

# Státní služba

## Říjen 2019

Lednové číslo newsletteru bylo věnováno projektu sekce pro státní službu s názvem Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy a registračním číslem CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0006173. Jednou z aktivit tohoto projektu je elektronizace úřednické zkoušky prováděné podle zákona o státní službě. V uplynulém období se podařilo zásadní výstup této aktivity nasadit do ostrého provozu a zároveň tak přispět k plnění úkolu zefektivnit činnosti státních úřadů a institucí vyplývajícího z Programového prohlášení vlády.

## Aplikace eZkouška: vyhodnocení prvních zkušeností z ostrého provozu

Obecné parametry konání úřednické zkoušky ve státní službě upravuje zákon o státní službě. Pro vlastní realizaci úřednických zkoušek byla vydána prováděcí vyhláška o podrobnostech úřednické zkoušky a nařízení vlády o rovnocennosti některých zkoušek a odborných kvalifikací zvláštní části úřednické zkoušky. Podrobnosti k organizaci úřednických zkoušek obsahuje příslušný metodický pokyn náměstka ministra vnitra pro státní službu.

### Úřednická zkouška a její elektronizace

Úřednická zkouška je podle zákona o státní službě tvořena dvěma částmi – obecnou a zvláštní. Realizaci úřednické zkoušky je na základě ustanovení zákona o státní službě nápomocen Informační systém o státní službě a jeho dva moduly, modul Portál pro přihlašování na úřednickou zkoušku obsahující přehled termínů, míst a časů konání úřednických zkoušek pro jednotlivé obory státní služby a modul Evidence provedených úřednických zkoušek obsahující přehled státních zaměstnanců, kteří úspěšně vykonali úřednickou zkoušku pro konkrétní obor státní služby.

Obecná část úřednické zkoušky je realizována písemnou formou prostřednictvím třiceti testových otázek s uzavřeným výběrem tří možných odpovědí, z nichž vždy jedna je správná. Po úspěšném vykonání obecné části následuje zvláštní část úřednické zkoušky (pokud je na ni uchazeč přihlášen), která má ze zákona formu ústní a skládá se před tříčlennou zkušební komisí. Výsledky úřednické zkoušky jsou zapisovány do Informačního systému o státní službě.

Vzhledem k tomu, že tento Informační systém obsahuje pouze zákonem určená data, byly po spuštění výše uvedeného projektu analyzovány a označeny takové procesy úřednické zkoušky, které je možné zautomatizovat prostřednictvím elektronické podpory. V rámci projektu byl z tohoto důvodu zahájen vývoj softwarové aplikace pro elektronickou podporu realizace obecné části úřednické zkoušky a elektronickou podporu některých procesů zvláštní části úřednické zkoušky, vše s přímým napojením na Informační systém o státní službě. Cílem této aplikace je snížit administrativní náročnost úřednické zkoušky, zajistit bezchybnou koordinaci všech procesů

a informací spojených s realizací úřednické zkoušky a zautomatizovat zpracovávání a vydávání příslušných výstupních listinných dokumentů. Po časově náročném sestavování týmu IT expertů a vývojářů po neméně náročném zpracování procesního schématu nutného pro správné definování obsahu připravované aplikace byla dnem 12. září 2019 aplikace s názvem eZkouška spuštěna do ostrého provozu.



Aplikace eZkouška nahrazuje dosavadní způsob realizace úřednické zkoušky papírovou formou – stírá manuální generování zkušebních otázek a matic správných odpovědí pro obecnou část úřednické zkoušky a jejich zaslání služebním úřadům sekcí pro státní službu, rovněž automaticky generuje dokumenty spojené s realizací úřednické zkoušky. Při využití elektronické formy obecné části systém automaticky vyhodnotí testy a spočítá skóre i hodnocení obecné části.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### Role v procesu úřednické zkoušky

Úřednická zkouška je vcelku náročný proces, zejména po organizační a administrativní stránce, na němž se podílí více státních zaměstnanců služebních úřadů majících pevně stanovené role. Jednotlivé role jsou spojeny s určitým okruhem činností vykonávaných v daném typu služebních úřadů. Jedná se o role Personalista, Koordinátor a Zabezpečující osoba. První dvě jmenované role své činnosti, stejně jako dosud před spuštěním aplikace, vykonávají v Informačním systému o státní službě. V aplikaci eZkouška pracuje pouze Zabezpečující osoba. V praxi je toto rozdělení – byť se zdá, že nikoliv – velmi důležité, a to zejména pro zajištění hladkého průběhu úřednické zkoušky v den konání a pro definování rozsahu práce zabezpečujících osob v den konání úřednické zkoušky. Komunikaci s Informačním systémem o státní službě využívá aplikace eZkouška primárně pro načtení dat nutných pro přípravu a realizaci úřednické zkoušky, tedy načtení všech parametrů konkrétního termínu úřednické zkoušky – místa a času konání, seznamy uchazečů o úřednickou zkoušku, přehledu členů zkušební komise včetně označení jejího předsedy a údajů o zabezpečující osobě. Takto načtená data z Informačního systému o státní službě lze měnit zase pouze v tomto informačním systému, nikoliv prostřednictvím komunikace s aplikací eZkouška. Toto pravidlo bylo velmi zásadní pro vývoj aplikace, pro definování jejího obsahu a pro identifikaci procesů vykonávaných zabezpečující osobou. Ta při přípravě na úřednickou zkoušku, při realizaci úřednické zkoušky v den jejího konání a při jejím ukončování pracuje pouze v aplikaci eZkouška, a to za předpokladu, že nemusí být měněny údaje výše uvedené, tedy ty údaje, které jsou zapisovány na základě zákona o státní službě v Informačním systému o státní službě.

### eZkouška po stránce IT

Aplikace eZkouška je tvořena třemi částmi, přičemž každá z nich má svoji specifickou funkci a účel. Jsou jimi modul Admin, modul Zkouška a modul Server.



Z určitých předem zadaných důvodů byla aplikace vyvinuta jako distribuované řešení, což v praxi znamená, že každá nová verze aplikace musí být vždy instalována na každém počítači, na kterém bude využívána, respektive některý z jejích modulů. Modul Admin je určen zabezpečujícím osobám pro přípravu a administraci úřednické zkoušky. V případě, že úřad zvolí elektronickou formu obecné části úřednické zkoušky, je modul Admin určen pro řízení zkoušky v počítačové učebně. Z tohoto důvodu se modul Admin instaluje na počítači nebo počítačích zabezpečující osoby. Modul Zkouška vytváří prostředí pro vykonání obecné části úřednické zkoušky elektronickou formou a je určen k instalaci na počítačích (například v počítačové učebně nebo v zasedací místnosti s připravenými notebooky), které jsou určeny pro výkon obecné části úřednické zkoušky elektronickou formou. S modulem Zkouška tedy pracuje uchazeč o úřednickou zkoušku neboli zkoušený. Na řídicím počítači, jak již bylo uvedeno, musí být instalován modul Admin. Třetí část aplikace je modul Server, který představuje zejména prostředek komunikace s Informačním systémem o státní službě, rovněž centrální databázi nebo prostředek pro zabezpečení jednotné přihlašování zabezpečujících osob do aplikace přes JIP/KAAS. V modulu Server rovněž probíhá přímé generování testů a matic pro vykonání obecné části úřednické zkoušky. Modul Server je instalován na Ministerstvu vnitra a není určen pro instalaci na jednotlivých služebních úřadech na rozdíl od prvních dvou modulů.

### Náběh do provozu

Jak již bylo uvedeno výše, dnem 1. září tohoto roku musí být aplikace eZkouška využívána služebními úřady pro realizaci úřednické zkoušky.

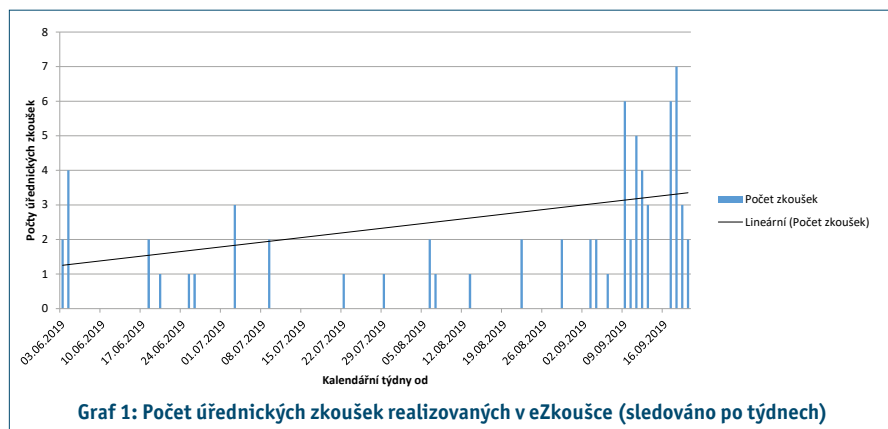
Musím ale přiznat, že tomuto datu předcházelo nelehké období nejen pro vývojářský a realizační tým sekce pro státní službu, pomínou-li období samotného vývoje aplikace, ale také pro služební úřady realizující úřednickou zkoušku. Úspěšné spuštění eZkoušky do ostrého provozu se od počátku potýkalo jak s určitými vlastními problémy a chybami, tak i s externími okolnostmi. Vyřešení obojího ale ve výsledku vedlo k dalšímu vylepšení funkcí této aplikace. Je nutné si uvědomit, že období vlastního spuštění aplikace do provozu bylo rovněž ovlivněno nabytím účinnosti nového nařízení vlády o oborech státní služby k 1. červenci 2019 nebo nabytím účinnosti vyhlášky o podrobnostech úřednické zkoušky. V tomto období byl rovněž změněn způsob přihlašování do JIP/KAAS prostřednictvím dvoufaktorové autentizace. V praxi úřednické zkoušky tato změna znamenala nutnost zajistit pro zabezpečující osoby buď komerční certifikát, nebo je naučit nový způsob přihlášení prostřednictvím OTP. Pro úspěšné spuštění aplikace bylo rovněž nutné změnit dosavadní způsob přidělení rolí a jejich registrace v Registru práv a povinností, a zajistit tak přihlašovací údaje pro zabezpečující osoby vždy pro konkrétní úřad, pro který bude úřednickou zkoušku realizovat.

Všechny tyto, s nadsázkou řečeno, útrapy ale vedly k červencovému vyhlášení eZkoušky do provozu, fakticky k instalaci s tím, že veškeré termíny úřednické zkoušky realizované od 1. září budou vykonány prostřednictvím aplikace eZkouška, přičemž záleží na praxi a technických podmínkách daného služebního úřadu, zda využije celý rozsah aplikace, či nikoliv. Některé služební úřady nemají takové technické zázemí, aby pro obecnou část úřednické zkoušky zajistily počítačovou místnost, nebo mají tak malý počet realizovaných úřednických zkoušek, že budování počítačové místnosti pro jejich realizaci by bylo značně neefektivní. Nicméně všechny služební úřady a jejich zabezpečující osoby od tohoto data musí úřednickou zkoušku přinejmenším administrovat elektronicky.

## Statistické ohlédnutí

První zveřejnění aplikace eZkouška, určené k instalaci, jsme uskutečnili 9. května 2019 s tím, že termín pro využití aplikace pro realizaci úřednické zkoušky byl stanoven na 3. června tohoto roku. V mezidobí byl tedy prostor pro instalaci aplikace na počítačích zabezpečujících osob, na počítačích určených pro obecnou část úřednické zkoušky, bylo-li takto na daném úřadu rozhodnuto, dále byl čas naučit se aplikaci ovládat, a to v prostorách počítačové učebny sekce pro státní službu, a na asistenci zástupců sekce pro státní službu při instalaci aplikace, při přípravě na úřednickou zkoušku nebo při vlastní realizaci úřednické zkoušky. Rovněž byl vydán Uživatelský manuál s podrobnými instrukcemi pro práci s aplikací. Do tohoto období zasáhly jednak konec využívání pouze uživatelského jména a hesla pro přihlašování do JIP/KAAS (tedy do ISoSS i do eZkoušky), a pak také nutnost nastavit dvoufaktorové autentizace k 29. květnu 2019. S tím se pojila nutnost přeregistrovat agendu Státní služba v Registru práv a povinností a s následným požadavkem ohlásit své působnosti v této agendě ze strany dotčených služebních úřadů.

I přes tyto okolnosti se v pondělí 3. června 2019 uskutečnila historicky první úřednická zkouška s podporou aplikace eZkouška, a to úspěšně. Na Krajské pobočce Úřadu práce v Olomouci kolegyně Bc. Libuše Ježáková organizačně zajistila hladký průběh obecné i zvláštní části úřednické zkoušky, tedy jak za využití modulu Admin, tak modulu Zkouška pro elektronické testování. Zde mi dovoluji citovat hodnocení aplikace z praxe této zabezpečující osoby: *Dnes 3. 6. 2019 proběhla na naší krajské pobočce úřednická zkouška v plné elektronické verzi. I přes drobné počáteční technické komplikace se podařilo úspěšně zkoušku vykonat i administrovat. V čem vidíme pozitivní stránku verze elektronické oproti papírové? Rozhodně je to pro osobu zabezpečující úřednické zkoušky eliminace chybovosti při opravování testů podle matic a také rychlost výsledků, kdy uchazeč okamžitě po ukončení testu vidí výsledek a přes*



Graf 1: Počet úřednických zkoušek realizovaných v eZkoušce (sledováno po týdnech)

*funkcionalitu náhled testu rozpozná, kde případně označil chybnou odpověď. Rovněž i uživatelské prostředí je pro uchazeče přehledné (vše podstatné je zobrazeno na jedné obrazovce). Za osobu zabezpečující mohou také říct, že ovládání modulu Admin je intuitivní, přehledné.*

V následujícím dni se konalo několik termínů s podporou eZkoušky, realizovaných papírovou formou. Bohužel kvůli chybě v hodnoticích maticích generovaných aplikací při výkonu obecné části úřednické zkoušky papírovou formou bylo nasazení aplikace v ostrém provozu dočasně pozastaveno. Chyba byla tentýž den odstraněna a aplikace v následné dny testována.

Dne 10. června byla schválena změna agendy Státní služba v rámci Registru práv a povinností a následujícího dne nabyla účinnosti. Po ohlášení působnosti k této agendě ze strany dotčených služebních úřadů byla ověřena funkčnost separátního přihlašování do eZkoušky s možností načítání termínů úřednické zkoušky nikoliv podle zabezpečujících osob pracujících pro více úřadů, ale podle jednotlivých úřadů.

Po ověření správnosti řešení všech neblahých okolností byla aplikace eZkouška dne 17. června spuštěna do opětovného provozu, avšak s ohledem na blížící se čas dovolených pouze k dobrovolnému využití. V tomto období, jak již bylo uvedeno, rovněž vstoupilo v účinnost nařízení vlády k oborům státní služby a novelizovaná vyhláška upravující podrobnosti úřednické zkoušky. Oba předpisy měly významný dopad z hlediska snížení počtu oborů služby a z hlediska vydání nových do-

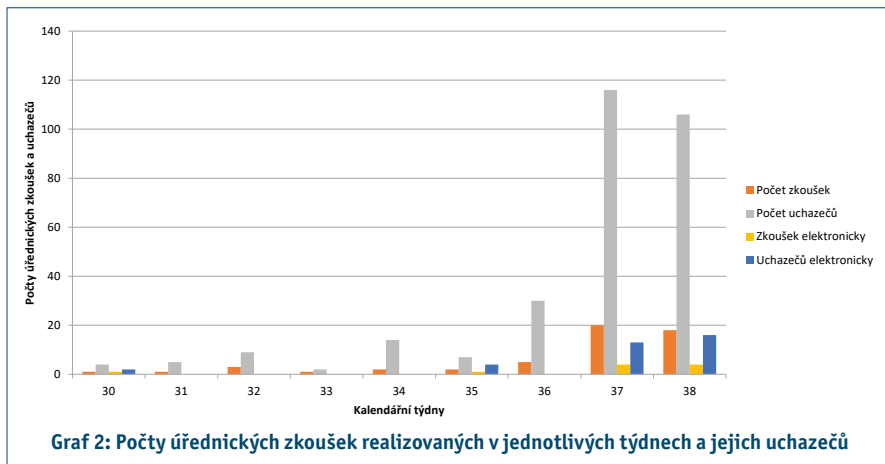
kumentů spojených s realizací úřednické zkoušky. Představovaly tedy technický zásah do nastavení nejen aplikace eZkouška, ale také Informačního systému o státní službě. Po následné odstávce Informačního systému o státní službě a naběhnutí nového systému oborů služby a parametrů vyhlášky k úřednické zkoušce byla 22. července eZkouška zprovozněna, opět ale na dobrovolné bázi s tím, že od 1. září tohoto roku bude využívání eZkoušky již ze strany služebních úřadů povinné. Z Grafu 1 je patrné, že i v tomto období dobrovolného využívání aplikace byly úřednické zkoušky za pomoci aplikace realizovány. Na druhou stranu je nutno přiznat, že většina služebních úřadů letní měsíce využila k instalaci eZkoušky a k přípravě na náběhové období v září (graf 1).

## Vyhodnocení tří týdnů v ostrém provozu

V době odevzdání tohoto textu máme za sebou ukončené tři týdny, po které služební úřady již aplikaci eZkouška povinně využívaly. Za období od 2. do 20. září se prostřednictvím aplikace eZkouška uskutečnily již veškeré vypsání termíny, tedy celkem 43 úřednických zkoušek. Z tohoto počtu byla pouze u osmi úřednických zkoušek vykonána obecná část prostřednictvím elektronického testování, z čehož lze vysledovat buď určitou opatrnost a obezřetnost služebních úřadů k aplikaci nebo nedostatečné technické zázemí daného služebního úřadu.

Graf 2 ukazuje počty úřednických zkoušek a uchazečů v jednotlivých námi sledovaných týdnech.

Ke grafu je ještě nutné dodat, že provoz aplikace eZkouška se dotkl



Graf 2: Počty úřednických zkoušek realizovaných v jednotlivých týdnech a jejich uchazečů

celkem 377 uchazečů o vykonání úřednické zkoušky respektive zkoušených.

Od prvního nasazení aplikace pro realizaci úřednických zkoušek se setkáváme, jak tomu již obecně při změnách, natož při povinnosti využívat nový software bývá, se třemi skupinami uživatelů aplikace. První skupina aplikaci uvítala jako dobrého pomocníka a průvodce úřednickou zkouškou, jako velké usnadnění a jako prostředek pro odstranění manuálního papírování. Druhá skupina ji přijala jako fakt a povinnost. Třetí skupinu uživatelů aplikace představují, s mírným nadnesením řečeno, její odpůrci, kteří by se rádi vrátili k práci pouze s Informačním systémem o státní službě, k manuálnímu administrativnímu zajištění úřednické zkoušky, k manuálnímu vyhodnocování testů obecné části a podobně.

Se všemi uvedenými skupinami se komunikuje, nabízí se jim školení v testovacích podmínkách počítačové učebny sekce pro státní službu. Může se jim dostat také osobní asistence při přípravě nebo při realizaci úřednické zkoušky, telefonické podpory a samozřejmě nápomoci při problémech, ať už po telefonu nebo prostřednictvím helpdesku. A když jsem se již zmínila o problémech, domnívám se, že je potřeba se u nich zastavit, vysvětlit a zkušenosti předat i ostatním služebním úřadům.

**1) Nefunkčnost aplikace:** Nemožnost spuštění aplikace byla zapříčiněna změnou proxy daného úřadu, což znamenalo nekomunikaci modulu Admin, který byl instalován na daném úřadu, s modulem Server. Problém byl mezi

týmem IT aplikace a týmem IT daného úřadu identifikován a odstraněn.

**2) Chybné matice odpovědí:** Nesouhlas matice správných odpovědí s testem na konkrétním úřadu byl způsoben používáním neplatné verze aplikace eZkouška. Řešením je důsledné označení všech počítačů, které zabezpečující osoba používá k realizaci úřednické zkoušky a jejich nahlášení pro instalaci aktuálně platné verze aplikace a překontrolování úspěšnosti její instalace na všech potřebných počítačích. Vzhledem k tomu, že těchto případů bylo více, je pro další verzi aplikace připravována automatická kontrola spuštění té správné a platné verze aplikace.

**3) Chybovost dat:** V několika případech se u vypsání termínů objevily problémy s načítáním dat z Informačního systému o státní službě do eZkoušky. Všechny tyto případy při zpětné kontrole ukázaly na nekonzistentnost dat či jejich nesprávné dohledání v Informačním systému o státní službě. Jedná se například o chybné zadávání služebního označení státních zaměstnanců. Vzhledem k tomu, že tyto případy se zřejmě budou nadále objevovat, je řešením včasná kontrola dat načtených v rámci daného termínu úřednické zkoušky ze strany zabezpečujících osob, doporučujeme alespoň tři pracovní dny předem tak, abychom případně identifikované problémy spolu vyřešili.

**4) Chybné označení adresy pořadajícího úřadu:** Chyba se objevila zejména v případě úřednických zkoušek pořá-

daných krajskými pobočkami Úřadu práce ČR a úřadů České správy sociálního zabezpečení. Po opravě datové věty zasílané do eZkoušky z Informačního systému o státní službě byla nesrovnalost vyřešena, neměla by se již opakovat.

**5) Chybějící informace o druhém pokusu úřednické zkoušky:** Přezkoumáním byl zjištěn problém v chybějícím uvedení členů zkušební komise u prvního termínu dané osoby. Vzhledem k tomu, že na pozadí Informačního systému o státní službě probíhá kontrola druhých termínů dané osoby a nutnosti neopakující se zkušební komise, k čemuž v tomto případě nedošlo, nebyla informace o druhém pokusu do eZkoušky zaslána. Nedostatek byl na straně Informačního systému o státní službě odstraněn a neměl by se již opakovat.

Zde je namístě poukázat na velké množství úřednických zkoušek a uchazečů a na celkovou náročnost a obsáhlost systému úřednických zkoušek a Informačního systému o státní službě. Nelze proto výskyt dalších nesrovnalostí podcenit. Je třeba být na ně připraven, v nejlepším případě je eliminovat již při přípravě na úřednickou zkoušku. Přesto věřím, že nejtěžší období z hlediska nasazení aplikace máme již za sebou a že se nám společně podaří jak eliminovat případné další nesrovnalosti, tak aplikaci eZkouška nadále společnými silami rozvíjet a zlepšovat tak, aby přinášela uživatelům pouze radost a kýženou výpomoc. Právě pro uživatele aplikace připravujeme workshop, na němž chceme sdílet zkušenosti po prvních dvou měsících povinného využívání aplikace při realizaci úřednických zkoušek a diskutovat o rozvoji a zlepšování aplikace. Workshop se uskuteční 5. listopadu 2019, způsob přihlašování bude zveřejněn na webových stránkách sekce pro státní službu [www.statnisluzba.cz](http://www.statnisluzba.cz). ■

**Ing. Štěpánka Cvejnová,** vedoucí Kanceláře náměstka ministra vnitra pro státní službu sekce pro státní službu Ministerstva vnitra a ředitelka projektu Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0006173.