

Příloha č. 2 k usnesení vlády k realizaci projektu Transformace koordinace a řízení digitalizace

Část I - identifikace problému

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

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

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

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

Část II. Popis dotčených služeb VS

SLUŽBA VS

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

Evidují se pouze takové služby VS, během nichž dochází k interakci mezi OVM a klientem či naopak, nikoli k interakci mezi OVM a OVM. Na službu VS lze také pohlížet jako na dosažení práva či naplnění povinnosti klienta, které nelze splnit jinak než interakcí či sérií interakcí mezi klientem a OVM. Služba se dělí podle toho, zda-li je iniciována klientem nebo vykonávaná z moci úřední. Každá služba je součástí agendy a skládá se z nejméně jednoho úkonu.

ÚKON

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

- Úkon představuje interakci mezi OVM (úředníkem) a klientem:• např. podání žádosti o vydání cestovního pasu představuje jednu ucelenou interakci.

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

POVINNÉ, SPOLEČNÉ VÝKONNOSTNÍ METRIKY

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

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

SLEDOVANÉ METRIKY ZA OBDOBÍ

Obecně za období

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

Pro každou transakci bude sledováno

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

PILOTNÍ PROVOZ

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

OVN ZAHRNUTÉ DO PILOTNÍHO PROVOZU

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

Ministerstvo vnitra

- Uzavírání manželství a určování otcovství
- Občanské průkazy

Ministerstvo financí

- Daňové řízení
 - Daň z přidané hodnoty
 - Daň z příjmů
 - Silniční daň
 - Daň z hazardních her

Ministerstvo životního prostředí

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí

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

Ministerstvo dopravy

- Agenda řidičů
- Registr silničních vozidel

Ministerstvo pro místní rozvoj

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

Ministerstvo spravedlnosti

- Veřejné rejstříky právnických a fyzických osob

- Rejstřík trestů
- Vězeňská služba
- Evidence skutečných majitelů
- Tlumočníci a překladatelé
- Znalecká činnost

OVN ZAHRNUTÉ DO BĚŽNÉHO PROVOZU

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

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

CÍLE

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

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

KONZULTACE, DATOVÁ KOORDINACE

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

METRIKY PRO MĚŘENÍ TRANSFORMACE KOORDINACE A ŘÍZENÍ DIGITALIZACE

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

Metriky popisující výkon útvarů podílejících se na řízení digitalizace státu:

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

CÍLE

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