré budú poskytovať možnosť jednotného prístupu k všetkým nástrojom, ktoré pre svoju činnosť pracovník verejnej správy potrebuje. Podporená bude i automatizácia operatívnych úkonov pracovníkov verejnej správy a jednotné prihlasovanie do informačných systémov a aplikácií (Single-sign-on). Znamená to, že na pracovnej ploche získa pracovníkov prístup k aplikáciám (agendovým informačným systémom a nástrojom pre podporu výkonu agendy alebo organizácie), ktoré potrebuje pre výkon svojej činnosti. Zároveň získa prístup aj k vybraným informáciám o klientovi, k histórii jeho podaní a stavu ich spracovania, k elektronickej schránke a pod., ktoré potrebuje najmä pre obsluhu občana a spracovanie jeho podaní.
VDI	Virtual desktop infrastucture – nástroj na vygenerovanie pracovnej plochy úradníka, ktorý bude obsahovať nástroje na ktoré má úradník nárok podľa zaradenia a prístupových práv.

Názov	Popis
Zoznam úloh	Komponent poskytuje zoznam úloh pre pracovníkov VS podľa ich zaradenia.
Manažment úloh agendy	Komponent slúži na riadenie úloh a služieb týkajúcich sa príslušného AIS.
Workflow riešenia	Funkcia poskytuje postup riešenia úloh v rámci príslušného agendového systému.
Manažment úloh pracovníka VS	Slúži na pridelovanie úloh zamestnancom verejnej správy na základe oprávnení.
Riešenie interných úloh	Funkcia zabezpečuje riešenie interných úloh, ich vytváranie a adresovanie úradníkom VS.
Zoznam interných úloh	Zoznam interných úloh.
Manažment interných úloh	Riadenie interných úloh a priradovanie riešiteľom – úradníkmi VS.
Workflow riešenia interných úloh	Funkcia zabezpečuje postup riešenia interných úloh. Poskytuje mapu ich riešenia a maticu závislostí. Touto funkciou nemusia disponovať všetky AIS.
Obsluha vybraných ŽS	Funkcia poskytuje vybrané ŽS, ktoré je možné riešiť na klientskych centrách na základe prístupových práv úradníka VS.

2.3.6 Technologická vrstva

Technologická vrstva predstavuje využitie Cloud služieb, ktoré budú slúžiť na generovanie VDI do Workdesku pracovníka VS, tak je znázornené na obrázku Obrázok 2.

2.4 Problémy a riziká

Dôsledky

Zoznam dôsledkov, ktoré vyplývajú z realizácie strategickej priority pre jednotlivé subjekty:

- Pre jednotlivé životné situácie bude potrebné určiť garanta, ktorý bude zodpovedať:
 - za popis a kategorizáciu životnej situácie,
 - za návrh procesnej mapy životnej situácie.
- Bude potrebné upraviť agendové informačné systémy.

Problémy

Zoznam problémov, ktoré bude potrebné vyriešiť počas realizácie strategickej priority:

- Zosúladiť modernizáciu ÚPVS s prevádzkou aktuálnej verzie ÚPVS (ktorá bola vybudovaná v rámci OPIS a je potrebné zabezpečiť jej udržateľnú prevádzku 5 rokov od spustenia produktívnej prevádzky),
- Navrhnuť zmysluplnú a funkčnú integráciu medzi portálom a orchestračnou platformou, kde sú prístupné elektronické služby, navrhnuté procesné mapy a ukladaný biznis koncept životných situácií,
- Prijatť potrebné legislatívne úpravy tak, aby koncept bolo možné spustiť do reálnej prevádzky,
- Presadiť koncept otvorených API a zmysluplne zapojiť inovatívnu komunitu do návrhu dizajnu a podoby služieb (participácia),

- Vyriešiť vzťah medzi ÚPVS a rezortnými portálmi,
- Nájsť vhodný spôsob realizácie portfólia klienta (vo vzťahu k iniciatíve IFO a projektu CSRÚ).

Riziká

Zoznam rizík, ktoré je dôležité mitigovať pri realizácii strategickej priority:

- Slovenský IT sektor nebude schopný poskytnúť dostatočne inovatívne riešenia,
- Nepodarí sa vybudovať dostatočnú organizačnú kapacitu na strane prevádzkovateľa ÚPVS,
- Výsledná podoba zákona o eGovernmente bude v rozpore z navrhnutým konceptom,
- Navigácia cez procesné mapy nebude prijatá verejnosťou kladne,
- Klientske centrá prevádzkované MV SR si vyvinú vlastný nekompatibilný spôsob obsluhy životných situácií.

2.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Zoznam požiadaviek na legislatívne zmeny, ktoré sú potrebné pre realizáciu strategickej priority (vrátane podzákonných predpisov):

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Zákon č. 305/2013 Z. z Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Je potrebné právne definovať automatizované podania s asynchrónnym doručením odpovede ■ Je potrebné aktualizovať spôsob obsluhy občanov podľa predstaveného konceptu. ■ Je potrebné právne definovať riešenie životnej situácie, postavenie garanta životnej situácie a spôsob koordinácie elektronických služieb.
XXX	V rámci legislatívy požadovať o vytvorenie eDeskov pre povinné osoby

Požiadavky na Operačný program Efektívna verejná správa

- Podpora zriadenia a vybudovanie kapacít pre rozvoj a inováciu elektronických služieb (eGov delivery unit).
- Nastavenie nástrojov pre participáciu inovatívnych komunit v rozvoji eGovernmentu.
- Celková optimalizácia procesov vo verejnej správe (pre každý sektor) – práve tieto procesy budú tvoriť vstup do návrhu procesných máp pre riešenie životných situácií vrátane návrhu príslušných legislatívnych úprav.

2.6 Projekty

Identifikácia projektov, ktoré je vhodné realizovať:

- Modernizácia Ústredného portálu verejnej správy.

2.6.1 Modernizácia Ústredného portálu verejnej správy

Popis a cieľ

Cieľom projektu je modernizácia ÚPVS s ohľadom na nový koncept navigácie a celkového poskytovania služieb a okamžité vybavenie. Implementuje hlavne spôsoby interaktívnej komunikácie pri riešení životných situácií, správu obsahu, správu portfólia klienta a platformu pre mobilné aplikácie.

Projekt bude riadený iteratívne, tak, aby zmysluplné výstupy odovzdával v pravidelných cykloch počas dĺžky projektu. V rámci projektu bude navrhnutý nový dizajn manuál pre navigáciu a poskytovanie služieb.

Aktivity

- Návrh nového dizajnu pre navigáciu a interakciu,
- Implementácia nových komponentov ÚPVS,
- Integrácia do prostredia eGovernmentu (najmä Orchestračná platforma)
- Migrácia pôvodnej verzie portálu,
- Zavedenie vybraných životných situácií na portál,
- Školenia povinných osôb, ako sa používať nové nástroje
- Testovanie (vrátane testovania user experience),
- Migrácia ÚPVS do eGovernment cloudu,

Navrhovaný realizátor

- NASES

Navrhovaní partneri

- Ministerstvo vnútra SR
- Ministerstvo financií SR

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

- 3 roky (výstupy budú odovzdávané postupne, v intervale 3 mesiace)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Ústredný portál verejnej správy (OPIS),
- Mobilné riešenie identifikácie a autentifikácie,
- Klientske centrá – nutná koordinácia,
- Orchestračná platforma – nutná koordinácia,
- Jednotlivé projekty pre životné situácie.

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Optimalizácia procesov vo verejnej správe,
- Vybudovanie systému riadenia kvality vo verejnej správe,
- Podpora rozvoja elektronických služieb (kapacity pre **eGov delivery unit**).

2.6.2 E-desk povinných osôb pre potreby asynchrónneho spracovania žiadostí

Popis a cieľ

Cieľom projektu je vytvorenie edesku pre všetky povinné osoby, ktoré budú umožňovať podávanie žiadostí, pre ktoré sa neočakáva okamžitý výstup zo spracovania. Potreba prechodu edesku z ÚPVS pod povinnú osobu je nutná podmienka na zabezpečenie konzistentnosti podaní nakoľko v prípade výpadku eDesku na ÚPVS je ohrozená časová/dátumová konzistentnosť podania.

Aktivity

- Implementácia nových eDeskov v AIS povinných osôb,
- Integrácia do prostredia eGovernmentu (najmä Orchestračná platforma)
- Migrácia funkcionality z pôvodnej verzie portálu,
- Zavedenie vybraných životných situácií na portál,
- Školenia povinných osôb, ako sa používať nové nástroje

- Testovanie (vrátane testovania user experience),

Navrhovaný realizátor

- Povinné osoby

Navrhovaní partneri

- Ministerstvo vnútra SR
- Ministerstvo financií SR

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

- 3 roky (výstupy budú odovzdávané postupne, v intervale 3 mesiace)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Ústredný portál verejnej správy (OPIS),
- Klientske centrá – nutná koordinácia,

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Optimalizácia procesov vo verejnej správe,

2.6.3 Vytvorenie WS na dávkové podávanie žiadostí z IS podnikateľských subjektov

Popis a cieľ

Cieľom projektu je vytvorenie rozhrania na automatizované podávanie žiadostí priamo z IS podnikateľských subjektov bez ohľadu na synchrónnosť spracovania

Projekt bude riadený iteratívne, tak, aby zmysluplné výstupy odovzdával v pravidelných cykloch počas dĺžky projektu. V rámci projektu bude navrhnutý nový dizajn manuál pre navigáciu a poskytovanie služieb.

Aktivity

- Návrh nového dizajnu pre navigáciu a interakciu,
- Implementácia nových komponentov pre potreby automatizovaného zadávania žiadostí,
- Integrácia do prostredia eGovernmentu (najmä Orchestračná platforma)
- Integrácia na existujúce autentifikačné mechanizmy,
- Zadefinovanie životných situácií, pre ktoré bude automatizovaná forma dostupná,
- Testovanie (vrátane testovania user experience),

Navrhovaný realizátor

- NASES

Navrhovaní partneri

- Ministerstvo vnútra SR
- (Ministerstvo financií SR)

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

- 3 roky (výstupy budú odovzdávané postupne, v intervale 3 mesiace)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Ústredný portál verejnej správy (OPIS),
- Riešenie identifikácie a autentifikácie,
- Orchestračná platforma a správa životných situácií,
- Jednotlivé projekty pre životné situácie.

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Optimalizácia procesov vo verejnej správe,
- Podpora rozvoja elektronických služieb (kapacity pre **eGov delivery unit**).
- E-desk povinných osôb pre potreby asynchrónneho spracovania žiadostí

2.6.4 Manažment úloh pracovníka VS

Popis a cieľ

Cieľom projektu vytvorenie nástroja na pridelenie úloh pracovníkom VS podľa priority a kompetencie prihlásených zamestnancov. Úlohou nástroja bude tiež jednoduché a automatizované priradenie už rozpracovaných úloh medzi zamestnancov VS.

Aktivity

- Sumarizácia požiadaviek zamestnancov VS pre optimalizáciu nástroja
- Implementácia nového komponentu,
- Integrácia do prostredia eGovernmentu
- Integrácia s orchestračnou platformou
- Migrácia pôvodného postupu spracovania a delegovania zastupiteľnosti,
- Školenia povinných osôb, ako sa používať nové nástroje
- Testovanie (vrátane testovania user experience),

Navrhovaný realizátor

- Ministerstvo vnútra SR

Navrhovaní partneri

- Ministerstvo financií SR
- NASES

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

- 3 roky (výstupy budú odovzdávané postupne, v intervale 3 mesiace)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Ústredný portál verejnej správy (OPIS),
- Klientske centrá – nutná koordinácia,
- Orchestračná platforma – nutná koordinácia,
- Jednotlivé projekty pre životné situácie.

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Optimalizácia procesov vo verejnej správe,
- Vybudovanie systému riadenia kvality vo verejnej správe,
- Podpora rozvoja elektronických služieb (kapacity pre **eGov delivery unit**).

2.6.5 Workdesk pracovníka – portfólio úradníka – generované VDI

Popis a cieľ

Cieľom projektu je vytvorenie rozhrania pracovníka VS k IS, ktoré bude poskytovať možnosť jednotného prístupu k všetkým nástrojom, ktoré pre svoju činnosť pracovník verejnej správy potrebuje. Podporená bude i automatizácia operatívnych úkonov pracovníkov verejnej správy a jednotné prihlasovanie do informačných systémov a aplikácií

(Single-sign-on). Znamená to, že na pracovnej ploche získa pracovníkov prístup k aplikáciám (agendovým informačným systémom a nástrojom pre podporu výkonu agendy alebo organizácie), ktoré potrebuje pre výkon svojej činnosti. Zároveň získa prístup aj k vybraným informáciám o klientovi, k histórii jeho podaní a stavu ich spracovania, k elektronickej schránke a pod., ktoré potrebuje najmä pre obsluhu občana a spracovanie jeho podaní.

Aktivity

- Návrh dizajnu aplikácie,
- Sumarizácia požiadaviek zamestnancov VS pre optimalizáciu nástroja,
- Integrácia do prostredia eGovernmentu (najmä Orchestračná platforma)
- Školenia povinných osôb, ako sa používať nové nástroje
- Testovanie (vrátane testovania user experience),

Navrhovaný realizátor

- Ministerstvo financií

Navrhovaní partneri

- Ministerstvo vnútra SR

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

- 3 roky (výstupy budú odovzdávané postupne, v intervale 3 mesiace)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Ústredný portál verejnej správy (OPIS),
- Klientske centrá – nutná koordinácia,
- Orchestračná platforma – nutná koordinácia,
- Jednotlivé projekty pre životné situácie.

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Optimalizácia procesov vo verejnej správe,
- Vybudovanie systému riadenia kvality vo verejnej správe,
- Podpora rozvoja elektronických služieb (kapacity pre **eGov delivery unit**).