

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

1. Stručný název řešení: VIRTUOS – virtuálně občan samospráva

2. Autor zprávy:

Jméno: Václav Koudele

Funkce: vedoucí odboru informatiky

Organizace: Krajský úřad Plzeňského kraje

Telefon: 602191122

E-mail: vaclav.koudele@plzensky-kraj.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Krajský úřad Plzeňského kraje, Město Klatovy, Nýrsko, Štěnovice, Rokycany, implementace probíhá v obcích a městech – Dražň, Vochov, Dlažov, Hamry, Bělá nad Radbuzou, Stod, Chodský Újezd. Připravuje se implementace v městech a obcích – Pačejov, Nová Ves, Poděvousy, Bezručice, Dešenice, Blížejov, Sušice, Nepomuk.

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Informační systém VIRTUOS je vzdáleně hostovaný informační systém, na obci se tedy nemusí nic instalovat. Jeho funkcionality pokrývá nejen současné zákonné povinnosti obcí, tedy elektronickou podatelnu, elektronickou úřední desku, popisy životních situací, formuláře, ale i povinnosti, které sebou přinese zákon č. 300/2008 Sb., tedy především datové schránky (VIRTUOS bude umět propojení na Informační systém datových schránek). Dále přináší funkcionality, které nejsou v žádné legislativní normě, jako je rezervace času (když občan nemůže svoji záležitost vyřídit s využitím internetu a úřad musí fyzicky navštívit, může si zamluvit čas, kdy je na úřadě příslušný úředník a občan má téměř jistotu, že nebude muset čekat). VIRTUOS v sobě obsahuje i elektronickou spisovou službu, kterou používají města a obce, které doposud žádnou elektronickou spisovou službu nemají

Občan, který je uživatelem VIRTUOS vidí, jaká podání, nebo ještě lépe řečeno, jaká obecně komunikace mezi jím a úřady byla. Pokud tedy budu občan, uživatel VIRTUOS, a jeho prostřednictvím podám žádost o územní řízení, za 5 let nebudu muset hledat doma ve svých papírových dokumentech toto podání, ale podívám se do své informační schránky ve VIRTUOS, kde podání zůstává uložené.

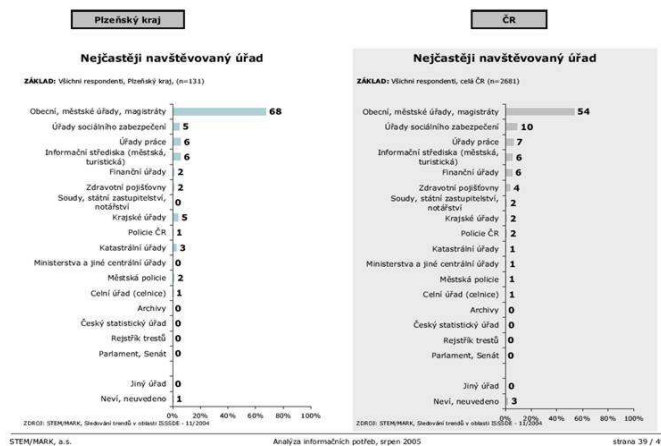
4.2 Důvod a cíle řešení (doložit jejich měřitelnost):

Důvody pro vznik řešení

Města a obce v České republice nemají v drtivé většině možnost samy implementovat do svého každodenního vykonávání veřejné správy eGovernment. Mezi hlavní důvody patří nedostatek finančních prostředků. Na aktivitu centrálních orgánů státní správy v tomto směru rovněž nelze spoléhat (částečná výjimka je Ministerstvo vnitra a jeho kroky v posledních dvou letech v elektronizaci veřejné správy), řeší většinou pouze agendy ve vlastní gesci, tedy státní správu (některá ministerstva pro obce zajišťují informační systémy určené k přenesení výkonu státní správy, některá ministerstva nezajišťují v tomto směru nic). Samosprávné agendy si obce musí zajistit vždy samostatně. Pokud ale bude každé město a každá obec samostatně vymýšlet a implementovat

nástroje eGovernmentu, bude to neefektivní a neekonomické vynakládání veřejných prostředků, protože každý úřad bude vymýšlet téměř to samé a každý úřad bude „uzavřeným ostrůvkem“, bez vazby na jiné úřady. „Malé obce“ do 1000 obyvatel, kterých je v České republice cca. 80%, by v takové situaci zůstaly zcela „mimo“ eGovernment.

Podle statistického šetření mezi občany, které pro Ministerstvo vnitra realizovala společnost StemMark, je nejčastěji navštěvovaným úřadem právě městský, nebo obecní úřad (viz. příložený graf)



Z obou předchozích odstavců je zřejmé, že nejčastěji navštěvovaným (tedy nejvíce potřebným) úřadem, jsou pro občany České republiky městské a obecní úřady. Ty ale v drtivé většině nemají možnost zvýšit svoji efektivitu a kvalitu jimi poskytovaných služeb nástroji eGovernmentu. Proto se Plzeňský kraj rozhodl, že v těsné spolupráci s příslušným ministerstvem (nejdříve to bylo Ministerstvo informatiky, nyní Ministerstvo vnitra) připraví pro obce jednoduchý informační systém VIRTUOS, který umožní jednoduše a efektivně využívat nástroje eGovernmentu každé obci.

Protože jsme si uvědomovali, že nelze budovat informační systém, který by byl využíván pouze obcemi v Plzeňském kraji, a tím jsme s Plzeňského kraje udělali svým způsobem rovněž „uzavřený ostrůvek“, mohou VIRTUOS využívat i obce z ostatních krajů v České republice.

Pro dokreslení podmínek vzniku projektu VIRTUOS je důležité uvést, že záměr, studie proveditelnosti a projektová žádost o evropské finanční prostředky vznikaly v roce 2005. Tedy v době, kdy ještě neexistovala Smart Administration, eGon, datové schránky, případně Czech POINT. Přestože aktivity současné vlády v oblasti eGovernmentu vznikaly až v době, kdy jsme na realizaci projektu VIRTUOS měli již uzavřený kontrakt s dodavatelem (společnost HP), podařilo se projekt VIRTUOS v rámci jeho implementace přizpůsobit současným potřebám a souvislostem.

Cíle řešení

- Zjednodušit komunikaci občanů a společností (v textu uváděno pouze občanům) s veřejnou správou.
- Nabídnout občanům možnost vyřídit vše na úřadech prostřednictvím internetu jednoduchým způsobem, který je způsobem a obtížností používání podobný internetovému bankovníctví.
- Nabídnout městům a obcím primárně v Plzeňském kraji a následně v celé České republice jednoduchý, srozumitelný a ekonomicky výhodný informační systém na praktické využívání eGovernmentu.
- Iniciovat vznik standardů a pravidel pro komunikaci eGovernmentových informačních systémů.
- Cíl doplněný v průběhu implementace – přizpůsobit VIRTUOS aktivitám Ministerstva vnitra v oblasti eGovernmentu.

4.3 Implementace řešení:

- **zainteresované strany** - Plzeňský kraj, pilotní obce v Plzeňském kraji (Klatovy, Nýrsko, Štěnovice), který byly vybrány s ohledem na zastoupení všech tří typů obcí. Dále oponentní tým implementace – Kraj Vysočina, Ministerstvo vnitra, Město Liberec, Město Třebíč. Na implementaci se řídicí funkcí podílela Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje. Dodavatelem informačního systému VIRTUOS je společnost HP
- **odpovědnost za řešení** - za návrh řešení byl odpovědný tým, sestavený ze zaměstnanců Krajského úřadu Plzeňského kraje (ředitel úřadu, vedoucí odboru informatiky, ekonomického odboru, právního odboru) a ze zaměstnanců pilotních obcí (většinou tajemníci, nebo starostové). Tento tým připravil Legislativně ekonomickou studii (její podoba odpovídala požadavkům na studii proveditelnosti pro projekty v rámci Společného regionálního operačního programu). V rámci této studie byla provedena analýza vykonávaných činností na územních samosprávných celcích a z nich vybrány agendy, které jsou vhodné pro elektronizaci (z hlediska komunikace s občany). Při výběru se bralo v úvahu to, zda elektronizaci neznemožňuje legislativa, zda není nějaká věcná překážka elektronizace, zda cílová skupina agendy je penetrována elektronickými prostředky komunikace a zda je využívání agendy dostatečně četné.
- **podpora řešení ze strany vedení** – realizace systému VIRTUOS je myšlenkou vedení kraje. Oficiální podpora byla projektu vyjádřena Radou Plzeňského kraje, která realizaci projektu schválila. Realizace projektu je monitorována hejtmánem Plzeňského kraje. Politickou zodpovědnost za realizaci má náměstkyně hejtmána Plzeňského kraje Mgr. Olga Kalčíková. Projekt rozsahu VIRTUOS nejde bez výrazné podpory vedení kraje realizovat. Na straně Ministerstva vnitra je projekt koordinován přímo s náměstkem Mgr. Zajíčkem a s vrchním ředitelem Ing. Kolářem.
- **podpora řešení ze strany zaměstnanců** – zaměstnanci zainteresovaných subjektů jsou v projektu považováni za důležitou cílovou skupinu, která musí VIRTUOS vnímat jako nástroj, který jí pomáhá lépe dělat svoji práci.
- **Překážky** – největší překážkou při implementaci je malá legislativní podpora elektronizace komunikace občanů s veřejnou správou. Možnosti, které dává legislativa, jsou většinou podmíněny použitím zaručeného elektronického podpisu prostřednictvím kvalifikovaného certifikátu. Ten má ale mizivé procento občanů a firem. Důvody jsou různé, určitě k nim patří ne zcela jednoduchý způsob jeho získání, dále malé množství aplikací a elektronických služeb veřejné správy směrem k občanům. Zde je zajímavé se zastavit u otázky, proč je tak málo elektronických služeb veřejné správy? Z veřejné správy často zaznívá, že nemá smysl nabízet elektronické služby, když má tak málo občanů elektronický podpis. Občané zase reagují tak, že nemá smysl si pořizovat elektronický podpis, když je tak málo elektronických služeb veřejné správy. Tedy „začarovaný kruh“, ze kterého ale pomůže jen aktivita veřejné správy. Je nutné, aby veřejná správa nabízela elektronické služby, občané je pak začnou využívat (stejně jako klienti bank začali masivně využívat možnosti internetového bankovníctví, samozřejmě teprve v momentě, kdy její banky začaly nabízet). Řešení VIRTUOS bude v okamžiku nabytí účinnosti zákona č. 300/2008 Sb. aktivně využívat Informační systém datových schránek.
- **Úspěchy** – podařilo se vytvořit skutečně jednoduchý informační systém, který formou „stavebnice“ může použít každé město a každá obec. Díky modularitě si může každý vybrat jen to, co potřebuje. Například město, které má svoji elektronickou spisovou službu, nebude využívat spisovou službu ve VIRTUOS, ale svoji spisovou službu na VIRTUOS napojí (integruje) prostřednictvím komunikačního rozhraní na bázi webových služeb. V rámci implementace projektu VIRTUOS byla realizována velmi podstatná integrace s projektem Czech POINT. Jedná se o to, že zaměstnanec, který je uživatelem Czech POINT i VIRTUOS současně, má v obou informačních systémech pouze jednu identitu, tedy jedno jméno a heslo do obou systémů. Pro veřejnou správu a především pro ministerstvo vnitra, byla tato integrace velmi zásadní (využívá se pro ni ještě

systém ePUSA) a to vzhledem k praktickému ověření principů, které mají být Ministerstvem vnitra realizovány v rámci Komunikační infrastruktury veřejné správy, konkrétně Centrálního místa služeb. Úspěchem je rovněž vznik několika elektronických rozhraní, která se stanou díky spolupráci s Ministerstvem vnitra standardem ve veřejné správě (zatím dohodnut postup formou vyhlášky). Tím nepodstatnějším rozhraním je rozhraní pro komunikaci spisových služeb, které vzniklo v rámci projektu VIRTUOS a bylo ve spolupráci s Ministerstvem vnitra dopracováno do podoby, která je přijatelná pro celou veřejnou správu a pro většinu dominantních dodavatelů elektronických spisových služeb na českém trhu. Toto rozhraní řeší životní cyklus dokumentu v elektronické podobě (ať už nativní, nebo převedené z papírové podoby) a to od okamžiku vytvoření elektronického dokumentu (např. v datové schránce v Informačním systému datových schránek), vstupu do informačního systému úřadu (prostřednictvím elektronické podatelny), dále při předávání informací o dokumentu do agendových systémů na úřadě, a řeší i konce životního cyklu dokumentu, tedy jeho předání v elektronické podobě do Národního digitálního archivu.

5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky** (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele) - Systém VIRTUOS má zatím 240 aktivních uživatelů (stav k 15. 10. 2008), je používán ve výše zmíněných městech a obcích a vzhledem k zájmu starostů je reálný předpoklad, že bude úspěšně používán velkým množstvím měst a obcí. Toto je množství uživatelů, které bylo očekáváno, a to vzhledem k dosavadním zkušenostem s využíváním např. elektronického daňového přiznání. Zákon č. 300/2008 Sb. situaci projektu VIRTUOS výrazně změnil. Dotýká se především procesu registrace nového uživatele do systému VIRTUOS. Od 1. 7. 2009, tedy od účinnosti tohoto zákona, předpokládáme zcela zrušit vlastní identifikaci občanů a přejímat výhradně identitu občanů z Informačního systému datových schránek. I díky této podstatné změně, není realizován masivní marketing a propagace VIRTUOS a na jeho další propagaci se zaměříme až v rámci kampaně na datové schránky. Důležitým výsledkem (protože se jedná především o pilotní projekt!) je praktické ověření implementace eGovernmentových služeb veřejnou správou a velké množství praktických zkušeností s architekturou, logikou a funkcionalitou takových systémů. Ministerstvo vnitra se netají tím, že jeho aktivita CzechPOINT@home (CzechPOINT z domova prostřednictvím internetu), vychází z projektu VIRTUOS. Původní představa Plzeňského kraje a Ministerstva vnitra byla taková, že VIRTUOS bude majetkově převeden z Plzeňského kraje na Ministerstvo vnitra, které jej bude využívat a nabízet k využití samosprávám v rámci eGon. K tomuto převodu ale po vzájemné dohodě nedošlo, a to z důvodu zajištění podmínky zachování majetku nabytého z evropských fondů ve vlastnictví žadatele (tedy Plzeňského kraje), protože jak již bylo zmíněno, VIRTUOS je financován ze Společného regionálního operačního programu. Současná pozice VIRTUOS je tedy taková, že Ministerstvo vnitra připravuje dotační titul na CzechPOINT@home (obdoba typového projektu CzechPOINT, financovaného z Integrovaného operačního programu), v rámci kterého bude možné, aby města a obce v České republice mohly systém VIRTUOS (ale samozřejmě i jiný, který bude mít vlastnosti definované v CzechPOINT@home) implementovat do prostředí svého úřadu. Tím se docílí toho, že města a obce budou moci pro služby občanům využívat elektronické eGovernmentové nástroje.
- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?** - počet uživatelů a seznam úřadů zapojených do VIRTUOS je veřejně dostupný na www.evirtuos.cz. Kvalitativní ukazatele je možné ověřit u náměstka Mgr. Zajíčka.
- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení** - nejpodstatnějším faktorem při realizaci projektu byla výrazná změna legislativního prostředí od okamžiku přípravy projektové dokumentace (především zák. č. 300/2008 Sb.) a hlavně vládní strategie v oblasti eGovernmentu (Smart Administration, projekt CzechPOINT atd.). Specifickým faktorem je do jisté míry osoba starosty/starostky na konkrétní obci. Jsou starostové, kteří říkají – díky VIRTUOS nebudou muset občané naší obce jezdit do okresního města na další úřady a já to s nimi všechno vyřídím u nás na úřadě (pomohu jim s vyplněním příslušného formuláře a pomohu

jim jej odeslat). Jiní starostové říkají – díky VIRTUOS mi na úřad bude chodit méně lidí a já je budu motivovat k tomu, aby vše řešili (pokud možno) přes Internet – tím budu mít více času na samotnou práci starosty! Specifický je rovněž přístup různých ministerstev k aktivitám samosprávy v oblasti eGovernmentu. Jako příklad uvedu zkušenost s realizací elektronické služby na zjištění stavu konta řidiče v bodovém systému. Jednoduchá úloha, která má umožňovat občanovi odeslat dotaz – Kolik mám bodů v bodovém systému? A úřadu mu zaslat odpověď. V momentě, kdy jsme tuto službu spustili, vydalo Ministerstvo dopravy stanovisko, které zjednodušeně říká – nikdo jiný, než ministerstvo dopravy nemůže takové informace elektronicky podávat. Následně jsme iniciovali na toto téma jednání na Ministerstvu dopravy, kde společně s námi byl i náměstek ostravského primátora (Město Ostrava provozuje informační systém ESMO, v rámci kterého chce rovněž občanům poskytovat obdobnou informaci). Přesto, že jsme měli argumenty, které byly opřené i o náš výklad legislativy, toto ministerstvo svůj názor nezměnilo – tedy i když velmi často lze elektronizovat ve veřejné správě nějaký proces, narazí to na lidský faktor, kdy příslušní metodičtí úředníci jsou často ve svých výkladech legislativy přísnější, než by být měli. Tím si na sebe veřejná správa sama vymýšlí důvody, proč něco nejde, místo toho, aby (s ohledem na společný cíl – tedy poskytovat kvalitní služby občanům, kteří nás ze svých daní platí) hledala cestu jak cíle dosáhnout. Negativně se zde projevuje i ne vždy ideální komunikace mezi jednotlivými stupni veřejné správy, případně mezi jednotlivými resorty na centrální úrovni.

- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?** - pozitivní efekt je vznik typového projektu (dotačního titulu) Ministerstva vnitra CzechPOINT@home, se kterým jsme samozřejmě na počátku realizace projektu nepočítali. Pozitivním efektem je zjištění, že obdobné postupy jako při komunikaci s úřady, lze aplikovat i do komunikace občanů s dalšími institucemi (škola, kde potřebuji omluvit neúčast dítěte na vyučování atd.)

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

- **V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?** – Plzeňský kraj se rozhodl iniciativně řešit problém středních a malých obcí s praktickým nasazením eGovernmentových technologií do výkonu veřejné správy. Inovativnost spočívá v přístupu veřejné správy k občanovi, kdy zásadně platí pravidlo – nic, co už o tobě občané víme, nezjišťujeme znovu duplicitně. Takové informace jsou pak (při zachování všech povinností Zákona na ochranu osobních údajů) sdíleny více úřady navzájem. V rámci projektu VIRTUOS vzniklo rozhraní pro komunikaci elektronických spisových služeb, které se pravděpodobně stane standardem ve veřejné správě. V rámci projektu jsme rovněž řešili automatizované směřování podání občana na konkrétní úřad. Občan chce podat žádost o územní řízení, vyplní tedy žádost a podle umístění stavby (vyplněno v elektronickém formuláři) systém VIRTUOS pošle (díky jeho integraci s registrem územní identifikace, adres a nemovitostí UIR-ADR) žádost na stavební úřad, který je vzhledem k lokalitě stavby místně příslušný. Směrovací číselníky pro tuto funkci navrhujeme k dalšímu využití. Souvisí především s Registrem práv a povinností (RPP), kde katalog agend (služeb) ve vazbě na jednotlivé orgány veřejné moci patří k jeho základním stavebním kamenům. I z důvodů zkušeností Plzeňského kraje, nabitých v rámci projektu VIRTUOS, je pan ředitel Krajského úřadu Plzeňského kraje pověřen panem náměstkem Zajíčkem k řízení projektu Katalog činností a agend.
- **Může být / bylo již toto řešení přeneseno / aplikováno / v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?** – Ano, mělo být aplikováno a vzhledem k přípravě typového projektu CzechPOINT@home pravděpodobně i bude. Principy a zkušenosti získané v rámci projektu VIRTUOS, mohou být aplikovány rovněž v rámci přípravy nové podoby Portálu veřejné správy, kterou chystá Ministerstvo vnitra a dle dosavadní spolupráce se sekci Ing. Koláře tomu tak i bude – hlavně v oblasti životních situací a formulářů.

- **Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?** – že elektronizovat procesy veřejné správy směrem k občanovi je možné, ale bez komplexnější legislativní podpory a změny myšlení vedoucích úředníků a politiků nemožné! Od 1. července 2009, kdy nabývá účinnosti zákon 300/2008 Sb. a všechny úřady mezi sebou budou muset komunikovat prostřednictvím datové schránky, budou nástroje typu VIRTUOS velmi potřebné. Úřady, tedy v tomto případě města a obce, které nebudou nástroje eGovernmentu využívat, budou v očích občanů pracovat neefektivně a nebudou poskytovat služby veřejné správy v kvalitě, která je díky současným technologickým možnostem a hlavně díky zákonu č. 3000/2008 Sb. možná
- **Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?** – zájem musí být ze strany vedení města či obce, případně ze strany tajemníka úřadu. Bez toho nemá smysl obdobné projekty vůbec řešit. Velkou překážkou na cestě k modernímu úřadu je pro množství úřadů nasazení elektronické spisové služby. To je totiž většinou první krok v elektronizaci jakéhokoliv úřadu. Většinou se najdou zaměstnanci, kteří zdůvodňují nepotřebnost takového systému a to, že jim elektronická spisová služba vlastně přiděluje práci a nic jim nepřináší. Není to pravda a dosavadní zkušenosti z užívání spisových služeb to dokazují. Jen je nutné, aby o věci rozhodoval kompetentní člověk v odpovídající pozici na úřadě, který vidí a umí vyhodnotit přínosy elektronické spisové služby za celý úřad a ne jen z pohledu jednotlivců. Dalším doporučením je, využít kreativitu zaměstnanců v oblasti hledání možných podání, které občané mohou řešit elektronicky. To, co se na první pohled zdá neřešitelné, se díky inovativnímu přístupu, který je podporován vedením úřadu (nebo města, případně kraje), většinou řešit dá.

7. Přílohy

Příloha č. 1 - Podrobná funkcionality systému VIRTUOS popsána formou seriálu článků určených pro starosty a představitele obcí

datum: 15. 10. 2008

podpis: Václav Koudele v.r.

-