



**BCG** BOSTON  
CONSULTING  
GROUP

# Portál Gov.cz

Vize a strategie rozvoje

3. DUBNA 2020

digitální ; **ČESKO**

# Shrnutí dokumentu

Pojetí eGovernmentu se posouvá od čistě informační k transakční až transformační roli, Česko tento trend sleduje skrze řadu legislativních a organizačních změn

- Velká část klíčové eGovernment infrastruktury je již v Česku postavena, nyní se je třeba zaměřit na uživatelskou přívětivost a využití občany

**Základním stavebním blokem eGovernmentu jsou portály typu Gov.cz, které usnadňují kontakt veřejnosti s veřejnou správou**

- Smyslem Gov.cz je být podporou obyvatel Česka v jejich životních událostech, poskytnout jim informace a rady a digitálně zprostředkovat služby nabízené veřejným sektorem

**Mezi vzory pro rozvoj Gov.cz patří portály Finska, Norska, Dánska, Estonska, Británie a Nového Zélandu - žádný z portalů není univerzální "best practice" ve všech oblastech, ale dohromady poskytují obecná poučení**

- Úspěšné portály mají srozumitelný název, jednoduchou doménu a jednotnou navigaci, obvykle využívají životní události jako zkratku pro uživatele
- Možnost přihlášení před BankID a jiné účty zpřístupňuje služby veřejné správy širšímu okruhu uživatelů a usnadňuje jejich první registraci
- Portály poskytují relevantní informace, které jdou nad rámec služeb veřejné správy, ale jsou užitečné v dané životní události
- Datové schránky obvykle patří mezi nejvyužívanější služby a jsou automatickou součástí každého uživatelského účtu
- Konzistence v podobě služeb jednotlivých gestorů je zaručena využitím sdílených elementů (např. přihlášení) a harmonizovaného designu

**Z mezinárodního srovnání vyplynulo 11 hlavních oblastí pro další rozvoj Gov.cz z hlediska produktu, funkcí a uživatelské přívětivosti**

- Sjednocení různých částí Gov.cz (vč. PVS a PO) do jednotného portálu s přirozenou navigací, srozumitelným názvem a přehlednou strukturou životních událostí a katalogu služeb
- Rozšíření přihlašování o BankID a další účty, automatické přiřazení datové schránky ke každému účtu s možností "opt out" digitálního doručování
- Doplnění průvodců životních událostí o informace mimo služby veřejné správy a zjednodušení jazyka průvodce do "běžné" češtiny
- Aktualizace funkcí datové schránky, vývoj mobilní aplikace a definice jednotného přístupu k notifikačním zprávám
- Zjednodušení struktury rozhraní pro podání, otevření API pro externí strany a doplnění platební brány

**Efektivní vývoj eGovernmentu a portálu Gov.cz bude vyžadovat posílení centrálních kompetencí**

- Úspěšné státy směřují k posílení centrálního týmu pro rychlejší vývoj a finanční efektivitu
- Centrální kompetence lze budovat postupně se zaměřením na "end to end" řešení, která prokáží úspěch týmu a zájem veřejnosti
- Tým Gov.cz potřebuje posílit v některých rolích, např. v produktovém managementu, správě obslužných kanálů či poradenství pro gestory
- Metodika, školení, měření uživatelské spokojenosti a pravidelné audity jsou vhodnou metodou koordinace mezi centrálním týmem a gestory

# Týmu Gov.cz jsme předali ostatní výstupy naší práce



## Videa zahraničních portálů

- Videa průchodu šesti předních zahraničních portálů, vč. částí po přihlášení
- Estonsko, Finsko, Norsko, Dánsko, Velká Británie, Nový Zéland

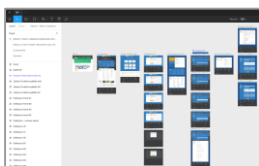
.mp4



## Nákresy zákaznické cesty životní události "Stěhuji se"

- Interaktivní nákres zákaznické cesty životní události "Stěhuji se"
  - Nákres 1 - Vylepšená cesta: <https://bit.ly/348xzXp>
  - Nákres 2 - Ideální cesta: <https://bit.ly/2w9avLu>

webová stránka



## Zdrojové soubory nákresů zákaznické cesty životní události

- Zdrojový soubor grafických návrhů a nákresů 1 a 2 zákaznických cest "Stěhuji se" z nástroje Figma

.fig



## Texty k nákresům životní události

- Návrh textů k detailům životní události "Stěhuji se" k nákresu 1 a 2

.doc



## Klikací PDF nákresů zákaznické cesty životní události

- Klikací PDF nákresů 1 a 2 zákaznické cesty "Stěhuji se"

.pdf

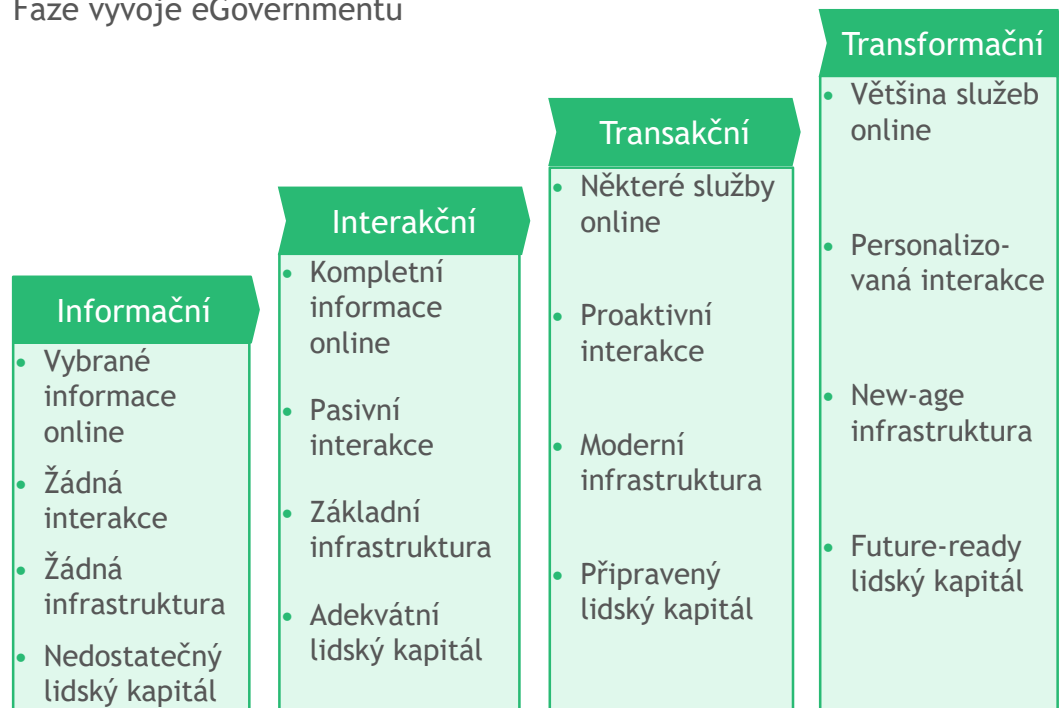
Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz  
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů  
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj  
Požadavky na organizaci, procesy a kompetence  
Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

- Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz
  - Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů
  - Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj
  - Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
  - Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

# Pojetí eGovernment se vyvíjí od čistě informační k transakční a transformační roli

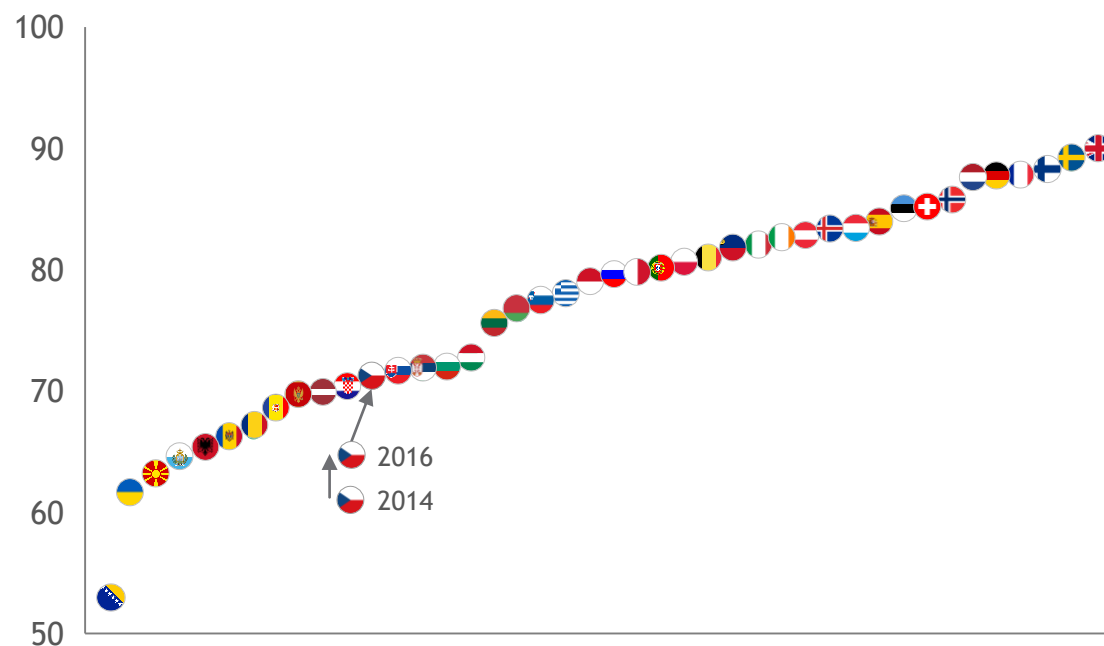
eGovernment se vyvíjí směrem k více komplexní roli

Fáze vývoje eGovernmentu



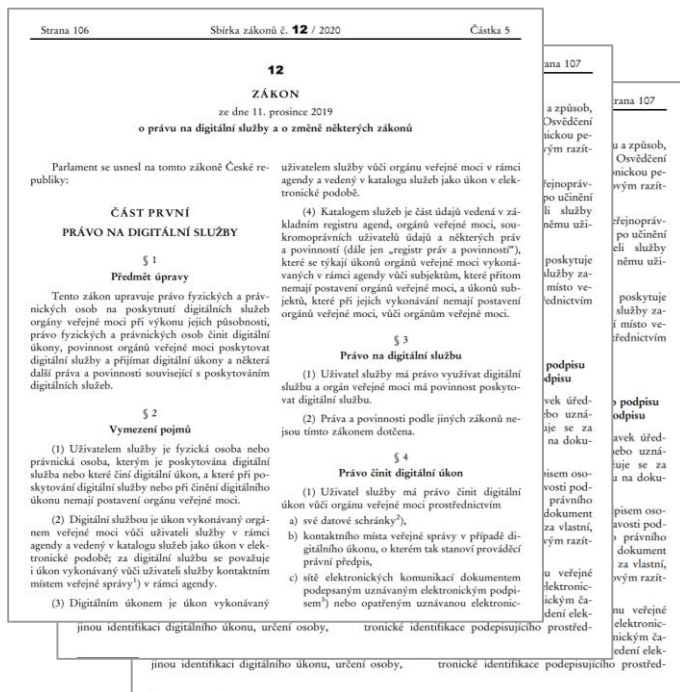
Stav eGovernmentu v Česku se postupně zlepšuje, stále však má prostor pro další rozvoj

EGDI skóre<sup>1</sup> (2018, státy Evropy)



1) EGDI skóre se skládá ze 3 komponentů: dostupnost online služeb, technická infrastruktura a lidský kapitál  
Zdroj: UN EGDI Survey 2014,2016,2018, BCG analýza, 4 fáze vývoje e-governmentu dle Gartner

# Česko tomu jde naproti legislativně i organizačně



## Zákon o právu na digitální služby

- Vstoupil v účinnost 1. února 2020
- Garantuje **všem** fyzickým a právnickým osobám digitalizaci **veškerých služeb** státu do konce roku 2024
- Stát bude **publikovat své formuláře** v digitální podobě s automaticky **předvyplněnými údaji**
- Uživatel bude **elektronicky informován** o vyřízení svého podání a **upozorněn před vypršením platnosti** vybraných dokladů
- Gestoři na ministerstvech mají povinnost **vést a aktualizovat katalog služeb**

Na digitalizaci pracuje celá řada subjektů a iniciativ napříč veřejnou správou



digitální ; **ČESKO**



**202020**

# Portály typu Gov.cz jsou zásadním stavebním blokem eGovernmentu v celé Evropě

 **borger.dk**

 **island.is**


 **Portál občana**

 **GOV.UK**

 **MijnOverheid**

 **belgium.be**

 **Guichet.lu**

 **Citizens Information**

 **oesterreich.gv.at**

 **Service-Public.fr**  
Le site officiel de l'administration française

 **ch.ch**

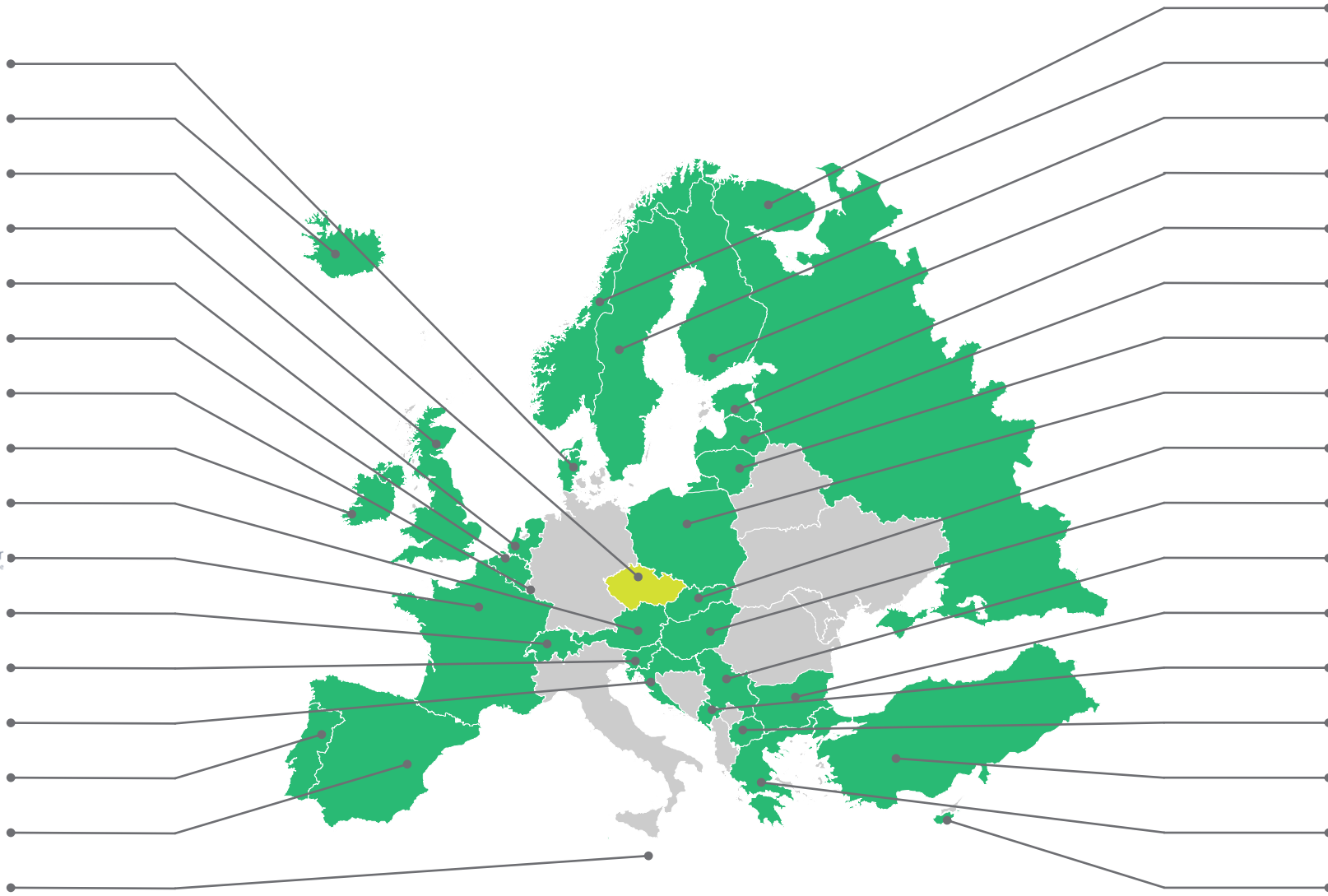
 **REPUBLIKA SLOVENIJA GOV.SI**

 **Središnji državni portal**

 **eportugal.gov.pt**  
o seu portal de serviços públicos

 **administracion.gob.es**  
punto de acceso general

 **gov.mt**



**росуслуги**

 **Skatteverket**

 **Suomi.fi**

**NORGE** Gateway to digital public services

**EESTI.EE**

**Latvija.lv**

 **E-Government Gateway**  
Administrative and public-services portal


 **gov.pl**

**slovensko.sk**  
ústredný portál verejnej správy

**KÜZIGAZGATÁS**  
Kormányzati Portál

 **Српска**  
PUBLIC ADMINISTRATION PORTAL OF THE REPUBLICA SRPSKA

 **EGOV.BG**

 **eUprava**  
PORTAL UPRAVE CENE GORE

**Uslugi**  
gov.mk

 **türkiye.gov.tr**

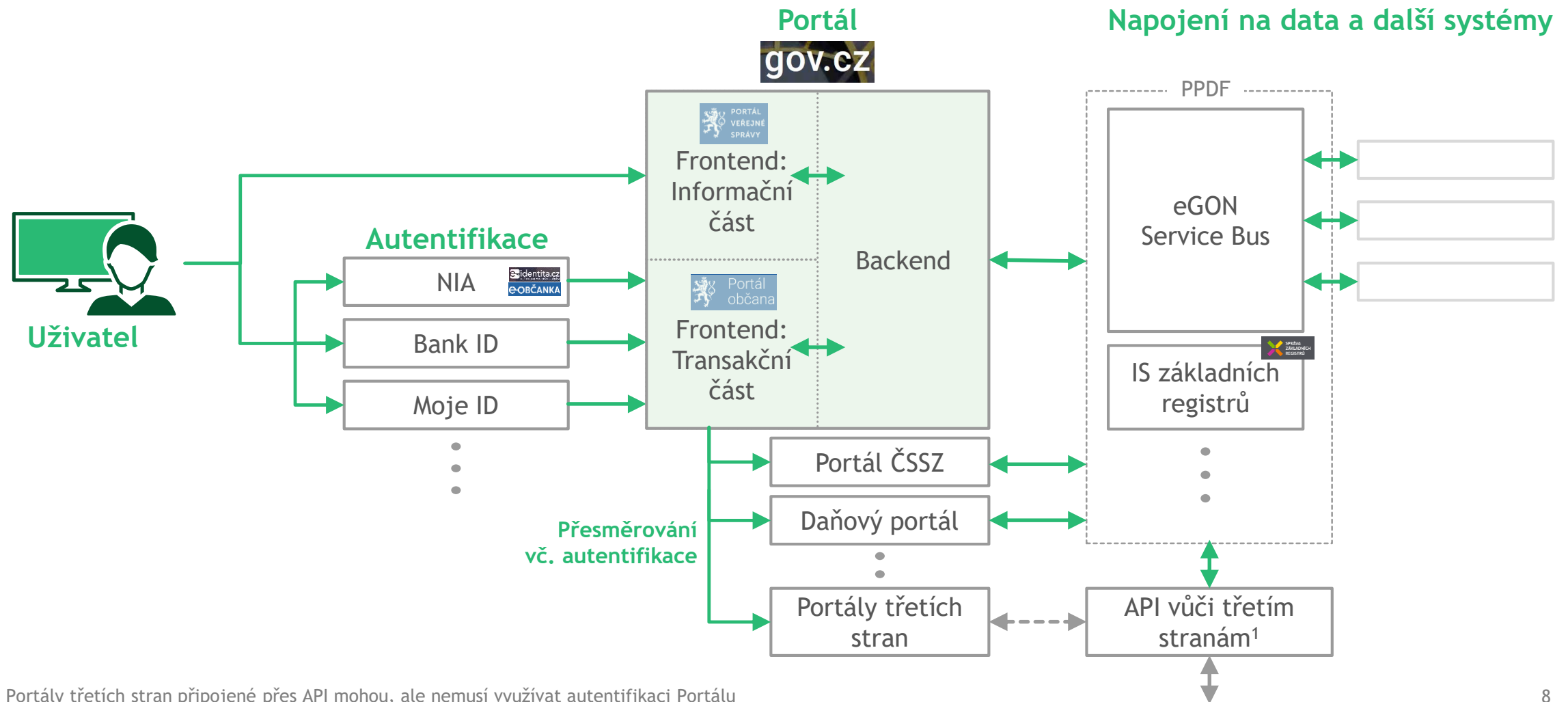
 **Ermis**  
www.ermis.gov.gr

 **Web Portal**  
of the Republic of Cyprus

Německo, Itálie a Rumunsko mají služby a informace decentralizované na stránkách regionů, městských úřadů nebo ministerstev.



# Gov.cz je hlavní přístupovým rozhraním pro získávání informací i zprostředkování transakcí s veřejnou správou



1. Portály třetích stran připojené přes API mohou, ale nemusí využívat autentifikaci Portálu

Poznámka: NIA = Národní identifikační autorita; PPDF = Propojený datový fond; Zdroj: Ministerstvo Vnitra, NAKIT, BCG

# Velká část klíčové eGovernment infrastruktury je již v Česku postavena, nyní se je třeba zaměřit na uživatelskou přívětivost a využití občany



## Vize Gov.cz:

Smyslem a misí Gov.cz je proaktivní podpora obyvatel Česka v jejich životních událostech



*Smyslem Gov.cz je být podporou obyvatel Česka v jejich životních událostech, poskytnout jim informace a rady a digitálně zprostředkovat služby nabízené veřejným sektorem*

Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz

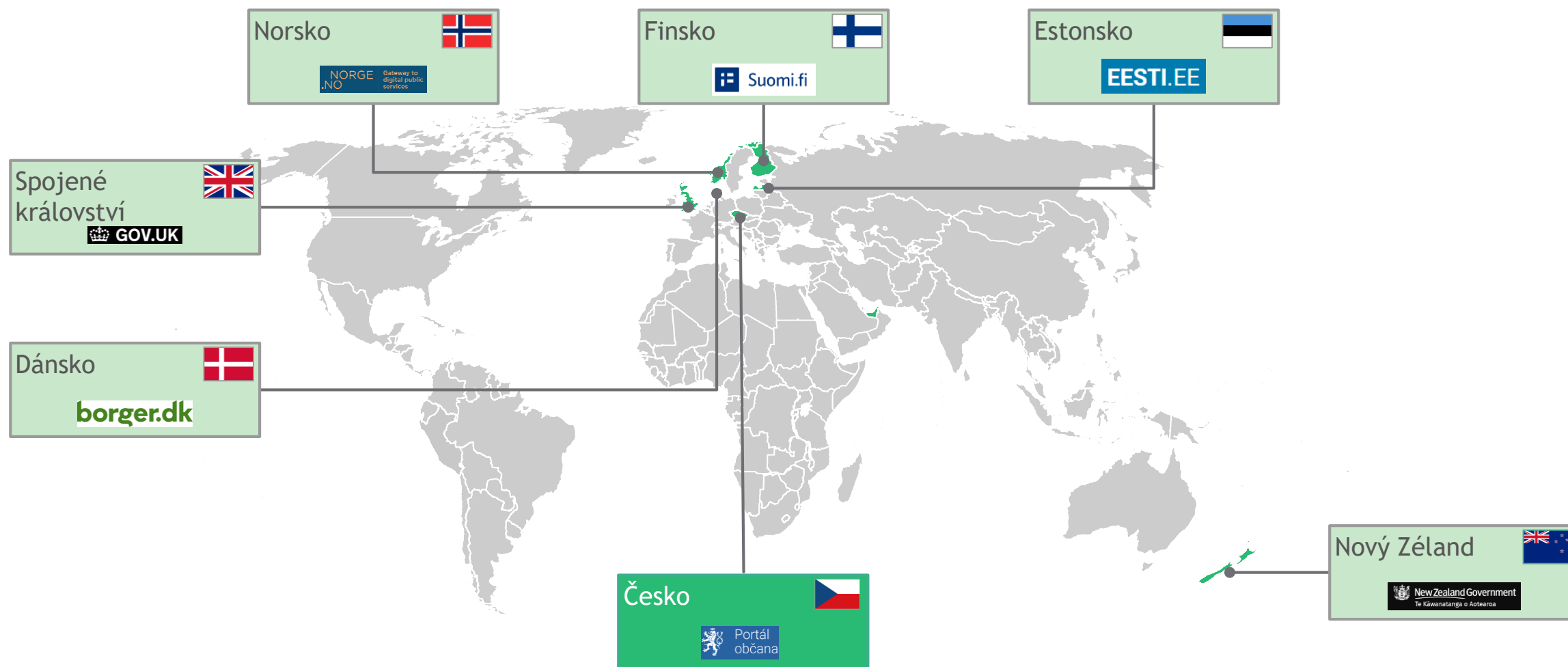
➤ Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů

Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

Požadavky na organizaci, procesy a kompetence

Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

# "Best practice" inspiraci jsme hledali u šesti srovnatelných portálů oceňovaných pro pokročilé funkce a dobrou použitelnost



# Severské portály nabízejí kompletní katalogy služeb s odkazy na online vyřízení, plně funkční datové schránky a integraci třetích stran přes API



- Datová schránka funguje obdobně jako soukromé e-mailové služby přímo v portálu; má i mobilní aplikaci
- Katalog služeb odkazuje na vyřízení žádostí online i mimo portál
- Třetí strany (například pošta, policie, sociální správa) mohou získat přístup k osobním údajům přes API
- Existuje možnost získání a udělení plné moci přímo v portálu



- Datová schránka - Altinn - funguje jako separátní služba nezávisle na portálu
- Existuje v ní možnost získání a udělení plné moci
- Z Altinnu mají třetí strany možnost získat přístup k údajům přes API
- Katalog služeb obsahuje odkazy na organizace zajišťující podání



- Přihlášení je možné přímo na portálu přes e-identitu NEM ID, uživatel přes ni zůstane přihlášen napříč portály VS i privátních služeb
- Portál funguje jako rozcestník, pro podání odkazuje na relevantní další organizace
- Jako plně funkční datová schránka funguje služba e-boks; ta má i svou mobilní aplikaci
- Existuje možnost získání a udělení plné moci



# Britský a novozélandský portál fungují především jako rozcestníky, nemají jednotnou datovou schránku

## EESTI.EE



- Datová schránka funguje způsobem přeposílání komunikace na uživatelem určenou e-mailovou adresu
- Portál obsahuje i notifikační centrum
- Katalog služeb nabízí také odkazy na plné znění zákonů, online podání i reference na další veřejné i neveřejné organizace
- Služby se postupně přesouvají z původního portálu a dalších stránek na nový portál



## GOV.UK



- Katalog služeb je sjednocen na jedné doméně, k podání portál odkazuje na relevantní organizace
- Autorizační služba UK Verify umožňuje přihlášení do velké části těchto služeb, není zde možnost autorizace přes BankID
- Chybí jednotná datová schránka, veřejná služba často komunikuje na soukromé e-mailu občanů



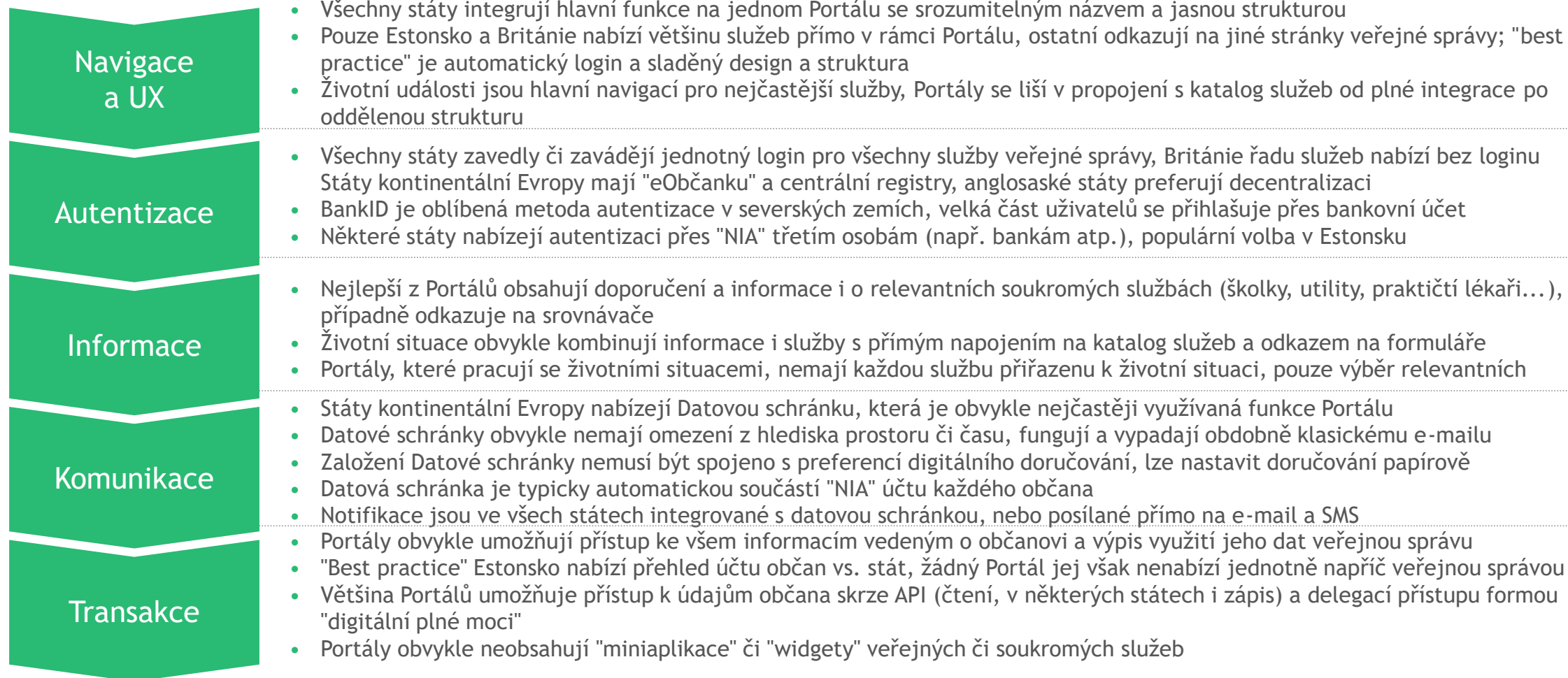
## New Zealand Government Te Kāwanatanga o Aotearoa



- Katalog služeb je sjednocen na jedné doméně, k podání portál odkazuje na relevantní organizace
- Autorizační služba Real Me umožňuje přihlášení do velké části služeb, není zde možnost autorizace před BankID
- Chybí jednotná datová schránka, její obdobu obsahuje daňový portál ale pouze pro vlastní komunikaci

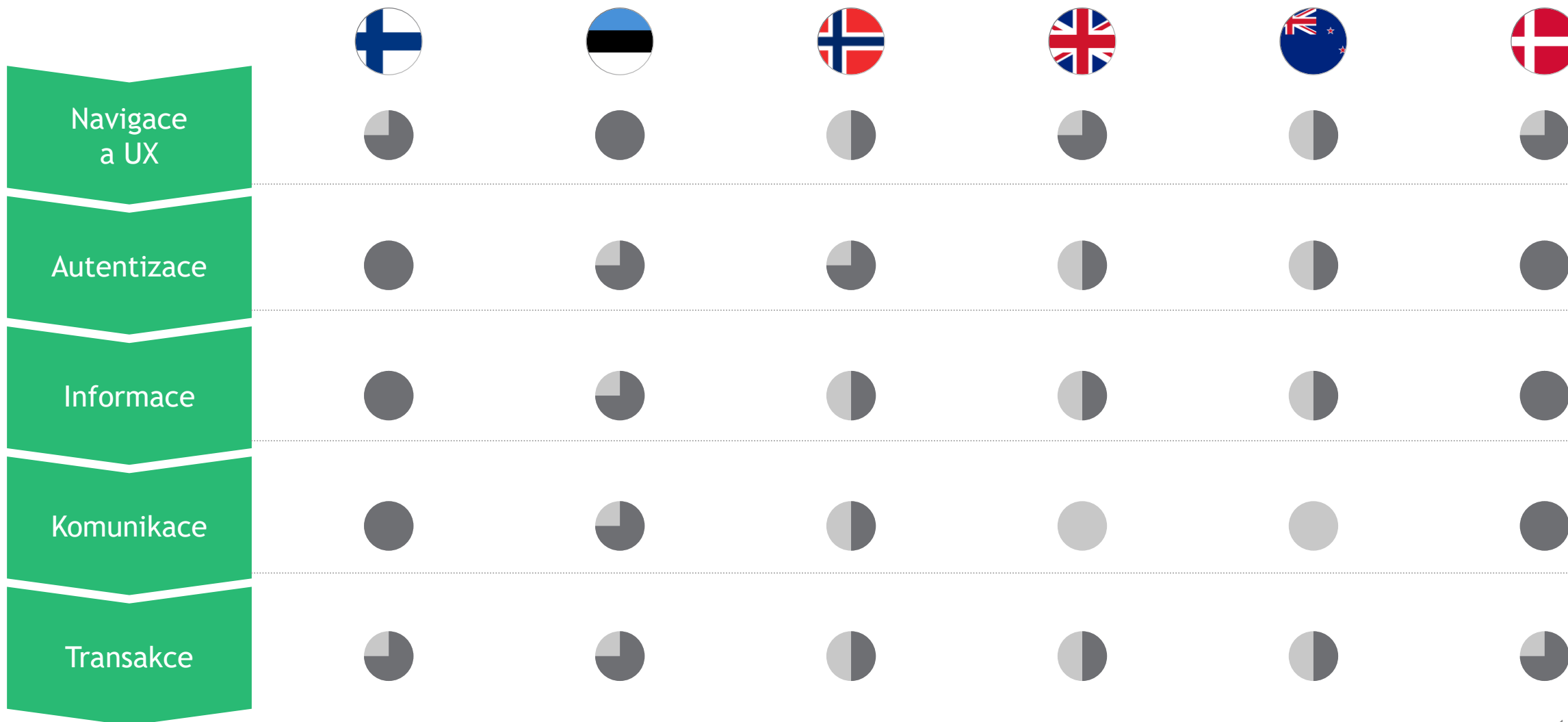


# Shrnutí (I/II): Srovnání s nejlepšími odhalilo několik obecných ponaučení





# Shrnutí (II/II): Žádný z portálů však není univerzální "best practice" ve všech oblastech, všechny procházejí dynamickým rozvojem



Zdroj: Videa zahraničních portálů, BCG

● Úroveň vyspělosti

# Srovnání portálů ukazuje rozdíly v přístupu jednotlivých zemí (I/II)

Gov.cz má prostor pro zlepšení v navigaci a UX a kvalitě informací

## Navigace a UX



Je Portál sjednocen na jedné doméně s jednou strukturou?	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Jsou služby VS poskytovány zejména přímo v rámci Portálu?	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
Nabízí Portál fulltextové vyhledávání?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Obsahuje Portál kompletní katalog služeb VS?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Obsahuje Portál životní události?	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Je Portál uzpůsoben mobilním prohlížečům?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jsou všechny či většina funkcí dostupné v mobilní aplikaci?	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓

## Autentizace



Umožňuje Portál přihlášení přes "eObčanku" / ID kartu?	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Umožňuje Portál přihlášení přes "eidentitu" / heslo a SMS?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Umožňuje Portál přihlášení přes BankID a jiné authority?	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Je autentizace sjednocena napříč všemi službami VS (vč. DS)?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Je veřejná autentizace otevřena třetím stranám?	✗	?	✓	?	?	✓	✓

## Informace



Nabízí Portál kompletní průvodce životní situací vč. informací a rad mimo služby VS?	✗	✓	✓	✗	-	✗	✓
Odkazuje Portál na relevantní veřejné služby např. kalkulátor ceny energií?	✗	✓	✓	✗	✗	✗	?
Jsou životní situace a katalog služeb personalizované podle informací o uživateli (např. podle místa bydliště)?	✗	✓	✗	✗	-	✗	✗
Nabízí Portál databázi úřadů a dalších poskytovatelů služeb vč. neveřejných?	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗

# Srovnání portálů ukazuje rozdíly v přístupu jednotlivých zemí (II/II)

Gov.cz by měl doplnit pokročilé funkce Datové schránky a API

## Komunikace

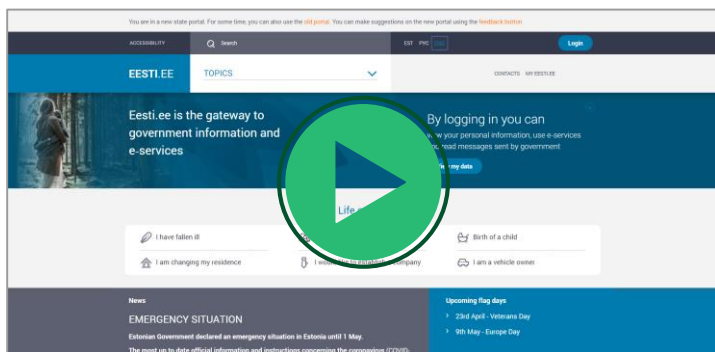
Existuje v zemi datová schránka?	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Je DS součástí Portálu?	✓	✓	✓	✗	-	-	✓
Je DS bez poplatků?	✗	✓	✓	✓	-	-	✓
Je DS bez omezení kapacity a historie?	✗	✓	✓	✓	-	-	✓
Slouží DS také ke komunikaci mezi soukromými subjekty?	✓	✗	✓	✗	-	-	✓
Nabízí Portál "šablony" pro specifická podání přes DS?	✓	✗	✗	✓	-	-	✗
Je možné změnit preferenci doručování digitálně vs. papírově vč. formy fikce doručení?	✗	✓	✗	✗	-	-	✓
Nabízí Portál SMS notifikace?	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓
Nabízí Portál emailové notifikace a přeposílání zpráv z DS?	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
Nabízí aplikace Portálu mobilní push notifikace?	-	✓	-	-	-	-	✓
Obsahuje Portál "notifikační centrum" vedle DS?	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗

## Transakce

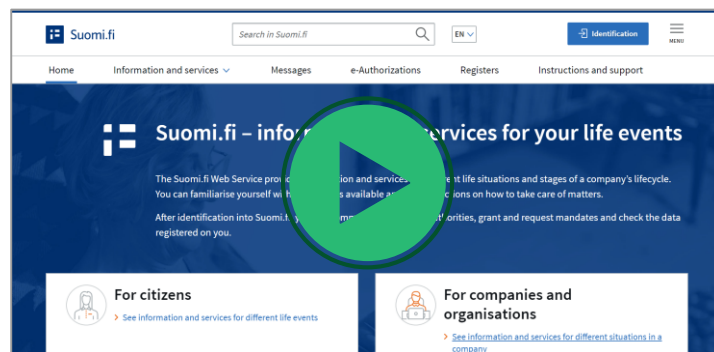
Zobrazuje Portál přímo všechny osobní údaje uživatele v registrech a dalších databázích?	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Zobrazuje Portál výpis veškerého přístupu k osobním údajům úřady a dalšími?	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Zobrazuje Portál informaci o dokladech vč. expirace?	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Zobrazuje Portál stav účtu vůči státu?	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Obsahuje Portál osobní "dashboard" formou widgetů?	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Obsahuje Portál "miniaplikace" umožňující poskytnutí služeb uvnitř rozhraní Portálu?	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Existuje otevřené API pro čtení dat třetími stranami?	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Umožňuje Portál delegaci práv třetí osobě formou "digitální plné moci"?	✗	✓	?	✓	✗	✗	✓
Zprostředkovává Portál neveřejné služby?	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Obsahuje Portál kalendář pro budoucí události a úkoly?	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

# Týmu Gov.cz jsme poskytli detailní videa průchodu šesti předních zahraničních portálů vč. částí po přihlášení

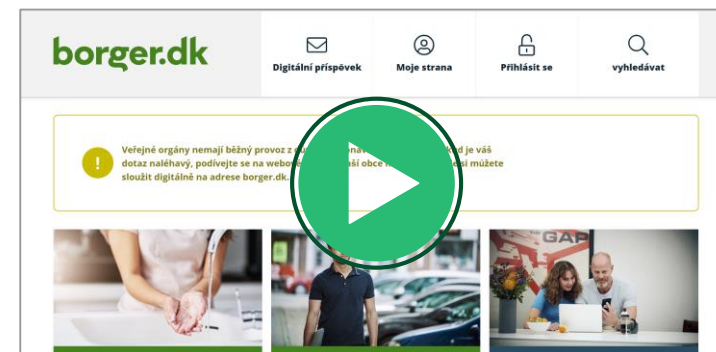
Eesti.ee



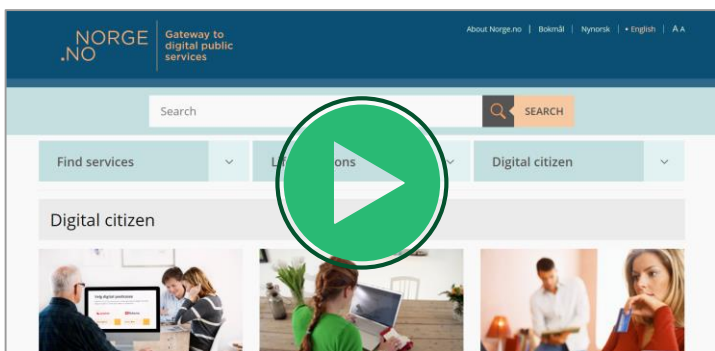
Suomi.fi



Borger.dk



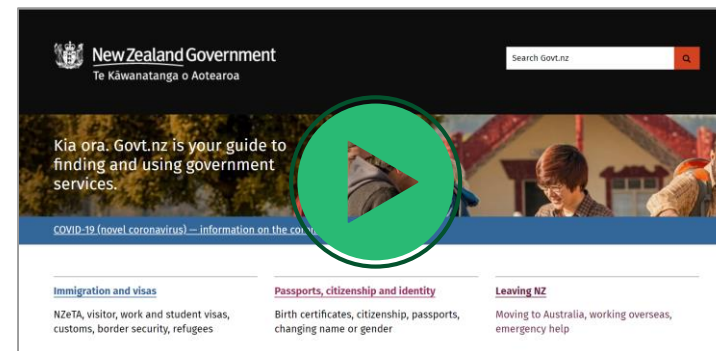
Norge.no



Gov.uk



Govt.nz



## Během projektu jsme také využili znalostí a zkušeností odpovědných expertů vybraných zahraničních agentur eGovernmentu

Všichni experti jsou ochotni pokračovat ve spolupráci a výměně zkušeností s týmem Gov.cz dlouhodobě



**Helle Junge Nielsen**

Danish Agency for Digitization  
Head of Borger.dk



**Jani Ruuskanen**

Finnish Digital Agency  
Chief Senior Specialist



**Piret Urb**

Information System Authority  
Head of International  
Relations

Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz  
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů

➤ Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

Požadavky na organizaci, procesy a kompetence

Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

# Z mezinárodního srovnání vyplynulo 11 hlavních oblastí pro další rozvoj Gov.cz

## Navigace a UX

## Autorizace

## Informace

## Komunikace

## Transakce

### 1 Konzistentní název

Nahrazení gov.cz jednotným srozumitelným názvem použitelným jako značka i doména

### 2 Zjednodušení navigace

Sjednocení všech funkcí Portálu na jednom místě s uživatelsky přívětivým UX

### 3 Struktura ŽU a KS

Vytvoření jednotné navigace uživatelů na Gov.cz přes ŽU a KS

### 4 Zjednodušené přihlašování

Zavedení jednotného intuitivního způsobu přihlášení pro Gov.cz i datovou schránku a rozšíření možností přihlášení

### 5 Zdokonalené životní události

ŽU z pohledu uživatele: jasné, kompletní informace k dané situaci s propojením na online služby

### 6 Vylepšení datové schránky

Plná integrace bezplatné DS s Gov.cz a doplnění funkcí očekávaných od "emailové" platformy

### 7 Rozšířené notifikace

Rozvoj notifikačních kanálů včetně mobilních notifikací pro různé typy zpráv

### 8 Mobilní aplikace

Zpřístupnění Portálu v mobilním prostředí vč. Datové schránky a mobilních notifikací

### 9 Rozhraní pro podání

Zjednodušení typů rozhraní vedené ŽU a nejpoužívanějšími službami

### 10 API a delegace práv


Zpřístupnění dat a veřejných služeb pro externí aplikace (API) a delegace přístupových práv

### 11 Platební brána

Implementace platební brány pro poplatky spojené se službami

# Konzistentní název: Gov.cz není ideální název pro obtížnou srozumitelnost v češtině, stát by měl zvážit opatření nové značky

"Gov" se používá zejména v zemích, kde má srozumitelný význam v místním jazyce (angličtina, španělština)

	Stát	Adresa portálu	Význam v lokálním jazyce
	Česko	gov.cz	-
	VB	gov.uk	Vláda
	Austrálie	australia.gov.au	Vláda
	Nový Zéland	govt.nz	Vláda
	Estonsko	eesti.ee	Estonec
	Finsko	suomi.fi	Finsko
	Norsko	norge.no	Norsko
	Dánsko	borger.dk	Občan
	SAE	tamm.abudhabi	Kompletní Abú Dabí
	Řecko	ermis.gov.gr	Hermés
	Francie	service-public.fr	Veřejná služba
	Portugalsko	eportugal.pt	ePortugalsko

Navrhujeme sjednocení názvu a doména do nové značky

Portal.gov.cz  
Trvalypobyt.gov.cz  
Obcan.portal.gov.cz  
Datoveschranky.info

Czechpoint.cz  
Mojedatovaschranka.cz  
Narozeni.gov.cz  
Gov.cz

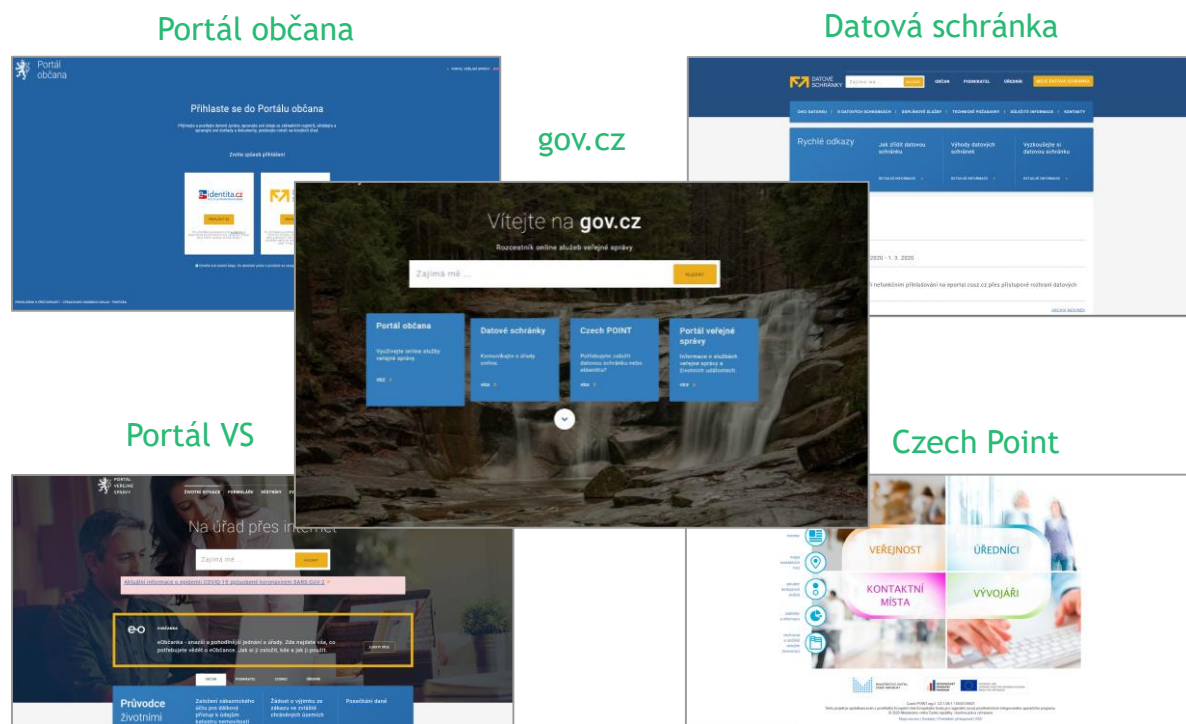
Česko.cz  
Ahoj.cz  
ProČesko.cz  
MůjPortál.cz  
eČesko.cz  
...

Vláda ani MVČR nyní nevlastní žádnou vhodnou doménu, stát by ji zřejmě musel opatřit od současného držitele - potenciální problém se spekulanty



# Zjednodušení navigace: Funkce Portálu je možné sjednotit na jednom místě pro jednodušší orientaci, zapamatovatelnost a přívětivost

Gov.cz: Funkce Portálu jsou nyní roztržštěné napříč několik historických webů s nejednotnou navigací



Borger.dk: Jednotný portál s ergonomicky a intuitivně umístěnými funkcemi



## BCG vizualizace

**Zjednodušení navigace:**  
Jednotný portál poskytující potřebné informace, rady a přístup do transakční části

The screenshot shows the gov.cz website with a search bar at the top and a navigation menu. The main content area is divided into several sections:

- Životní události (Life Events):** A central blue box with icons for various life events such as 'Čekám dítě', 'Stěhuji se', 'Vybírám si vysokou školu', 'Zakládám rodinu', 'Kupuji byt', 'Vybírám si střední školu', 'Onemocněl jsem', 'Stěhuji se mimo ČR', 'Ztratím status studenta', 'Připravuji se na důchod', 'Chtěl bych se přestěhovat do ČR', 'Hledám zaměstnání', 'Zemřel mi blízký', 'Ztratil jsem doklady', and 'Jsem ohrožený chudobou'.
- Katalog služeb (Service Catalog):** A grid of service categories including:
  - Bydlení:** Střídání, Koupě a prodej nemovitosti, Správa nemovitosti, Podnájem a pronájem nemovitosti.
  - Vzdělání:** Mateřské školy, Základní školy, Střední školy, Vysoké školy.
  - Stáří a důchod:** Starobní důchod, Přechodný důchod, Důchodová péče, Dotace a příspěvky.
  - Češi v zahraničí:** Cestovní doklady, Víza, Pomoc v zahraničí, Práce v zahraničí.
  - Kultura a volný čas:** Organizace kulturních akcí, Televize a rozhlas, Sport a zájmové organizace.
  - Rodina:** Narzení dítěte, Manželství a partnerství, Úmrtí, Domácí násilí.
  - Daně a finance:** Daně, Poplatky, Osobní bankovní, Společnosti.
  - Zdraví:** Zdravotní dokumentace a poskytování informací, Zdravotní péče, Pojišťovny.
  - Životní prostředí:** Odpady a vřidání odpadů, Ochrana přírody a krajiny, Ekologické dotace, Ekologická likvidace vozidla.
  - Bezpečnost a ochrana:** Bezpečnostní sbory, Smery a státní zastupitelství, Ochrana spotřebitelů.
  - Práce:** Nemoc, Hledání zaměstnání, Ztráta zaměstnání, Vědomostní a manažerství.
  - Pro podnikatele:** Daně, Registrace podnikání, Obory podnikání, Převodění podnikání, OSVČ.
  - Sociální pomoc:** Děti, Chudoba, Nezaměstnanost, Zdravotní pojištění.
  - Doprava:** Osobní motorová vozidla, Místní veřejná, Veřejní doprava, Letadla.
- Novinky a informace (News and Information):** A section with three news items:
  - 1. Ledna 2021:** Nová možnost přihlášení prostřednictvím BankID.
  - 12. Října 2020:** Noví průvodci životních událostí.
  - 5. srpna 2020:** Spuštění digitální žádosti o trvalou změnu bydliště.

Přihlášení do transakční části portálu a do datové schránky

Životní události jako ústřední navigace pro hlavní typy potřeb

Kompletní katalog služeb poskytovaných občanům rozdělený do kategorií

Novinky o změnách na Portálu a další užitečné informace vč. sítě Czech Pointů

# Zjednodušení navigace - příklad: Borger.dk integruje informace, komunikaci i transakce

Přihlášení odemkne osobní části portálu

Aktuality veřejné správy

Přihlášení do datové schránky

Rychlé odkazy na často hledané informace

Další informace a služby seřazené do kategorií

# Zjednodušení navigace - příklad: Suomi.fi integruje všechny funkce portálu

The screenshot shows the Suomi.fi website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for Home, Information and services, Messages, e-Authorizations, Registers, and Instructions and support. The main content area is divided into sections for citizens and companies, with sub-sections for most used topics, service locations on a map, and Suomi.fi Services for e-Services (Messages, e-Authorizations, Registers). A News section is also visible, along with advice on using Suomi.fi and business advice. The footer contains the Suomi.fi logo and information about the service being developed by the Digital and Population Data Services Agency.

Přihlášení do osobní části portálu

Možnost vyhledat na mapě pobočky veřejné správy, úřady, ale i například školky

Rychlé odkazy na datovou schránku, oprávnění přístupu třetích stran k informacím a registry

Aktuální informace veřejné správy

## Zjednodušení navigace - příklad: Eesti.ee kombinuje informační a transakční části

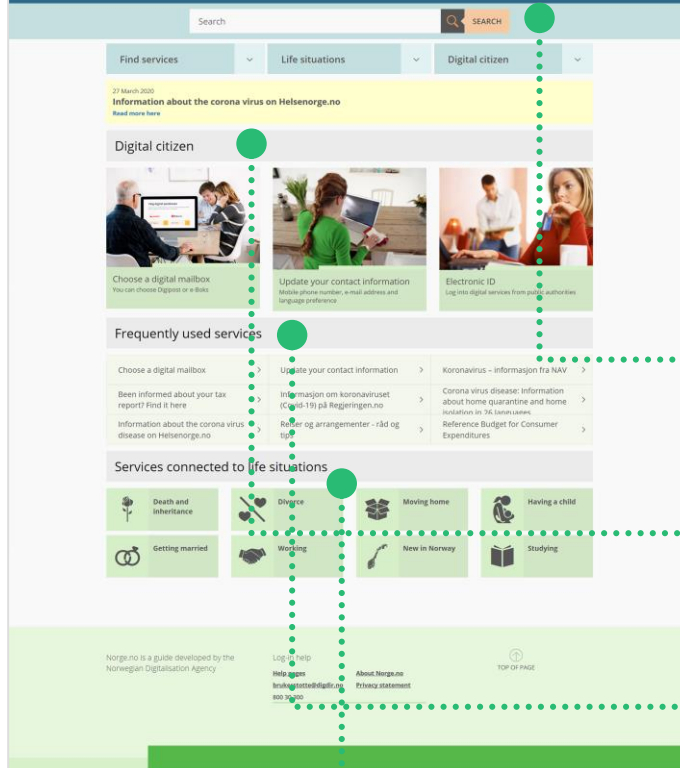


Přihlášení do osobní části portálu, níže pak vysvětlení, jaké možnosti toto přihlášení nabízí

Odkazy na hlavní životní události

Aktuální informace veřejné správy, zde například oznámení o krizovém stavu

## Zjednodušení navigace - příklad: Norge.no se zaměřuje na služby a životní události



Full-textové vyhledávání na portálu

Informace k vyřízení datové schránky a e-Identity

Zkratky k nejpoužívanějším službám a informacím

Služby v rámci životních situací

# Zjednodušení navigace - příklad: Gov.uk zastřešuje veškeré webové stránky veřejné správy

Gov.UK

Coronavirus (COVID-19): what you need to do

Stay at home

- Only go outside for food, health reasons or work (but only if you cannot work from home)
- Stay 2 metres (6ft) away from other people
- Wash your hands as soon as you get home

You can spread the virus even if you don't have symptoms.

Hide message

STAY AT HOME PROTECT YOURSELF & OTHERS SAVE LIVES

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information. Simpler, clearer, faster.

Search GOV.UK

Popular on GOV.UK

Coronavirus (COVID-19): what you need to do  
Travel advice: coronavirus (COVID-19)  
Transition period  
Find a job  
Personal tax account

Benefits  
Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit

Births, deaths, marriages and care  
Parenting, civil partnerships, divorce and Living Together at Home

Business and self-employed  
Tools and guidance for businesses

Childcare and parenting  
Includes going to work, tax credits, allowances, benefits for children, childcare and schools

Citizenship and living in the UK  
Writing, community participation, life in the UK, international projects

Crime, justice and the law  
Legal processes, courts and the police

Disabled people  
Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

Driving and transport  
Includes vehicle tax, MOT and driving licences

Education and learning  
Includes student loans, admissions and apprenticeships

Employing people  
Includes pay, contracts and hiring

Environment and countryside  
Includes flooding, recycling and wildlife

Housing and local services  
Owning or renting and council services

Money and tax  
Includes debt and Self Assessment

Passports, travel and living abroad  
Includes renewing passports and travel advice by country

Visa and Immigration  
Visa, asylum and sponsorship

Working, jobs and pensions  
Includes holidays and finding a job

24  
Ministerial departments

409  
Other agencies and public bodies

Coronavirus: latest information and advice  
Information about the coronavirus (COVID-19) situation in the UK, along with guidance for what to do if you think you're at risk.

Transition period  
Find out what the transition period means for you.

Budget 2020  
Find out the latest information on the Budget.

More on GOV.UK

Most active

Find a job  
Log in to student finance  
Passport fees  
Jobseeker's Allowance  
Council Tax bands  
Running a limited company  
Driving theory test  
Vehicle tax rates  
Renew vehicle tax  
VAT rates

UK bank holidays  
Check the dates for bank holidays in England, Wales, Scotland and Northern Ireland.

Is this page useful?  Yes  No

Is there anything wrong with this page?

Coronavirus (COVID-19)

Coronavirus (COVID-19) what you need to do

Transition period

Transition period: check how to get ready

Services and information

Benefits  
Births, deaths, marriages and care  
Business and self-employed  
Childcare and parenting  
Citizenship and living in the UK  
Crime, justice and the law  
Disabled people  
Driving and transport

Education and learning  
Employing people  
Environment and countryside  
Housing and local services  
Money and tax  
Passports, travel and living abroad  
Visa and Immigration

How government works  
Departments  
Worldwide  
Services  
Guidance and regulation  
News and communications  
Research and statistics  
Policy papers and consultation  
Transparency and freedom of information releases

Departments and policy

How government works  
Departments  
Worldwide  
Services  
Guidance and regulation  
News and communications  
Research and statistics  
Policy papers and consultation  
Transparency and freedom of information releases

Accessibility statement Terms and conditions  
Report a Webaccessibility Concern Built by the Government Digital Service

OGL All content is available under the Open Government Licence v3.0, except where otherwise stated. © Crown copyright

Odkaz na nejpopulárnější služby na portálu a aktuální informace

Strukturovaný katalog služeb s vysvětlením, jaké informace jsou zde k dispozici

Aktuality veřejné správy

Aktivní sběr zpětné vazby od uživatelů portálu

# Zjednodušení navigace - příklad: Govt.nz je primárně rozcestník služeb a informací

Full-textové vyhledávání na portálu

Kategorizované služby a informace

Další užitečné odkazy jako například seznam kontaktů nebo kalendář školních prázdnin

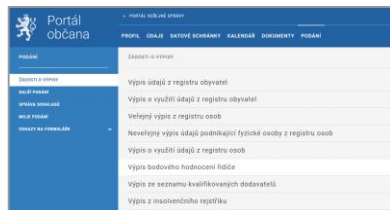
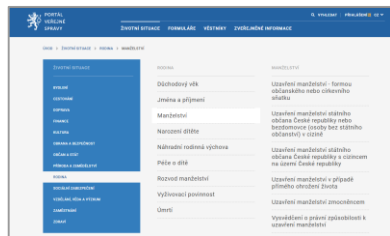
Odkazy na nejnovější služby veřejné správy

The screenshot shows the Govt.nz homepage with a search bar at the top right. Below the header, there's a navigation menu with categories like 'Immigrations and visas', 'Work', 'Family and whānau', 'Engaging with government', and 'History, culture and heritage'. A 'More on Govt.nz' section features various service tiles such as 'Government A-Z', 'Births, Deaths and Marriages', 'Historical Treaty of Waitangi settlements', '2020 school holidays', 'Consultations across government', 'Christchurch terror attack', 'Te Hokinga & Wairua End of Life Service', 'data.govt.nz', and 'SmartStart'. A footer contains 'About us', 'about this website', and 'Using this website' sections.



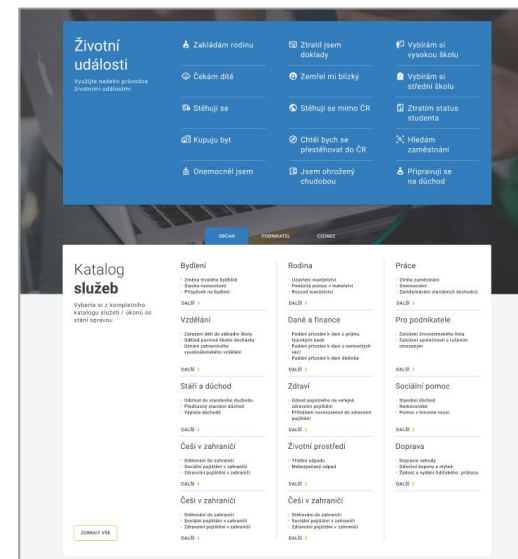
# Struktura ŽU a KS: Katalog služeb doplněn o životní události jako hlavní způsob navigace uživatelů Gov.cz

Současný stav: Umístění na více portálech, názvosloví odvozené od historické regulace



- Informace umístěné na různých portálech
- Průvodci životními událostmi postupně vznikají, jsou umístěné stranou od ostatních přehledů a katalogů
- Katalog životních situací je svojí podstatou katalogem služeb, navíc obsahujícím jenom některé služby
- Kompletní katalog služeb aktuálně v procesu zpracování

Návrh: Životní události a katalog služeb jako hlavní elementy jednotné úvodní stránky



- Životní události a katalog služeb jako dva hlavní navigační prvky
- Životní události poskytují průvodce, které mohou zahrnovat vícero služeb, rady a další užitečné informace
- Katalog služeb obsahuje všechny služby státu, tříděné do tematických kategorií
- Vše umístěné na jedné stránce

# Struktura ŽU a KS: Ve světě existují tři modely vztahu životních událostí a služeb, preferujeme kompletní katalog a vybrané životní události

## Preferovaná varianta

### Vybrané životní události a kompletní katalog služeb

Find services	Life situations
Work	Death and inheritance
Family and children	Divorce
Housing and property	Moving home
Consumer questions	Having a child
Health	Getting married
Individuals and society	Working
Immigration and integration	Studying
Culture, sport and recreation	
Nature and environment	
Business	
Care and social welfare services	
Legal matters	
Taxes and duties	
Schools and education	
Traffic, journeys and transport	



- Základem portálu je katalog služeb obsahující úplný výčet služeb a kategorizaci
- Několik vybraných životních událostí (5-20, státy jsou v procesu implementace) slouží jako agregátor nejdůležitějších služeb poskládaných do narativu

### Kompletní životní události fungující jako kategorizace služeb

Information and services for citizens		
<b>Living together and having a family</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Living together</li> <li>Having children</li> <li>Difficulties and crises in the family</li> <li>Death of a close family member</li> <li>Welcome to adulthood!</li> </ul>	<b>Social security</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Services for people with disabilities</li> <li>Services for the elderly</li> <li>Income support</li> <li>Guardianship</li> </ul>	<b>Health and medical care</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Staying healthy</li> <li>Falling ill</li> <li>Nutrition and food</li> <li>Rehabilitation</li> <li>Substance abuse and mental health</li> </ul>
<b>Teaching and education</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pre primary education and schooling</li> <li>Studying</li> <li>Livelihood and social assistance of students</li> <li>Science and research</li> </ul>	<b>Working life and unemployment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applying for work and career planning</li> <li>Starting a business</li> <li>Unemployment</li> <li>Rules of working life</li> </ul>	<b>Housing and construction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Purchasing a home</li> <li>Construction and properties</li> <li>Migration and population information</li> </ul>
<b>Rights and obligations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamental rights and civic activity</li> <li>Legislation and legal protection</li> <li>Court proceedings and criminal matters</li> <li>Security and public order</li> <li>Digital support and administrative services</li> </ul>	<b>Personal finances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Managing your personal finances</li> <li>Retiring</li> <li>Taxation and public finances</li> <li>Consumer protection</li> </ul>	<b>Moving and travelling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moving to Finland</li> <li>Moving from Finland and living abroad</li> <li>Travel and transport</li> </ul>



- Životní události jsou kategorizované a vytvářejí kompletní navigační strukturu v portálu
- Při jejich velkém množství (Finsko 36 ŽU, Dánsko 50+) se liší rozsahem a často se blíží jednotlivým službám

### Kompletní katalog služeb bez životních událostí

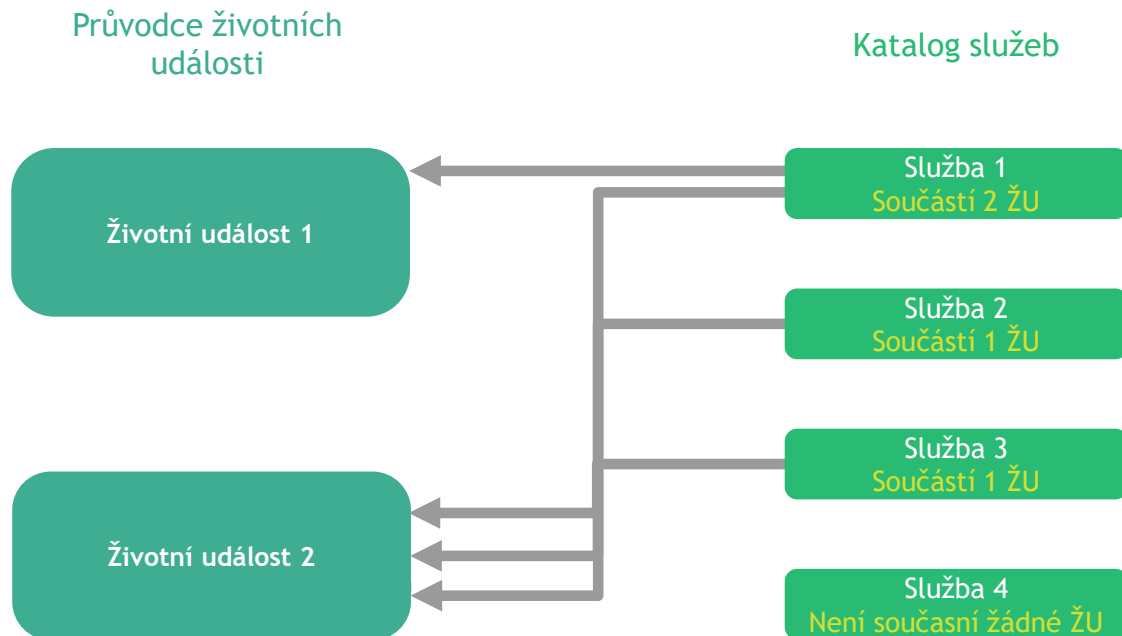
<b>Benefits</b> Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit	<b>Disabled people</b> Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act	<b>Money and tax</b> Includes debt and Self Assessment
<b>Births, deaths, marriages and care</b> Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney	<b>Driving and transport</b> Includes vehicle tax, MOT and driving licences	<b>Passports, travel and living abroad</b> Includes renewing passports and travel advice by country
<b>Business and self-employed</b> Tools and guidance for businesses	<b>Education and learning</b> Includes student loans, admissions and apprenticeships	<b>Visas and immigration</b> Visas, asylum and sponsorship
<b>Childcare and parenting</b> Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools	<b>Employing people</b> Includes pay, contracts and hiring	<b>Working, jobs and pensions</b> Includes holidays and finding a job
<b>Citizenship and living in the UK</b> Voting, community participation, life in the UK, international projects	<b>Environment and countryside</b> Includes flooding, recycling and wildlife	
<b>Crime, justice and the law</b> Legal processes, courts and the police	<b>Housing and local services</b> Owning or renting and council services	



- Plné soustředění na obsah katalogu služeb, často velmi detailní a obsahující mnoho informací nad rámec kontaktu s veřejnou správou
- Životní události neexistují (UK), nebo jsou mimo strukturu hlavního portálu (NZ)

# Struktura ŽU a KS: Účelem životních událostí je poskytovat jednodušší a ucelenou navigaci k nejdůležitějším službám

Schéma vztahu ŽU a KS: každá služba může být součástí jednoho, více, nebo žádné životní události



Poznámka: ŽU = životní události, KS = katalog služeb  
Zdroj: BCG

## Průvodce životních událostí

- Účelem životních událostí je poskytovat jednodušší a ucelenou navigaci k nejdůležitějším službám
- Průvodce ŽU obsahuje pouze vybrané události, neslouží jako další kompletní kategorizace
- Životní události "vzobávají" relevantní služby z katalogu služeb a jsou obohaceny o další informace mimo katalog jako tipy nebo služby třetích stran

## Katalog služeb

- Účelem katalogu služeb je poskytnout kompletní seznam tematicky seřazených služeb pro kontakt občana s veřejnou správou

## Vztah služeb a životních událostí

- Každá služba je kategorizována v katalogu služeb
- Každá služba může být součástí jedné, více, nebo žádné životní události

# Struktura ŽU a KS: Navrhujeme tyto životní události a kategorie služeb

## Seznam životních událostí

Stěhuji se	Ztratil jsem doklady
Uzavírám manželství	Kupuju dům nebo byt
Čekám dítě	Onemocněl jsem
Zemřel mi blízký	Stěhuju se mimo ČR
Hledám si zaměstnání	Chci se přestěhovat do ČR
Připravuju se důchod	Ztratím status studenta
Pomoc státu hendikepovaným	Chci studovat střední školu
Jsem ohrožen chudobou	Chci studovat vysokou školu
Řeším věci spojené s autem	

## Seznam kategorií služeb

Bydlení	Občanství a život v ČR
Rodina	Pro cizince
Práce	Češi v zahraničí
Vzdělání a věda	Životní prostředí
Daně a finance	Bezpečnost a ochrana
Zdraví	Doprava
Sociální pomoc státu	Kultura, sport, a volný čas
Stáří a důchod	

# Životní události a služby: Plánované životní události odpovídají těm nejčastějším i na jiných portálech

Kategorie	Životní událost <sup>1</sup>	Σ	CZ	DE	FI	NO	ES	UAE	NZ
Bydlení	Stěhuji se (vč. změny trvalého pobytu)	6	✓	✓	✓	✓	!	✓	
	Stavím dům nebo byt	4		✓	✓		!	✓	
	Kupuju dům nebo byt	2	☆	✓	✓				
Rodina	Uzavírám manželství (vč. reg. partnerství)	7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Čekám dítě	6	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Zemřel mi blízký	4	✓	✓	✓			✓	
	Rozvádím se	3		✓	✓	✓			
	Chci svému dítěti vybrat základní školu	3		✓			!		!
Práce	Postarám se o své rodiče	2		✓	✓				
	Hledám si zaměstnání	5	✓	✓	✓	✓		✓	
	Chci začít podnikat	3			✓	✓		✓	
Vzdělání	Vybírám si vysokou školu	4	☆	✓	✓	✓		✓	
	Vybírám si střední školu	3	☆	✓	✓			✓	
	Chci se vzdělávat jako dospělý	1		✓					
	Ztratím status studenta a hledám si práci	1	☆						!
Daně a finance	Chci podat daňové přiznání	2		✓	✓				
Důchod a stáří	Připravuju se na odchod do důchodu	5	✓	✓	✓		!		!

🇬🇧 UK - Pouze katalog služeb

1. Poznámka: Některé životní události obsahují více jiných a jsou pro přehlednost agregovány  
Zdroj: BCG, zahraniční portály

Kategorie	Životní událost	Σ	CZ	DE	FI	NO	ES	UAE	NZ
Zdraví	Onemocněl jsem	5	☆	✓	✓		✓	✓	!
	Chci bojovat se závislostí	2		✓	✓				
	Chci udělat něco pro své zdraví	2		✓	✓				
	Zranil jsem se v povolání	1							
Sociální pomoc	Pomoc státu hendikepovaným	4	✓	✓	✓		!		
	Pomoc státu v těžké životní situaci	2	✓		✓			✓	
Češi v zahraničí	Stěhuju se mimo ČR	3	☆	✓	✓			✓	
	Jedu na dovolenou do zahraničí	2		✓	✓				
Pro cizince	Chci se přestěhovat do ČR	3	☆	✓	✓	✓		✓	
	Chci se stát občanem ČR	1		✓					
	Chci přijet do ČR na dovolenou	1		✓					
Ostatní	Řeším auto (vč. pořízení)	5	✓	✓			✓	✓	
	Ztratil jsem doklady	1	✓						
	Chci správně třídit odpad	1		✓					
	Jdu volit	1		✓					
	Zajímám se o bezpečnost na internetu			✓					

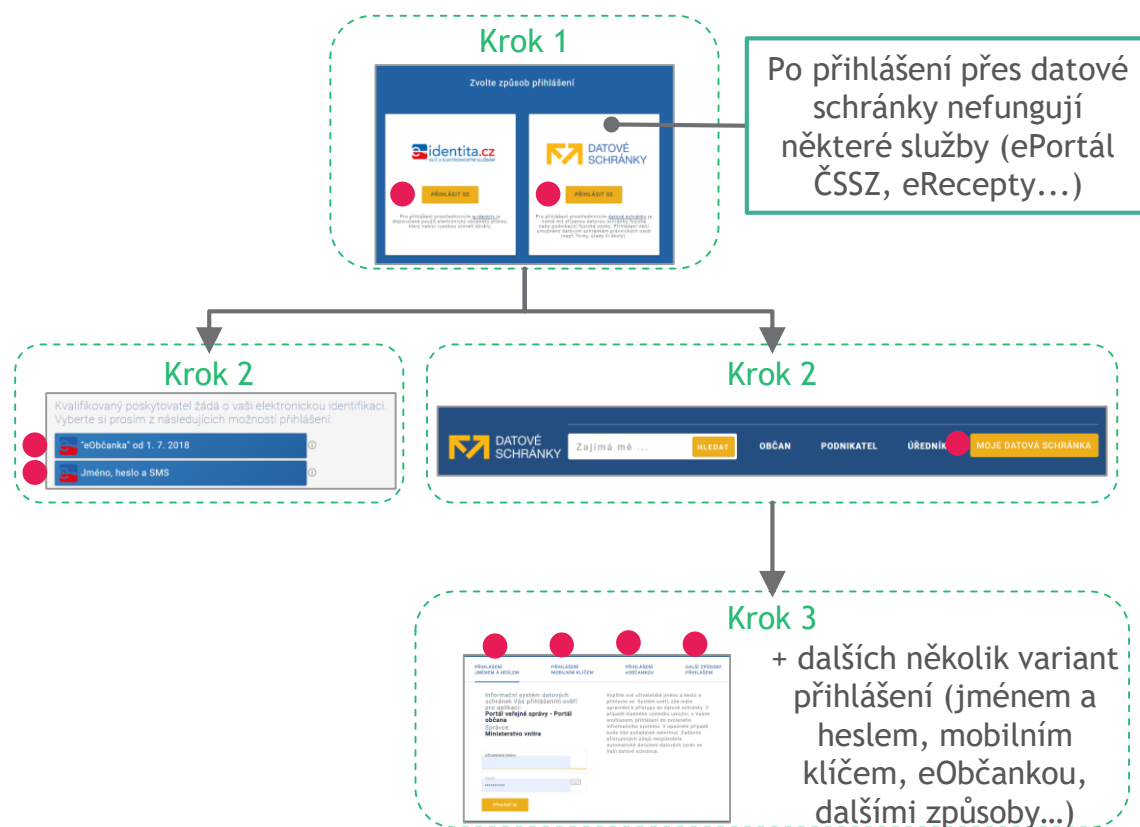
✓ - hotovo ! - plánuje se ☆ - návrhy dalších ŽU

# Životní události a služby: V katalogu služeb navrhujeme drobné změny

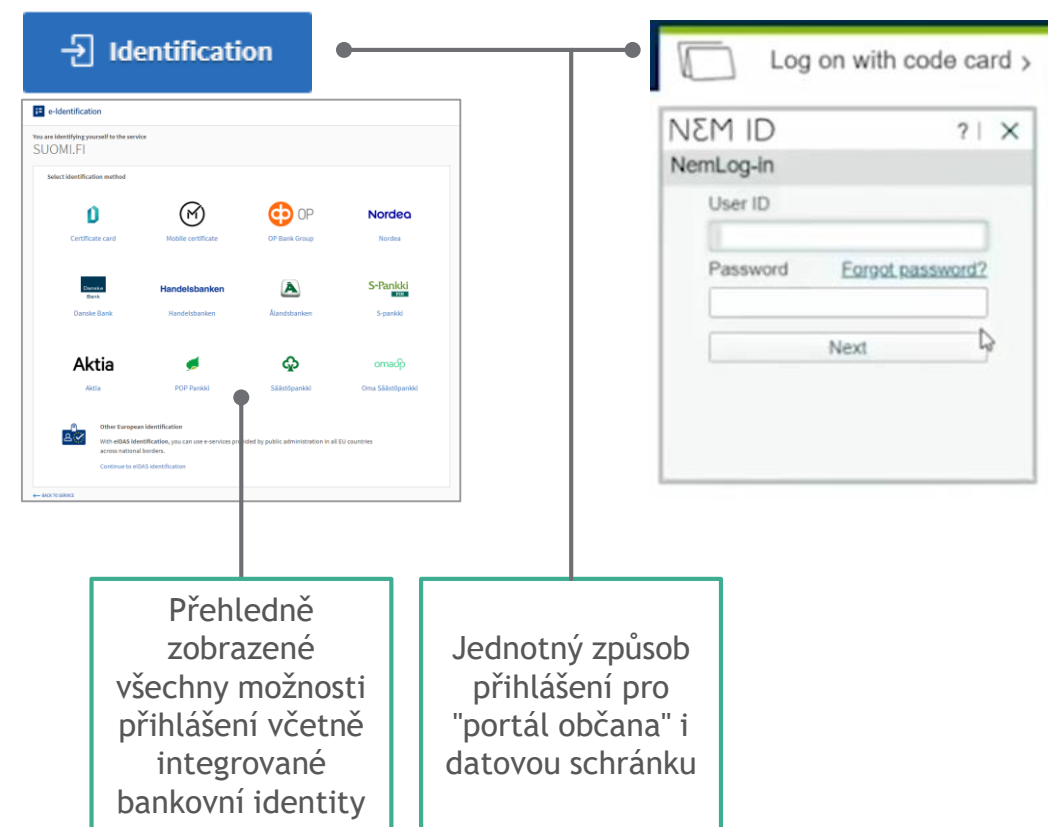
Původní verze	Navržené změny	Původní verze	Navržené změny
Bydlení	Bydlení	Občanství a život v ČR	Občanství a život v ČR
Rodina	Rodina	Povolení pobytu Pracovní oprávnění Azyl	Pro cizince <span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">Přesun z podkategorie do kategorie</span>
Práce a zaměstnání <span style="color: green;">➤</span>	Práce	Cestování a pobyt v zahraničí	Cestování a pobyt v zahraničí
Vzdělání a věda	Vzdělání a věda	Životní prostředí	Životní prostředí
Finance <span style="color: green;">➤</span>	Daně a finance	Bezpečnost a ochrana	Bezpečnost a ochrana
Zdraví	Zdraví	Doprava	Doprava
Sociální problematika <span style="color: green;">➤</span>	Sociální pomoc státu	Kultura a sport	<span style="color: green;">➤</span> Kultura, sport a volný čas
Stáří <span style="color: green;">➤</span>	Stáří a důchod <span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">Přesun z podkategorie do kategorie</span>		

# Zjednodušené přihlašování: Přihlašování může být výrazně zjednodušeno na metody, které uživatelé nejlépe využijí

Gov.cz: Komplexní metody přihlašování s nerovnými právy



Suomi.fi, Borger.dk: Jednotné přihlášení přes e-identitu, ve Finsku navíc i e-občanku a BankID



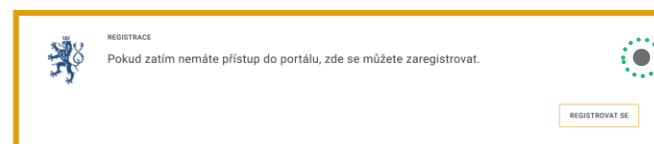
# Zjednodušené přihlašování: Jednoduchý přehled rovnocenných možností pro přihlášení, bez dalšího větvení



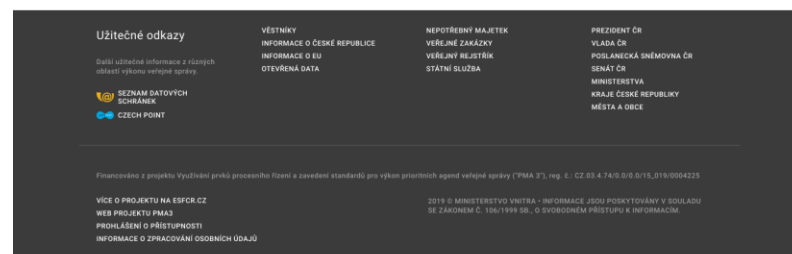
Přehled různých rovnocenných způsobů přihlášení, bez dalšího větvení

Konec přihlašování přes datovou schránku - sjednocení s elidentou

Integrace přihlášení prostřednictvím bankovní identity (od 1. 1. 2021)



Možnost registrace na portálu





## Zjednodušené přihlašování: Formulář hned po výběru metody, s jednoduchým dvoufaktorovým ověřením

gov.cz Vyhledat

PŘIHLÁŠENÍ

PRŮBĚH PŘIHLÁŠENÍ

**Přihlášení**

Přihlašování tímto identifikačním prostředkem smí využívat pouze osoby starší 18 let.

Stisknutím tlačítka „Autorizuj a pošli kód“ potvrzuji, že jsem se seznámil/a s podmínkami používání prostředku pro elektronickou identifikaci a souhlasím s nimi.

Uživatelské jméno

Heslo

Nemáte zřízen účet?  
REGISTRACE

**AUTORIZUJ A POŠLI KÓD**

Zapomněli jste heslo?

Zobrazení přihlašovacího formuláře hned po výběru metody

gov.cz Vyhledat

PŘIHLÁŠENÍ

PRŮBĚH PŘIHLÁŠENÍ

**Přihlášení**

Přihlašování tímto identifikačním prostředkem smí využívat pouze osoby starší 18 let.

Zadejte prosím autorizační kód, který Vám byl zaslán prostřednictvím SMS zprávy

4-místný autorizační kód

**POKRAČOVAT**

POSÍLAT ZNOVU

Nemáte zřízen účet?  
REGISTRACE

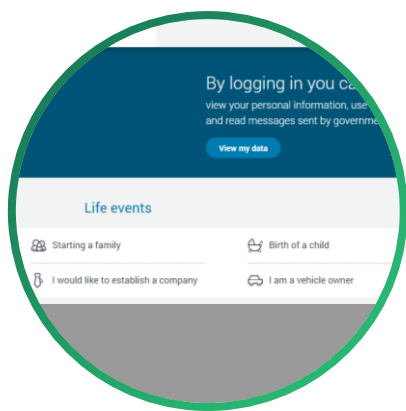
**AUTORIZUJ A POŠLI KÓD**

Zapomněli jste heslo?

Krátký kód (místo současného dvanáctimístného kódu) pro ověření přes SMS

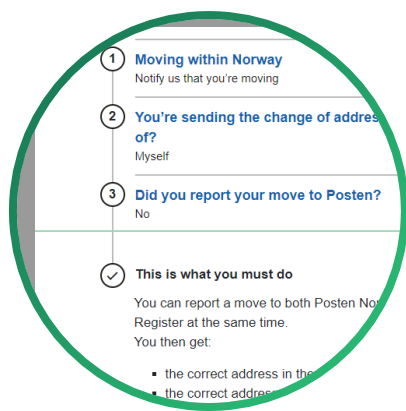
# Zdokonalení životních událostí: Vytvářené životní události je možné dále vylepšovat

Širší záběr:  
ŽU z pohledu člověka,  
ne státu



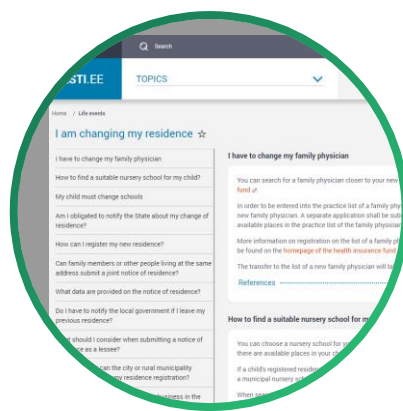
Příklad: Estonsko

Dynamický  
personalizovaný  
obsah pomocí filtrů



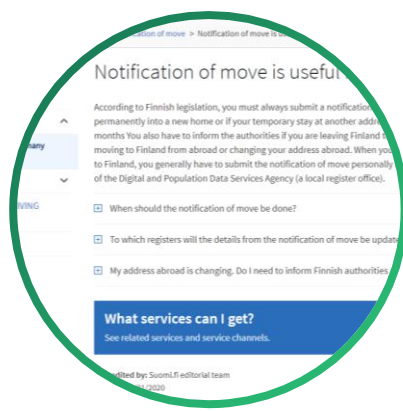
Norsko

Kompletní průvodce  
všech aspektů ŽU



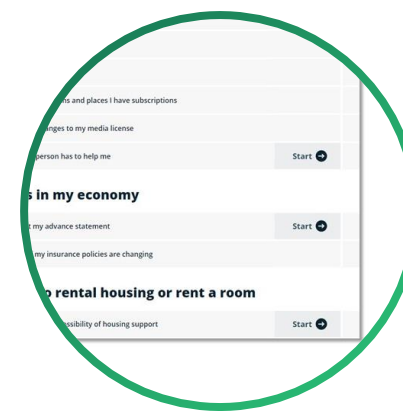
Estonsko

Stručné texty a  
srozumitelný jazyk



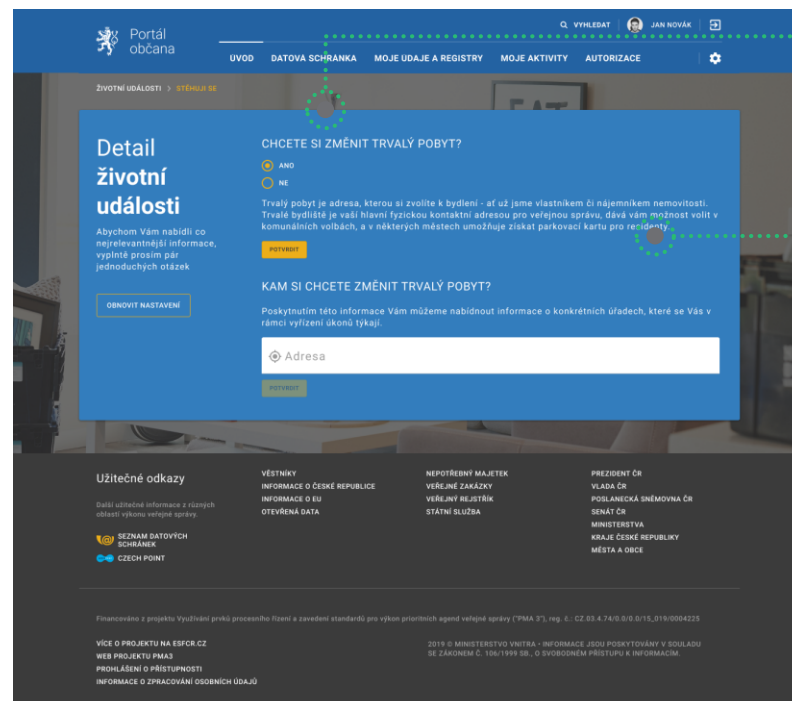
Finsko

Přímé propojení na  
digitální služby



Dánsko

## Zdokonalení životních událostí: Filtry pro výběr maximálně relevantního obsahu pro návštěvníka



Jednoduché filtry, pomocí kterých se uživatel dostane k co nejvíce relevantnímu obsahu

Popis a vysvětlení variant

## Zdokonalení životních událostí: Detailní popis jednotlivých kroků, s přímým proklikem na vyřízení online

**Stěhuji se krok za krokem**

Projděte si seznam všech kroků, které s Vaší životní událostí souvisí!

**Změna trvalého pobytu**

- Změnit trvalý pobyt**

Změnit trvalý pobyt můžete na úřadu obce, města nebo městské části, kam se chcete nově přihlásit (kam jste se přestěhovali). Pro žádost je třeba vyplnit formulář [Přihlasovací listina k trvalému pobytu](#). Můžete jej buď stáhnout online a na úřad přinést, nebo vyplnit přímo až na úřadě.

Pro Vámi zvolenou adresu je příslušný úřad:  
→ Úřad MČ Praha 9, Sokolovská 14/324, 190 00 Praha 9 – Vysočany; [www.praha9.cz](http://www.praha9.cz)

[VYPLNIT FORMULÁŘ ONLINE A VYTIŘENOUT](#)

K žádosti potřebujete svůj občanský průkaz, u kterého úředník ustříhne roh a vydá Potvrzení o změně trvalého pobytu, které musíte nosit s sebou, dokud nedostanete nový občanský průkaz (žádost o nový občanský průkaz naleznete v [dalším kroku](#)). Pokud nejste majitelem nemovitosti, tak potřebujete buď nájemní smlouvu, nebo psaný souhlas vlastníka nemovitosti s přihlášením k trvalému pobytu, případně a Vámi vlastník musí přijít na úřad.

Poplatek je 50 Kč za každou ohlášenou osobu od 15 let věku.
- Změnit trvalý pobyt svým dětem**
- Změnit trvalý pobyt za jinou osobu**
- Vyměnit občanský průkaz**
- Začít platit komunální odpad**
- Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně**
- Začít platit poplatek za psy**
- Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla**
- Ohlásit změnu pojišťovně povinného ručení**
- Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení**
- Ohlásit změnu Úřadu práce**
- Užitečné informace spojené se stěhováním**
  - Potřebujete měnit své doklady?**
  - Změnit dodavatele energií**
  - Česká pošta a přeprávní pošty**
  - Změnit lékaře**
  - Změnit školu**
  - Nahlásit změny dalším institucím**

Logické bloky s informacemi

Jednotlivé položky s detailním popisem po rozbalení

Možnost vyřídit online

Doplňující informace pro specifické případy jsou dostupné po rozkliknutí

Rozšíření průvodců o další užitečné informace nad rámec služeb veřejné správy

# Zdokonalení životních událostí - příklad: V Dánsku lze změnit adresu trvalého pobytu online v několika jednoduchých krocích

## 1. Vyberu záložku Stěhování na Borger.dk



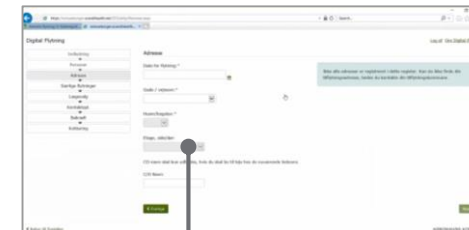
Několik krátkých otázek nasměruje na správný formulář

## 2. Určím za koho změnu provádím



Změnit trvalý pobyt mohu nejen pro sebe, ale i pro další členy domácnosti

## 3. Vyplním novou adresu a datum stěhování



Změna se provede rovnou, bez nutnosti navštívení úřadu

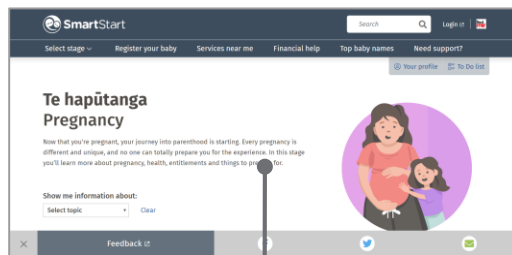
## 4. Přihlášení k lékaři a dokončení procesu



Mohu provést přihlášení k lékaři v místě nového bydliště a dokončím proces

# Zdokonalení životních událostí - příklad: Na Novém Zélandu ŽU nabízí online registraci novorozence i odkazy na relevantní služby a finanční pomoc

## Užitečné informace podle stáří dítěte



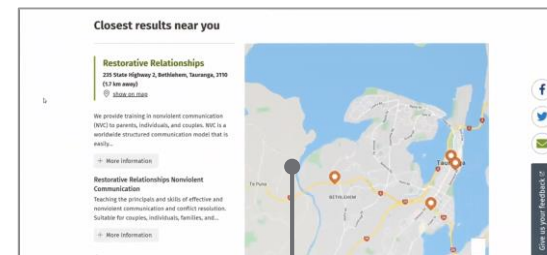
Na stránce si mohou vytvořit i To-Do list

## Online registrace novorozence



Registraci mohou udělat kompletně online, včetně objednávky a platby rodného listu

## Odkazy a informace o relevantních službách



Služby jako školky, poradny a kurzy si mohou vyhledat blízko bydliště

## Informace a kalkulačka finančních příspěvků



Po vyplnění kontrolních otázek se mi zobrazí, na jaké příspěvky mám nárok

# Zdokonalení životních událostí - příklad: V Estonsku jsou k ŽU k dispozici odkazy na online služby, dokumenty ke stažení i plné znění relevantních zákonů

V jedné záložce vidím odkazy na služby, které můžu udělat online

Vidím také odkazy na dokumenty ke stažení

Dále také plné znění zákonů, další články, státní instituce a další organizace

# Zdokonalení životních událostí: Při návrhu úpravy designu a UX jsme se řídili čtyřmi principy



Respektujeme design systém PVS

Respektujeme design systém portálu veřejné správy, vč. metodických pokynů, pravidel pro tvorbu obsahu, symbolů a prvků



Adresujeme hlavní oblasti k vylepšení

Změnami se snažíme adresovat a řešit hlavní oblasti, které jsme v rámci projektu identifikovali



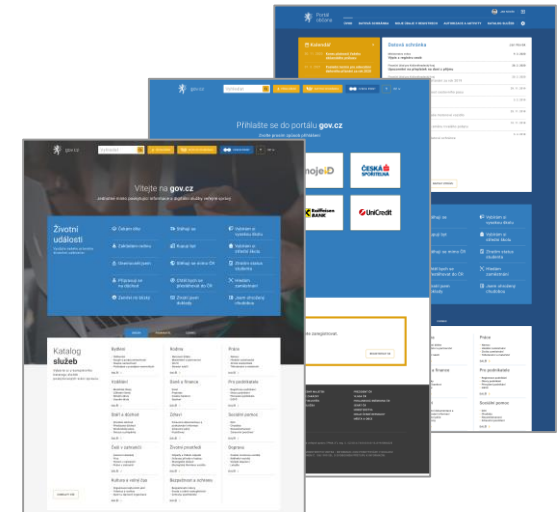
Inspirujeme se u nejlepších veřejných portálů na světě

Při návrhu řešení se inspirujeme veřejnými portály, které jsou považovány za nejlepší svého druhu



Design testujeme s uživateli

Vytvořené nákresy testujeme z uživateli napříč demografickými a sociálními skupinami, abychom ověřili jeho funkčnost



Používané nástroje



Platforma 2



Microsoft Whiteboard



Design systém PVS



# Zdokonalení životních událostí: UX i obsah životní události "Stěhuji se" jsme otestovali se skutečnými uživateli



Udělali jsme 10 hloubkových rozhovorů

Celkem 10 rozhovorů

Výběr profilu respondentů

- Široká veřejnost
- Nedávná zkušenost se stěhováním a/nebo změnou adresy trvalého pobytu
- Skupina lidí s různou úrovní počítačové zkušenosti a s různou úrovní vzdělání

Rekrutace probíhala prostřednictvím profesionální agentury IPSOS



Během rozhovoru jsme probrali vlastní zkušenost i na zpětnou vazbu k nákresům

1. Vlastní zkušenost se změnou trvalého pobytu

- Popis zkušenosti
- Hlavní problematické body
- Potencionální očekávání od digitálních služeb státní správy

2. Zpětná vazba na nákresy Gov.cz

- Porozumění navigaci, přehlednost stránky
- Srozumitelnost informací
- Užitečnost obsahu



Na základě zpětné vazby jsme návrhy upravili

- Na základě zpětné vazby uživatelů jsme **design i texty upravili** a změny testovali v dalších rozhovorech

## Zdokonalení životních událostí: Lidé portál Gov.cz neznají, od státní správy očekávají kompletní informace napsané jednoduchým, srozumitelným jazykem

"Když jsem se stěhoval, tak jsem vlastně rovnou volal na úřad, aby mi řekli, co potřebuju."

"Portál občana, veřejné správy, Gov.cz. Ne to neznám, to jsem nikdy neslyšela."

"Procházel jsem internetové články. Nikde ty informace ale nebyly kompletní."



"Já bych očekávala, že na takovém portálu se dozvím všechno k tomu, co mám dělat, kam jít a co vzít s sebou."

"Mně by pomohlo, kdybych nemusel chodit na tisíc různých stránek."

"Já často musím hledat informace pro mojí babičku, protože ona jim z úředních materiálů nerozumí."

# Zdokonalení životních událostí: Zpětná vazba od uživatelů vedla k několika změnám v UX a navigaci



“To nevím, co znamenají ty banky. To na mě působí, že po přihlášení budu muset něco platit.”



“Tady se bych se mohl přihlásit buď přes ty horní možnosti, nebo přes moje internetové bankovnictví.”



“Registry, to budou asi nějaké moje údaje. Aktivity a autorizace... to nevím, co bych tam hledal.”



“Registr to je například registr dlužníků... Autorizace tam bych asi schvaloval přístup k mým údajům.”

# Zdokonalení životních událostí: Ověřili jsme, že návrh životní události "Stěhuji se" je pro uživatele intuitivní a užitečná

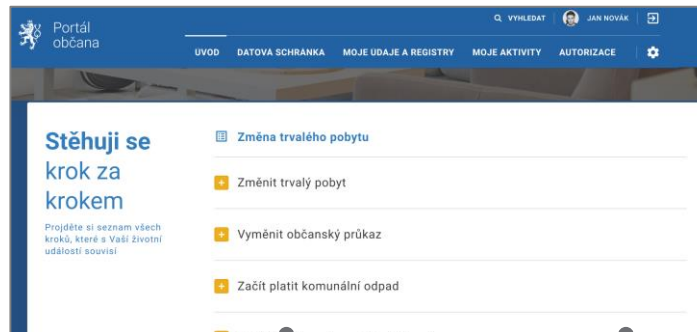
Navigace přes životní události připadala lidem jednoduchá



"To dává smysl, životní události jsou taková zkratka. Ten katalog služeb, tam už jsou pak všechny ty informace."

"Ty životní události jsou skvělé. Já osobně už bych touhle dobou využila tak víc jak polovinu z nich."

Ocenili informace na jednom místě, někteří čekali celý proces online



"Tím, že to tady vidím tak kompletní, tak k tomu mám větší důvěru."

"Mně by dávalo smysl, kdyby ta adresa šla změnit kompletně online. Tak bych nikam nemusel."

Texty jim přišly srozumitelné, mnozí by je rádi ještě stručnější



"Jo, je to napsané tak, že by tomu porozuměl každý."

# Zdokonalení životních událostí: Týmu Gov.cz jsme poskytli nákresy celé zákaznické cesty, vč. textů



## Jak vytvořené nákresy interpretovat:

- Nákresy jsou vizualizací možného budoucího řešení, jak by portál mohl vypadat
- Vizualizace a texty byly testovány s uživateli a mohou sloužit jako finální návrh nebo jako výchozí bod pro další návrhy
- Nákresy jsou prototypem s omezenou funkcí, nikoliv plnohodnotnou webovou stránkou

### Nákres 1: Návrh vylepšené zákaznické cesty "Stěhuji se"



Reprezentuje vylepšenou zákaznickou cestu za předpokladu minimálních legislativních změn

#### Vytvořená zákaznická cesta:

1. Homepage
2. Přihlášení - výběr metody (elidentita)
3. Přihlášení - vyplnění údajů (automatické vyplnění údajů po kliknutí)
4. Homepage po přihlášení (dashboard)
5. Detail životní události "Stěhuji se" - filtr
6. Detail životní události "Stěhuji se" - seznam témat
7. Detail jednotlivých textů
8. Přihlášení k placení komunálního odpadu přes datovou schránku (proklik z textu)
9. Detail datové schránky

<https://www.figma.com/proto/XTPwTj4NcCfydh8uoylMqZ/DS?node-id=1012%3A4&viewport=66%2C540%2C0.6986910104751587&scaling=min-zoom>

### Nákres 2: Návrh ideální zákaznické cesty "Stěhuji se"



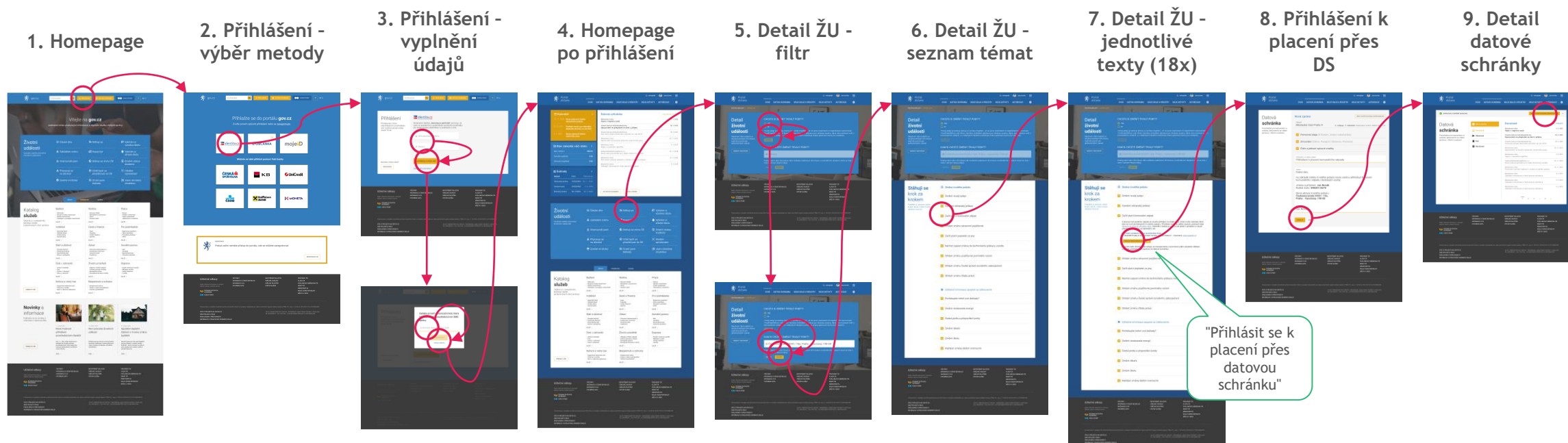
Reprezentuje ideální zákaznickou cestu za předpokladu legislativních a jiných náročnějších ale realistických změn

#### Vytvořená zákaznická cesta:

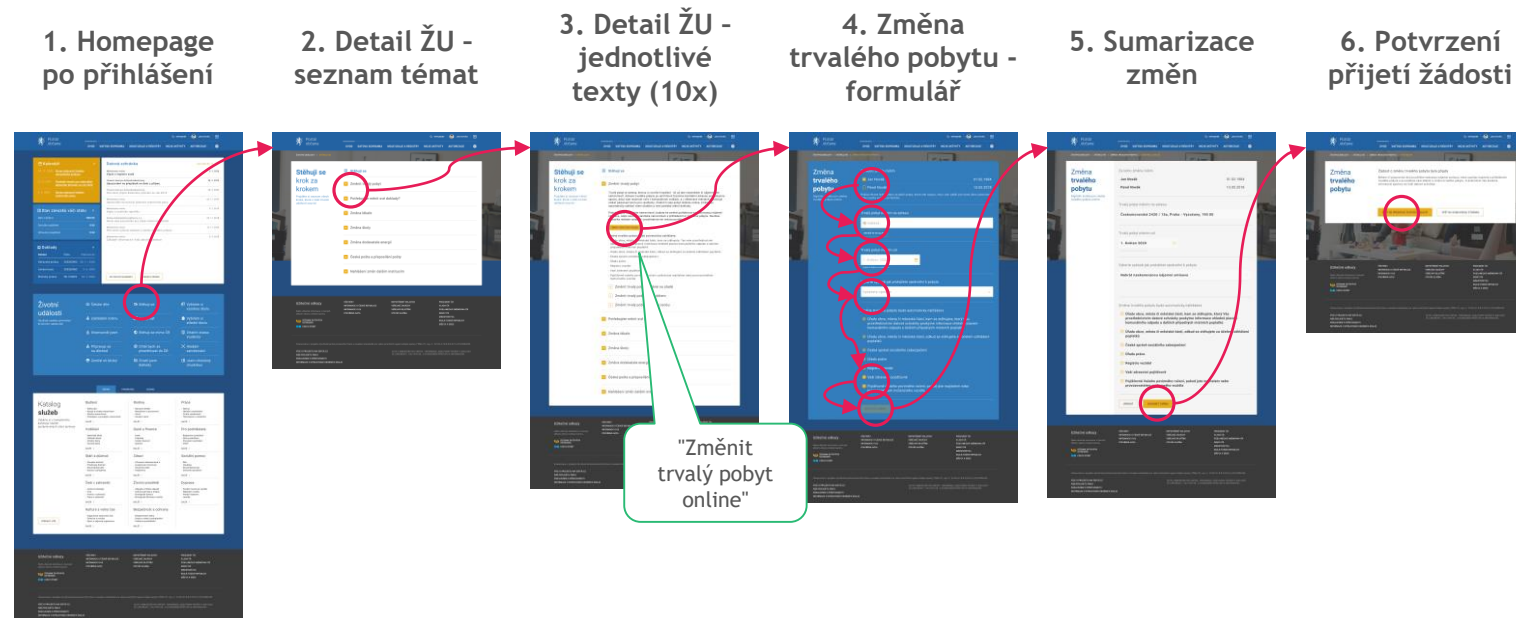
1. Homepage po přihlášení (dashboard)
2. Detail ŽU - seznam témat
3. Detail ŽU - jednotlivé texty (10x)
4. Změna trvalého pobytu - formulář
5. Sumarizace změn
6. Potvrzení přijetí žádosti

<https://www.figma.com/proto/XTPwTj4NcCfydh8uoylMqZ/DS?node-id=1614%3A23400&scaling=min-zoom>

# Zdokonalení životních událostí: Náskres 1 - Návrh vylepšené zákaznické cesty "Stěhuji se"



# Zdokonalení životních událostí: Náskres 2 - Návrh ideální zákaznické cesty "Stěhuji se"



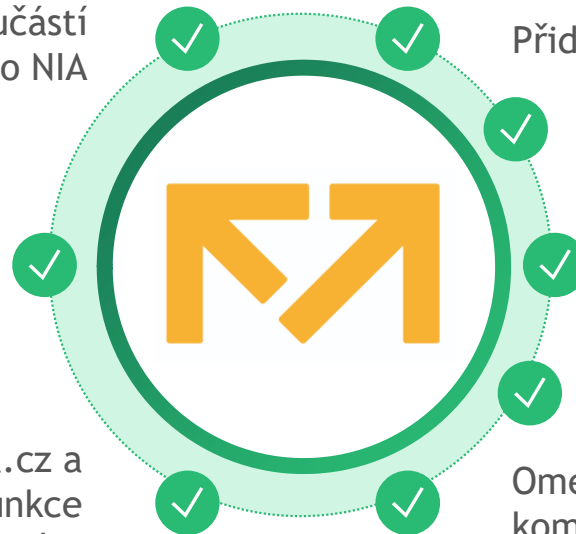
# Vylepšení datové schránky: Plná integrace do Portálu a doplnění očekávaných funkcí

## Plná integrace datové schránky do portálu

Datová schránka automatickou součástí každého účtu e-identity nebo NIA

Zavedení opt-in/opt-out preference digitálního oproti papírovému doručování a s tím související fikce doručení

Zrušení Mojedatovaschranka.cz a Datoveschranky.info - funkce sjednocena na Portálu



## Doplnění očekávaných funkcí

Přidání složky "Odeslané" pro přehled odeslaných zpráv

Zrušení automatického mazání zpráv po 90 dnech

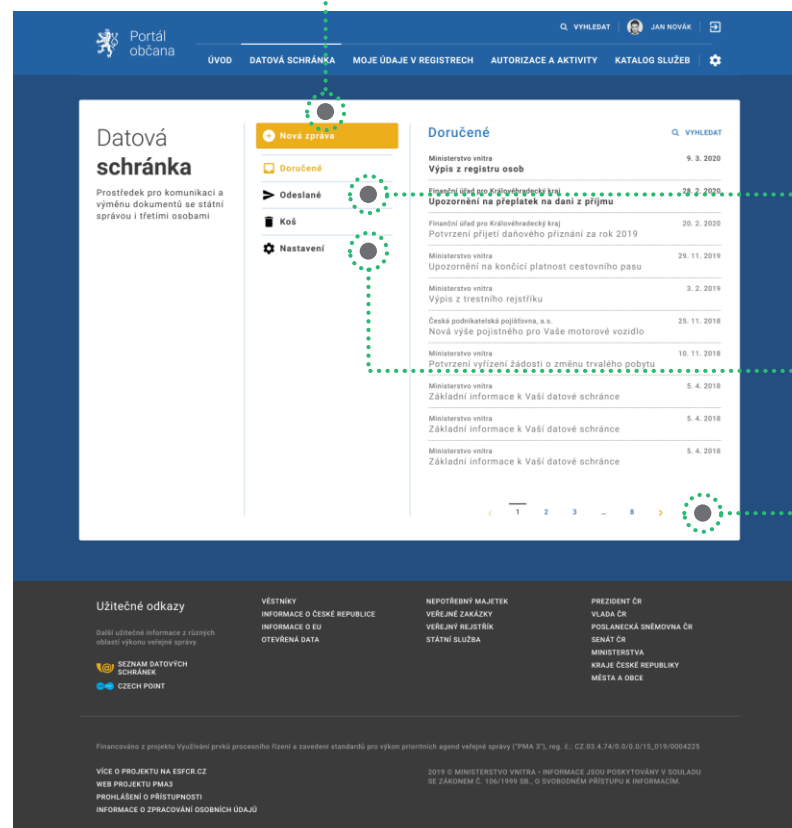
Odstranění systému archivace, zprávy zůstávají v inboxu

Zrušení zbytečných poplatků (za dodatečné uložení, notifikační SMS...)

Omezení a zpoplatnění zachována pouze pro komunikaci soukromých osob



## Vylepšení datové schránky: Více funkcionalit, vizualizace ve stylu klasických e-mailových klientů a menší omezení



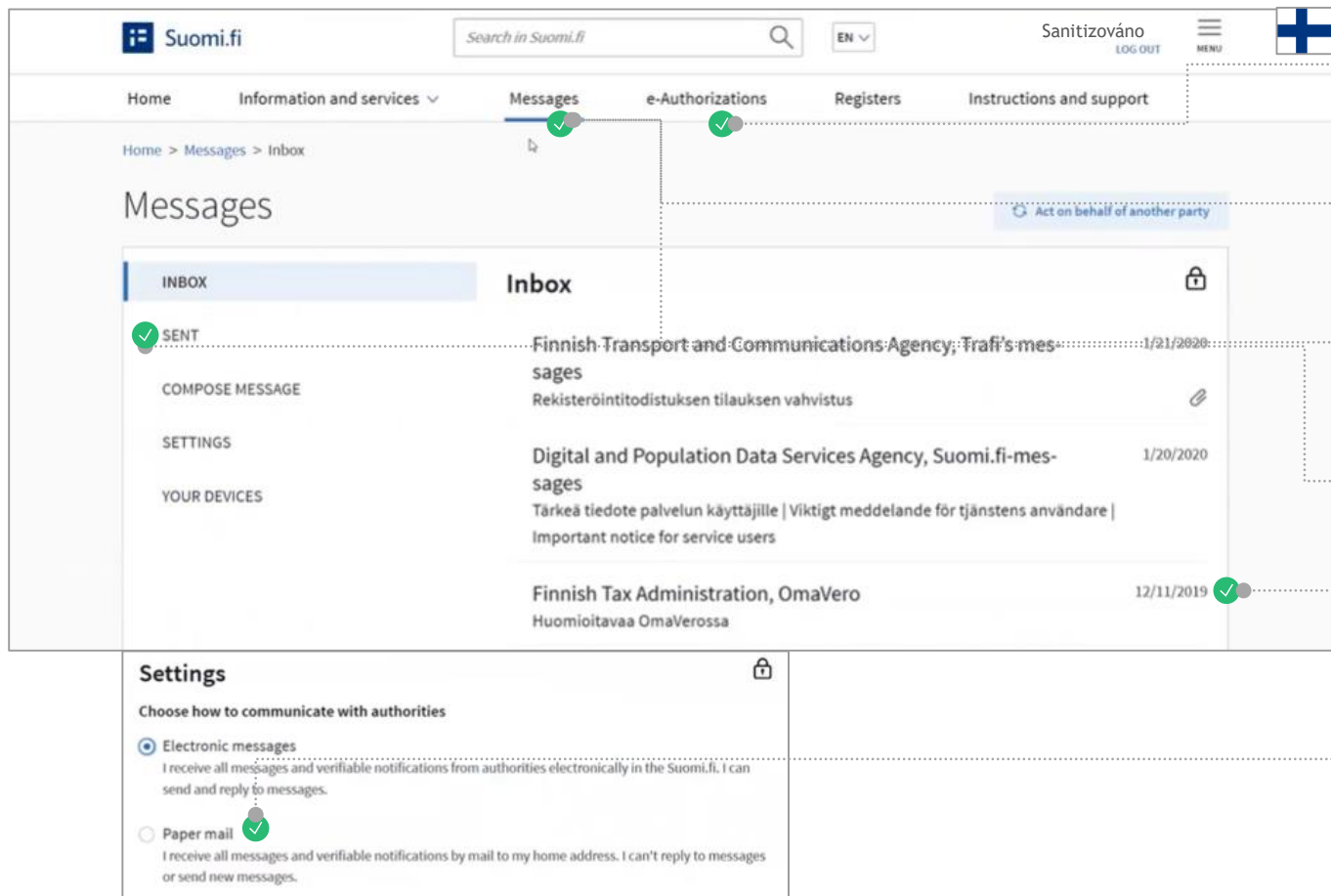
Vizualizace ve stylu klasických e-mailových klientů

Ukládání odeslaných správ (plná funkcionalita v duchu mojedatavaschranka.cz)

Nastavení (např. možnosti přeposílání, atp.)

Ukládání zpráv bez časového omezení (pokud by schránka měla být omezena, tak maximální datovou velikostí)

# Vylepšení datové schránky - příklad: Finská datová schránka nabízí uživatelskou zkušenost na stejné úrovni jako moderní emailové služby



Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku

Datová schránka začleněna do Portálu

Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma

Uživatel má přístup k odeslaným zprávám

Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat

Možnost vypnout preferenci elektronického doručování

# Vylepšení datové schránky - příklad: Estonci mají datovou schránku přímo v portálu, zprávy se jim zároveň přeposílají na soukromé e-maily

The screenshot shows a web interface for a mailbox. On the left is a navigation menu with options: Overview, Personal data, Notifications settings, Applications and statements, Mailbox (selected), Data tracker, and Logout. The main area is titled 'Mailbox' and contains a list of emails. A '+ New document/mail' button is visible at the top right of the mailbox area. The email list includes several automated messages from 'teavitus.ariregister@rik.ee' and one from 'valimised@siseministerium.ee'. Green checkmarks are placed on the interface to highlight specific features.

**Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma**

**Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku**


**Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat**


**Datová schránka začleněna do Portálu**


**Možnost odeslat zprávu i fyzickým osobám**




**Všechny notifikace dostupné v notifikačním centru**


# Vylepšení datové schránky - příklad: Dánská datová schránka e-boks je dostupná jak přímo v portálu, tak v mobilní aplikaci

Sanitizováno 



**borger.dk** 




Forside 








**eBoks.dk** Find post...   


Mit overblik 









Vis min post i mapper

**Indbakke**  

Skriv ny post  Tilmeld afsendere  Upload dokument 

Besvar   Videresend  Arkivér  Flyt...  Slet  Mere 

Sorter: **efter dato (nyeste øverst)** 

<input type="checkbox"/>	 Nykredit (bank)		9. mar. 2020 10:41 
<input type="checkbox"/>	 Velliv Foreningen		5. mar. 2020 07:13
<input type="checkbox"/>	 Feriepengeinfo - FerieKonto		5. mar. 2020 00:55
<input type="checkbox"/>	 Velliv Foreningen		25. feb. 2020 00:00
<input type="checkbox"/>	 Nets		24. feb. 2020 00:00
<input type="checkbox"/>	 Danske Bank		23. feb. 2020 05:32
<input type="checkbox"/>	 Danske Bank		22. feb. 2020 02:20

**Annotations:**

- Každý účet automaticky zahrnuje datovou schránku
- Datová schránka začleněna do Portálu, má i mobilní aplikaci
- Datová schránka nabízí zdarma i úložiště do 1 GB
- Uživatel má přístup k odeslaným zprávám
- Zprávy zůstávají v inboxu a není nutné je archivovat
- Veškeré funkce datové schránky jsou zdarma

## Úloha notifikací: Uživatel si zvolí různé notifikační kanály včetně mobilní notifikace v závislosti na typu zpráv

Typy zpráv	Typický příklad	Datová schránka	Mobilní push notifikace	SMS	E-mail
Formální komunikace se státem	Zahájení řízení o přestupku, Žádost o výpis z rejstříku trestů	✓	✓	✓	✓
Urgentní zprávy	Výstraha spojená s koronavirem, živelné katastrofy	✓	✓	✓	✓
Připomenutí a upomínky (mimo zákonných)	Připomenutí nedokončeného podání		✓		
Tipy a rady	Tipy spojené s podáváním daňového přiznání		✓	✓	✓



Vždy

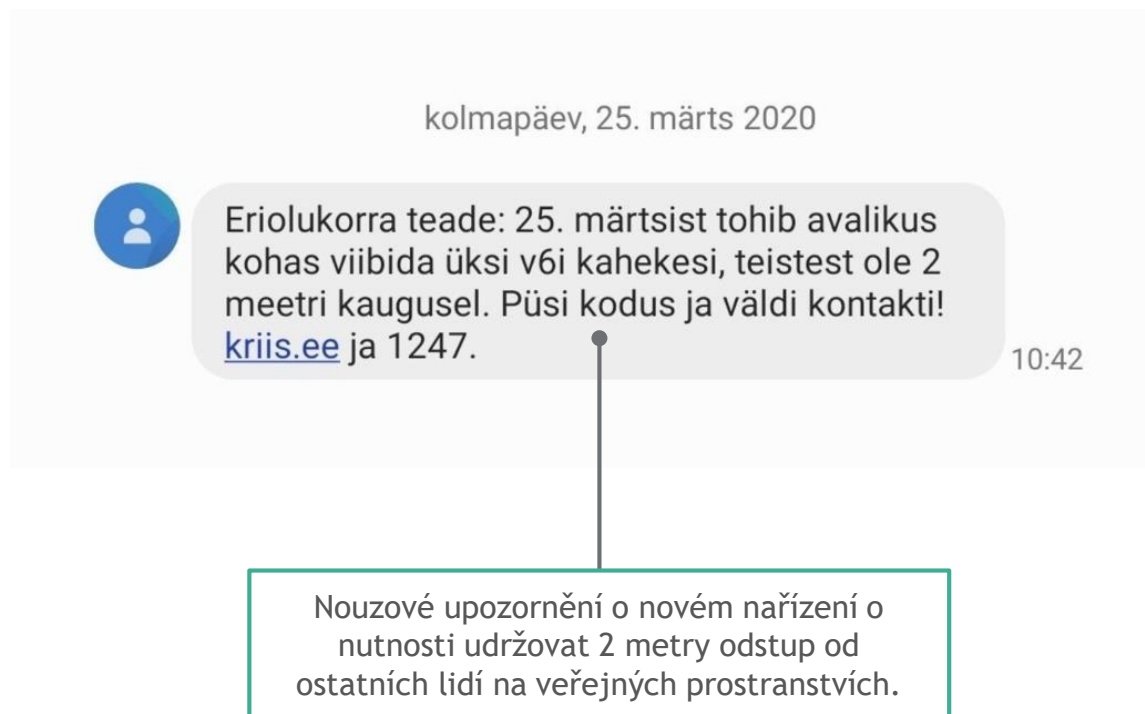


Opt-in / opt-out

# Úloha notifikací - příklad: Estonci dostávají informace ohledně COVID 19 přímo do telefonu i e-mailu, další si mohou jednoduše vyhledat

70 % Estonců pravidelně dostává SMS zprávy s novými vládními opatřeními ohledně koronaviru

Vláda informuje o nových krizových opatřeních prostřednictvím kanálů masové komunikace



SMS



Notifikace na portálu Eesti.ee



E-maily

Občané mohou aktivně získat informace i na dalších informačních kanálech



Specializovaný chatbot

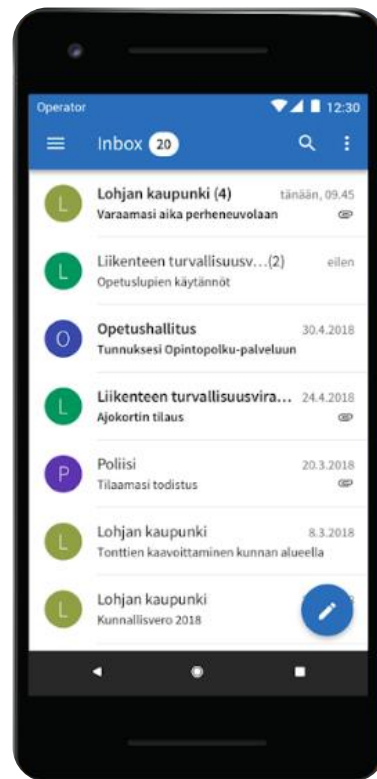
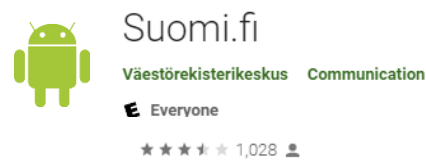
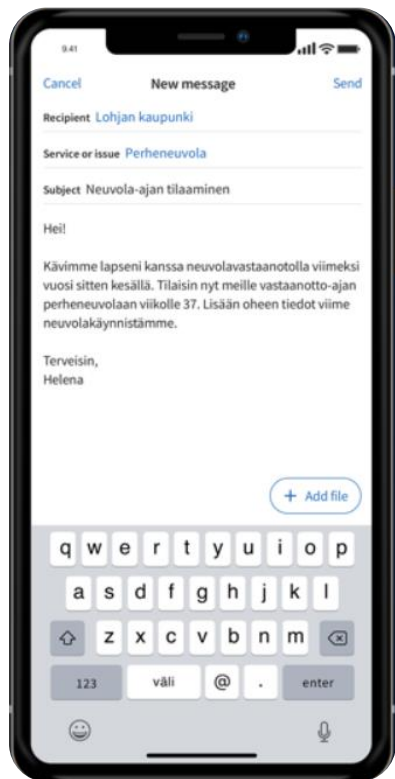
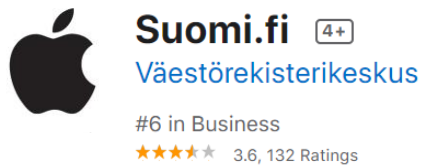


Aktuality na portálu Eesti.ee



Krizová linka

# Mobilní aplikace - příklad: Finská "Datová schránka" existuje také jako mobilní aplikace, usnadňuje komunikace státu s občany a opačně



## Mobilní verze finské "datové schránky"

- Pouze Datová schránka - finský ekvivalent Portálu občana není zatím součástí aplikace
- Téměř totožné funkcionality s webovou verzí "Datové schránky"
  - Přidávání příloh
  - Zobrazování odeslaných zpráv
  - Push notifikace
  - Kompletní anglická verze
- Designově velmi podobné Gmailu a dalším
- Všechny funkce vč. archivace zdarma

# Zjednodušení rozhraní: Prostor pro jednodušší orientaci v rozhraní Gov.cz vedená životními událostmi a službami

Současný stav: Navigace Gov.cz definována dle několika typů rozhraní s různou úrovní detailu

Návrh: Vybudování navigace okolo datové schránky a struktury životních události a katalogu služeb

**Údaje**  
Přehled údajů, které o mně stát vede

**Kalendář**  
Neúměrně zabírá prostor vzhledem k nízké frekvenci využívání

**Moje doklady**  
Neúměrně zabírá prostor vzhledem k nízké frekvenci využívání

**"Služby"**  
Kombinace mini-aplikací, widgetů, a odkazů manuálně volených uživatelem



**Datová schránka**  
Nutné přidat DS manuálně

**Podání**  
Předstrukturované šablony posílané přes Portál občana (žadosti o výpisy, další podání, odkaz na formuláře)

**Dokumenty**  
Kombinace uložených ručně vložených dokumentů a datových zpráv

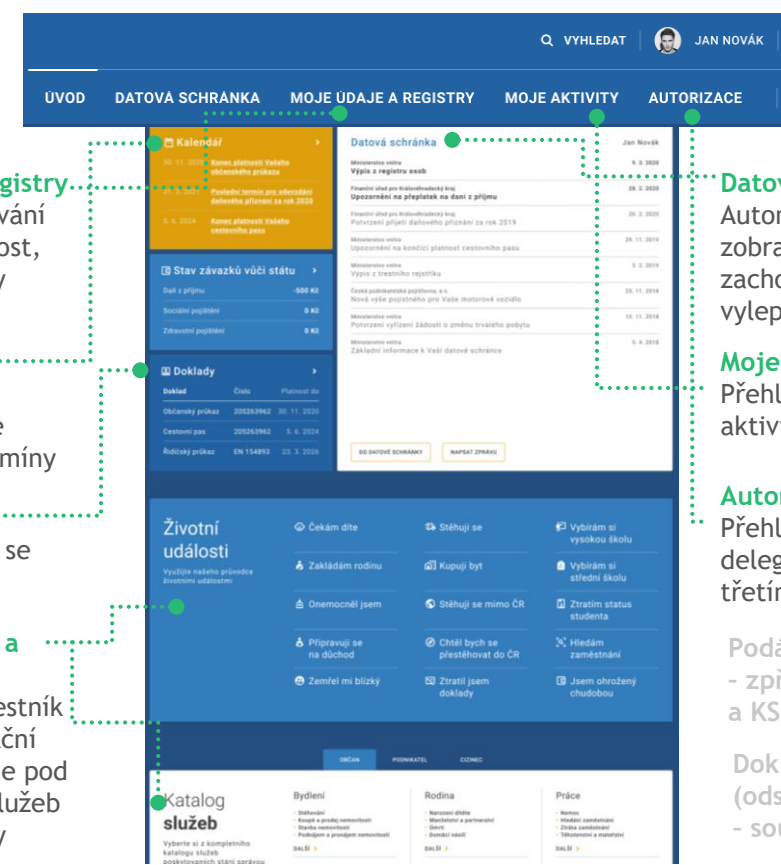


**Moje údaje a registry**  
Změna pojmenování pro lepší názornost, zahrnuje i výpisy

**Kalendář**  
Zmenšená verze obsahující pouze nadcházející termíny

**Moje doklady**  
Zmenšená verze se základními údaji

**Životní události a katalog služeb**  
Slouží jako rozcestník rovněž k transakční části portálu, kde pod každým typem služeb budou zobrazeny dostupné kanály



**Datová schránka**  
Automaticky zobrazována a zachována ve vylepšené podobě

**Moje aktivity**  
Přehled o všech aktivitách v profilu

**Autorizace**  
Přehled o možnostech delegovat správu účtu třetím stranám

**Podání (odstraněno)**  
- zpřístupněna z ŽU a KS

**Dokumenty (odstraněno)**  
- součástí DS



BCG vizualizace

Zjednodušení rozhraní: Dashboard s nejdůležitějšími informacemi, životní události a katalog služeb



Upozornění na nejbližší události (např. konec platnosti dokladů, termín pro daňové přiznání,...)







Stav závazků vůči státu

Přehled nejnovějších zpráv v datové schránce s proklikem na kompletní schránku

Přehled dokladů a jejich platností

Stejná struktura Životních událostí a Katalog služeb jako na domovské stránce před přihlášením

# Zjednodušení rozhraní: Zjednodušení různých typů podání a začlenění kontaktních míst

Současný stav	Navrhované řešení	Zdůvodnění
<b>Datová schránka</b> Obecný komunikační kanál aktivní pouze po manuální aktivaci	 Zachovat a automaticky integrovat ve vylepšené podobě	Po sjednocení zakládání a způsobu přihlášení není důvod uživatele zatěžovat manuálním přidáváním
<b>Žádosti o výpisy</b> Formuláře na základní typy výpisů z registrů a rejstříků	 Zachovat a podřadit pod kategorii "Moje údaje v registrech"	Automatizované získávání informací bez nutnosti reakce veřejné správy stejně jako prohlížení údajů v registrech
<b>"Další podání"</b> Předstrukturované šablony posílané přes Datovou schránku	 Zrušit v této podobě a podřadit pod jednotlivé služby	Nízký význam a příliš obecný název, uživatel neví, co si pod tím představit
<b>Widgety</b> Odkazy na služby a formuláře pro podání v rámci a mimo Portál	 Zrušit a nahradit životními událostmi a katalogem služeb	Nízký praktický význam, pro uživatele je časově náročné si sám nastavit dostupné funkce
<b>Stránky úřadů</b> Podání a formuláře na stránkách gestorů	 Zachovat a přiřadit co nejspecifičtější odkazy k jednotlivým službám	Zamezit obecným odkazům a maximálně usnadnit navigaci uživatelům
<b>Kontaktní místa</b> Obecný odkaz na stránky CzechPoint	 Přiřadit k relevantním službám kontaktní místa s možností filtrování dle lokality	Ambice nabídnout kompletní možnosti řešení, ne vždy je digitální komunikace nejlepší volbou

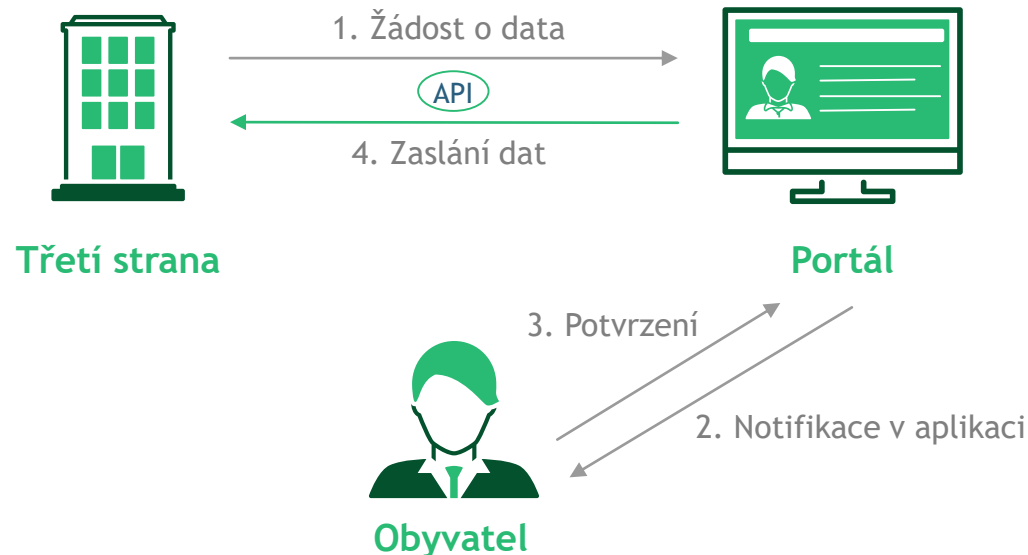
# API a delegace práv: Existuje několik typů rozhraní vhodných k implementaci

Typ rozhraní	Navrhovaný přístup	Příklad potřeby obyvatele
A API pro čtení dat třetími stranami	✓ Doporučeno k implementaci s omezeným okruhem partnerů	Chci, aby moje banka získala výpis z trestního rejstříku přímo od státu
B API pro čtení a zápis dat třetími stranami	✓ Postupná implementace pro vybrané úkony a vybrané partnery	Chci si vyřídit daňové přiznání přímo z mé bankovní aplikace
C Digitální plná moc v rámci Portálu	✓ Doporučeno k implementaci	Chci poskytnout "digitální" plnou moc svému příbuznému či právníkovi, aby provedl úkony mým jménem
D API pro opakované čtení dat, opakované úkony a push notifikace	✓ Doporučeno k implementaci s omezeným okruhem partnerů a funkcí	Chci své bance umožnit kdykoliv si stahovat informace z rejstříků, nebo iniciovat push notifikaci o změně trvalého pobytu vůči bance
E Vyřízení úkonu vůči třetí straně v její aplikaci uvnitř Portálu	✗ Nedoporučeno pro jasné oddělení veřejných a soukromých služeb, neutralitu státu a API alternativu	Chci změnit dodavatele elektřiny, plynu a internetu po přestěhování

# API a delegace práv: Třetí strany by mohly získat přístup k datům a službám Portálu ve prospěch obyvatele

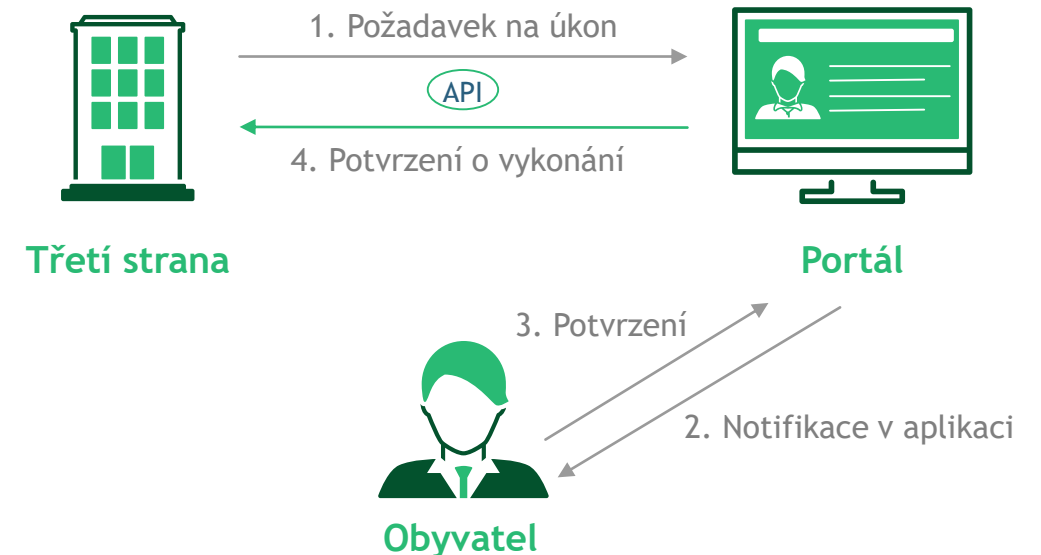
## A API pro čtení dat třetími stranami

- **Potenciální řešení:** Třetí strana získá data přes API definované Portálem, obywatel schválí poskytnutí dat v aplikaci Portálu
- **Příklad:** Banka si při sjednávání hypotéky vyžádá výpis z trestního rejstříku



## B API pro čtení i zápis dat třetími stranami

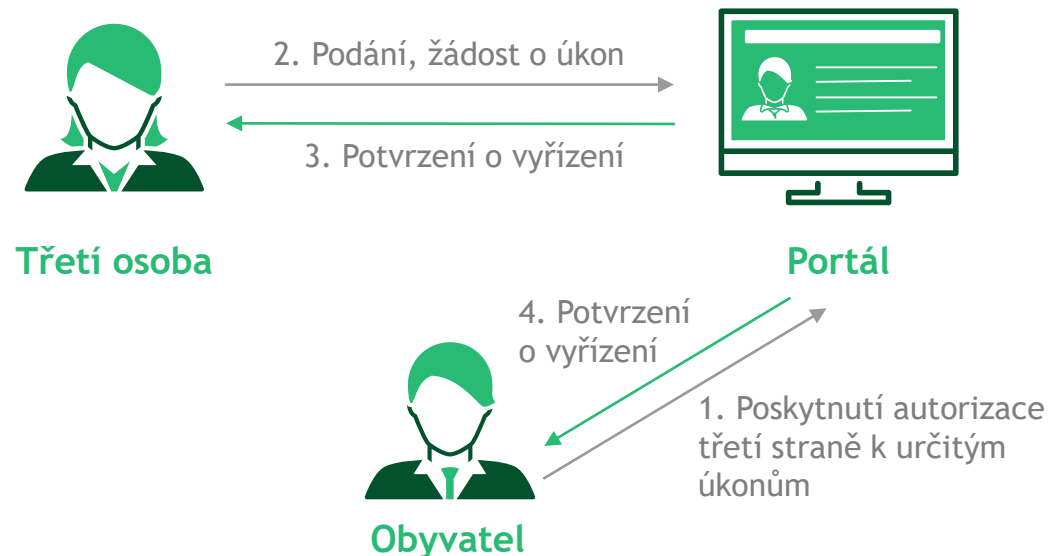
- **Potenciální řešení:** Třetí strana provede přes API úkon za občana, který poskytne autorizaci úkonu ve své aplikaci Portálu
- **Příklad:** Banka automaticky запиše zástavu do katastru nemovitostí při sjednávání hypotéky



# API a delegace práv: Portál by mohl umožnit jednoduchou digitální plnou moc vůči třetím osobám namísto dnešních úředně ověřených plných mocí

## C Udělení digitální plné moci v rámci Portálu...

- **Příklad 1:** Daňový poradce za občana elektronicky odevzdá daňové přiznání
- **Příklad 2:** Vyřídím nahlášení změny trvalého pohybu za své příbuzné



... je běžnou součástí vyspělých portálů

The screenshot shows the 'e-Authorizations' interface with a 5-step process for granting mandates. The steps are:

- 1 Parties
- 2 Mandate themes
- 3 Validity
- 4 Checking
- 5 Summary and validation

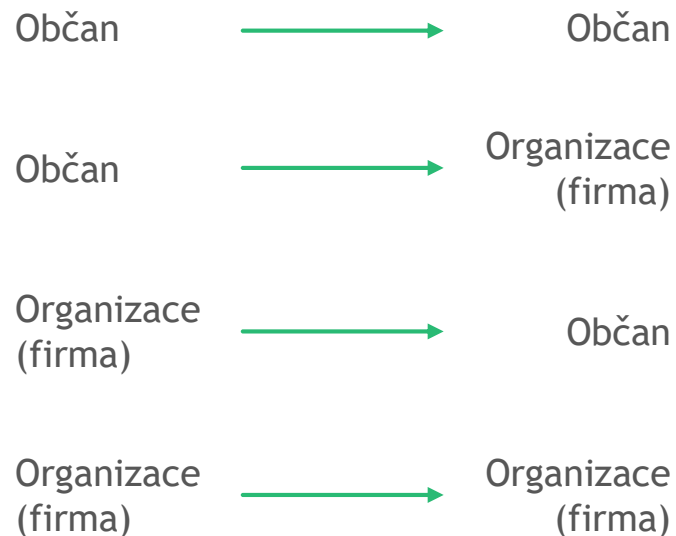
The current step is 'Parties', where users can add assignees (person or company). The interface includes a 'Next' button and an 'Abort' button.

Annotations on the screenshot highlight key features:

- 5 jednoduchých kroků**: 5 simple steps.
- Možnost poskytnutí práv fyzickým osobám i firmám**: Possibility to grant rights to both natural persons and companies.
- Možnost jednat za firmu**: Possibility to act on behalf of a company.

# API a delegace práv - příklad: Ve Finsku již bylo vytvořeno přes 7,4 milionů digitálních plných mocí

Přístup k digitálním službám mají fyzické i právnické osoby



Finská digitální plná moc funguje na třech základních komponentech

1. Kompletní přístup k registrům zkontroluje, že daná osoba má právo jednat v zájmu jiné osoby
2. Rozhraní pro žádost a vytváření digitálních plných mocí zpracuje žádost uživatele o digitální plnou moc
3. Vyhledávač pravidel vyhledá, zda existuje speciální restrikce ke konkrétní digitální službě



7,4 mil.

Digitálních plných mocí vzniklo od října 2017

939

Organizací využívá e-Authorizations; z toho 835 soukromých

6-8 EUR

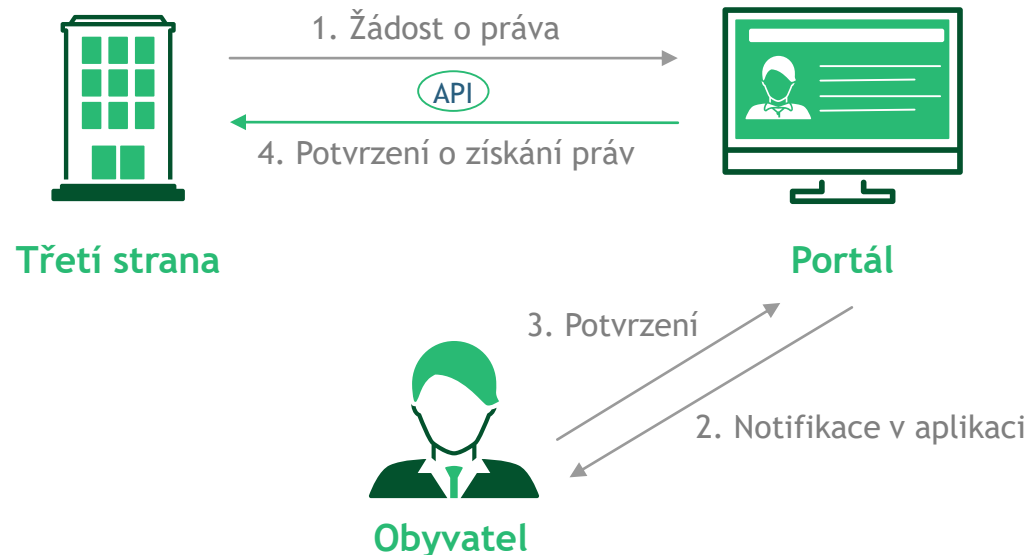
Odhadovaná částka ušetřená za jednu plnou moc online místo na pobočce

# API a delegace práv: Třetí strany by mohly získat dlouhodobý přístup k datům

D

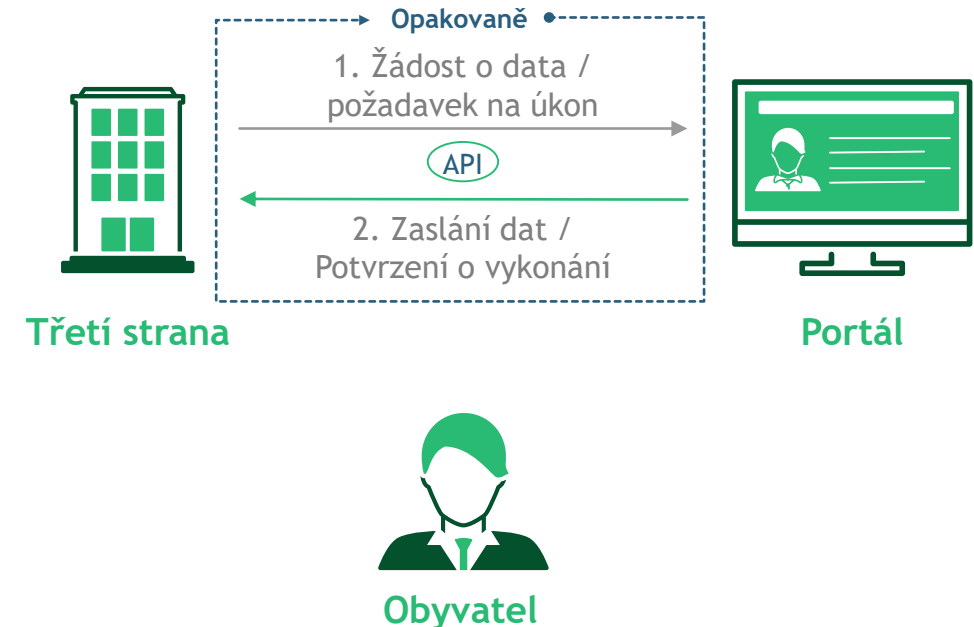
## Krok 1: Poskytnutí práv třetí straně

- **Potenciální řešení:** Třetí strana získá dlouhodobé oprávnění prostřednictvím žádosti přes API definované Portálem
- **Příklad:** Banka si při zřizování účtu vyžádá možnost kdykoliv získat o data z rejstříku osob a trestního rejstříku

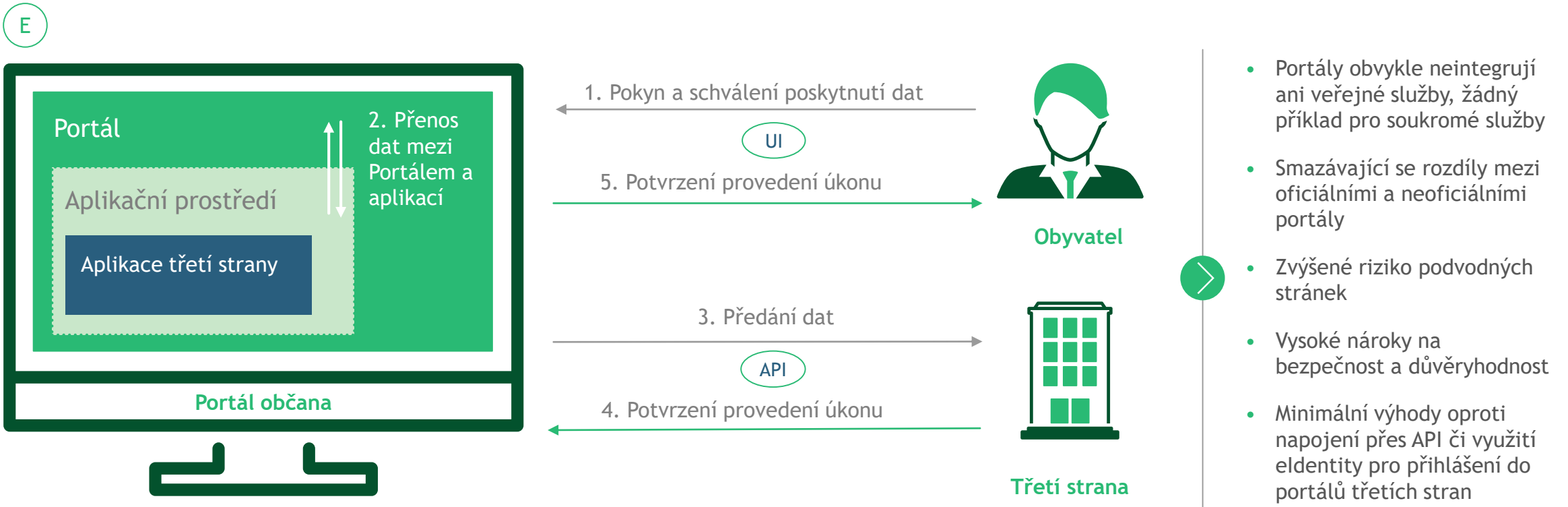


## Krok 2: Opakované čtení dat či provádění úkonů

- **Potenciální řešení:** Třetí strana přes API získá data nebo provede úkon za občana, bez nutnosti dalšího ověření
- **Příklad:** Banka si při sjednání hypotéky vyžádá data z rejstříku osob a z trestního rejstříku



# API a delegace práv: Integrace komerčních aplikací přímo v rámci Portálu má mnoho rizik a nenabízí mnoho navíc oproti API



Při testování myšlenky v UK jsme narazili na problém, že uživatelé mají problém rozlišovat oficiální a neoficiální portály, což často vede ke ztrátě důvěry a také ke zvýšenému riziku z podvodných stránek



# API a delegace práv - příklad: Suomi.fi v rámci svého Data Exchange Layer zpřístupňuje manažované API desítek systémů pro veřejné i soukromé subjekty

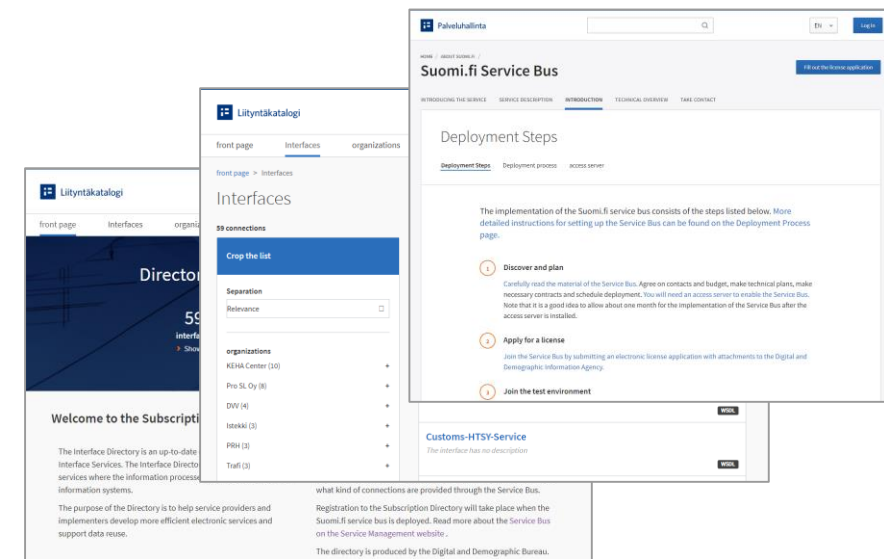
Finský portál Suomi.fi nabízí širokou nabídku rozhraní veřejným i soukromým subjektům

- Napojení probíhá prostřednictvím **Suomi.fi Data Exchange Layer**
- V jejím rámci **27 veřejných organizací nabízí manažované rozhraní** pro poskytování jejich dat a využívání jejich služeb
  - V nabídce jsou **stovky dokumentovaných metod a funkcí**, které slouží pro poskytování dat, ověřování autorizací i vyřizování služeb
  - Rozhraní mají jednotnou technologii, strukturu, principy a dokumentaci
  - **Odezva je okamžitá a všechny data jsou strojově čitelná**
- Na tato rozhraní se mohou napojit jiné veřejné ale i soukromé subjekty, **v současnosti je napojeno celkem 137 subjektů**

**Příklad 1:** Třetí strana si může přes API ověřit, jestli určité osobě byla poskytnuta digitálně plná moc k určitému úkonu

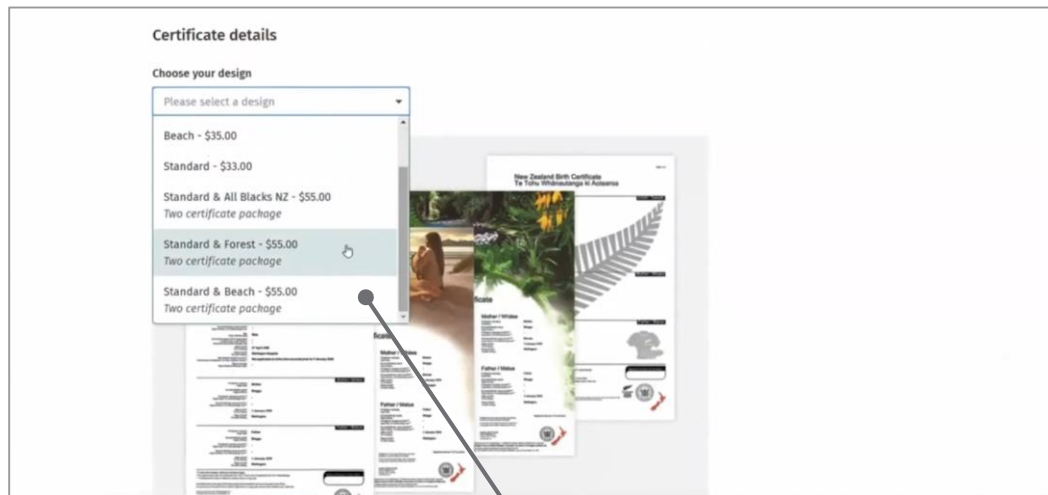
**Příklad 2:** Portál přes API poskytuje informace z obchodního rejstříku

Rozhraní jsou detailně popsána a zdokumentována



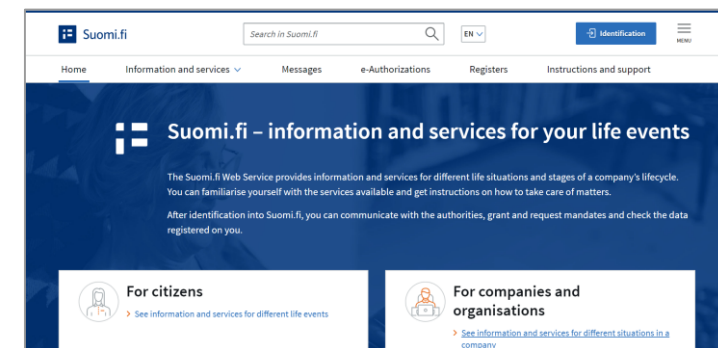
# Platební brána: Díky integrované platební bráně by mohli uživatelé platit drobné poplatky spojené se službami kartou přímo na Gov.cz

**Příklad:** Na Novém Zélandu zaplatí uživatelé kartou platí například za doručení rodného listu



Po výběru typu certifikátu portál přesměruje uživatele na platební bránu

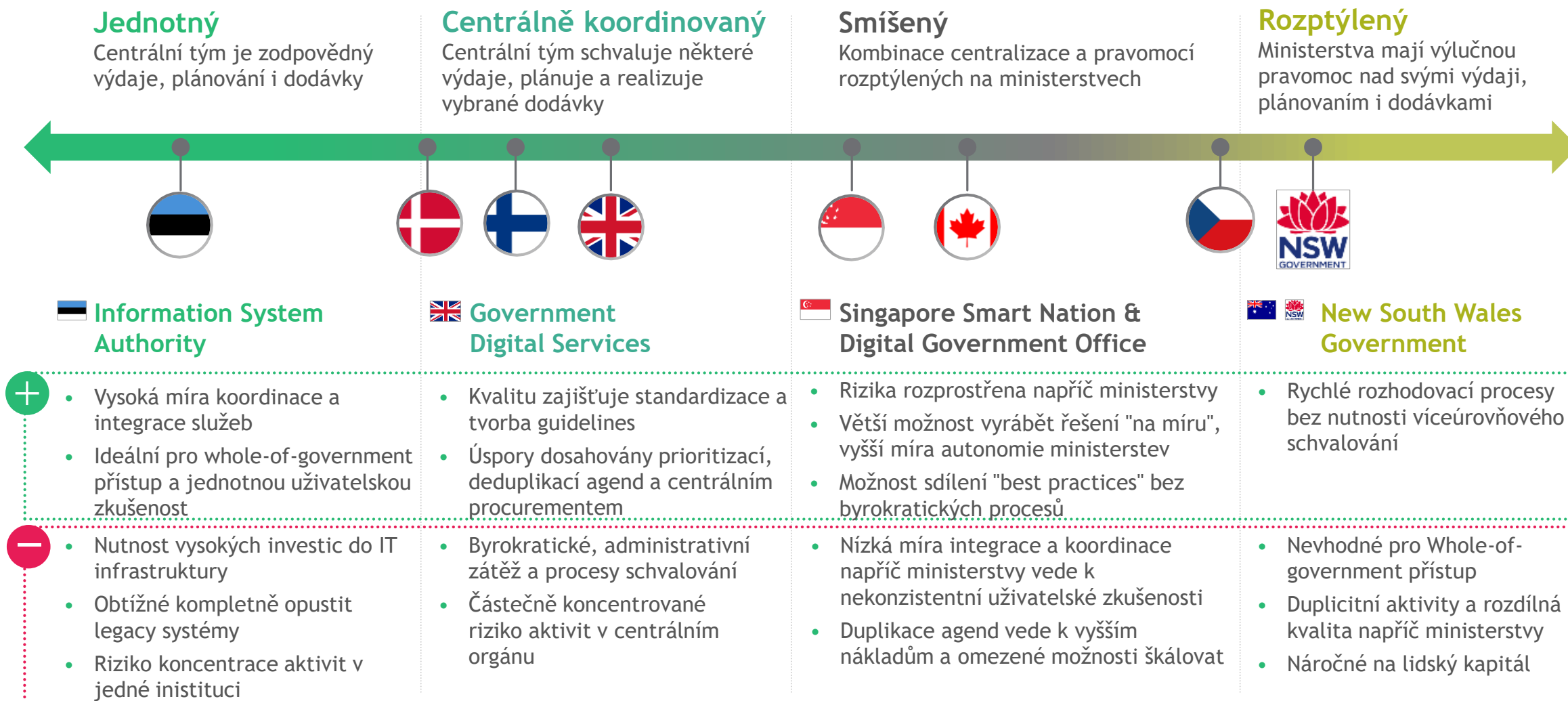
Pokud zahraniční portály platební bránu mají, řešení od komerčních poskytovatelů je běžným standardem



Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz  
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů  
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj

- Požadavky na organizaci, procesy a kompetence
- Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

# Efektivní rozvoj eGovernmentu směřuje pokročilé státy k budování silné centrální kompetence



# Příklad: Silné zaměření na digitalizace celé veřejné správy již Finsku šetří přes 310 milionů EUR ročně



## Zvýšení efektivity 200 mil. EUR ročně



Úspory digitalizace zvýšenou produktivitou práce, nižšími IT náklady a snížení počtu člověkohodin

## Digitální plná moc 60 mil. EUR ročně



6 milionů úkonů ročně vykonáno v Portálu za třetí osoby prostřednictvím digitální plné moci s předpokládanou úsporou 10 EUR za úkon

## Elektronizace 100 mil. EUR ročně



Úspory z vynaložených nákladů veřejné správy na poštovní služby

## Příprava na odchod pracovní síly

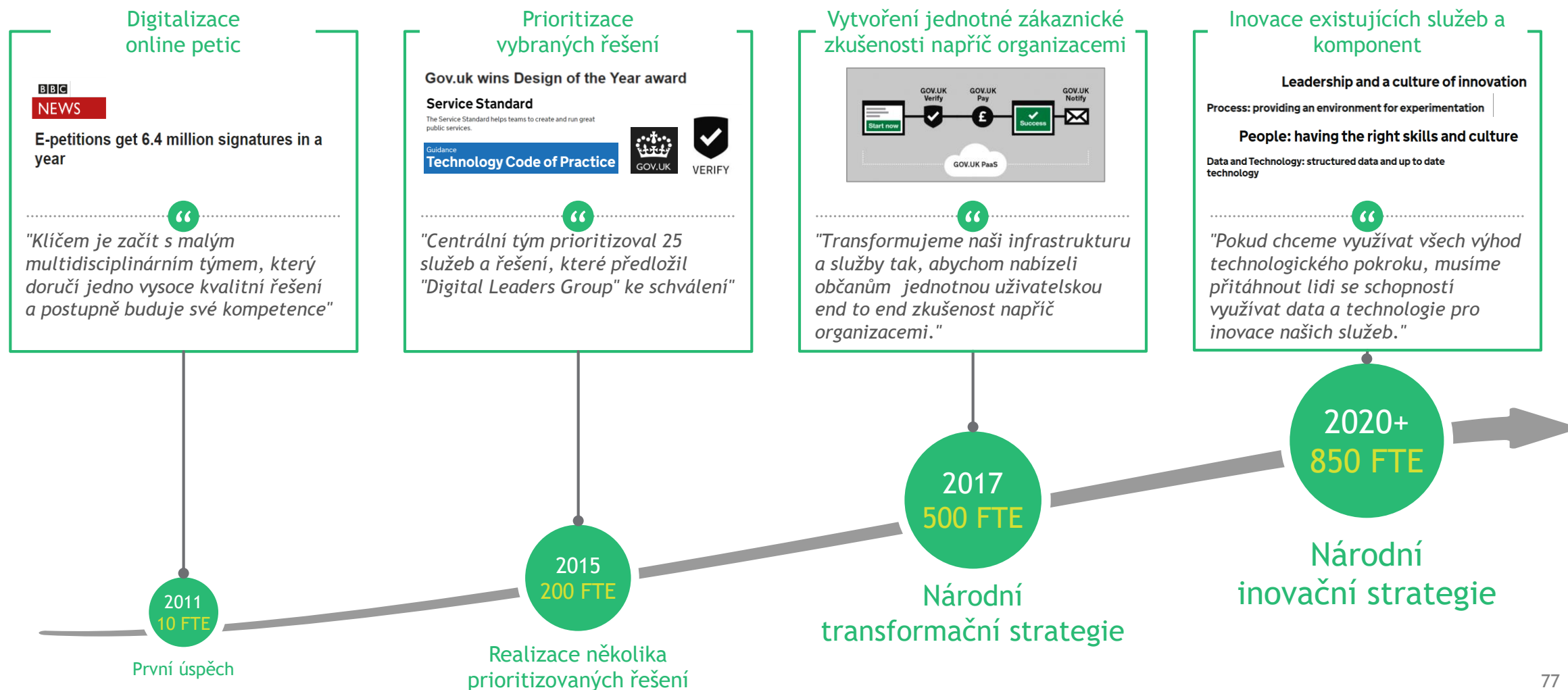


“Očekáváme odchod 300 tisíc lidí veřejné správy do důchodu v nadcházejících 20 letech. Investice do digitalizace je rovněž přípravou na jejich odchod.”  
- Janne Viskari, ředitel suomi.fi

Finská vláda cílí na roční úsporu digitalizací ve výši **€1 miliardy EUR** do roku 2029

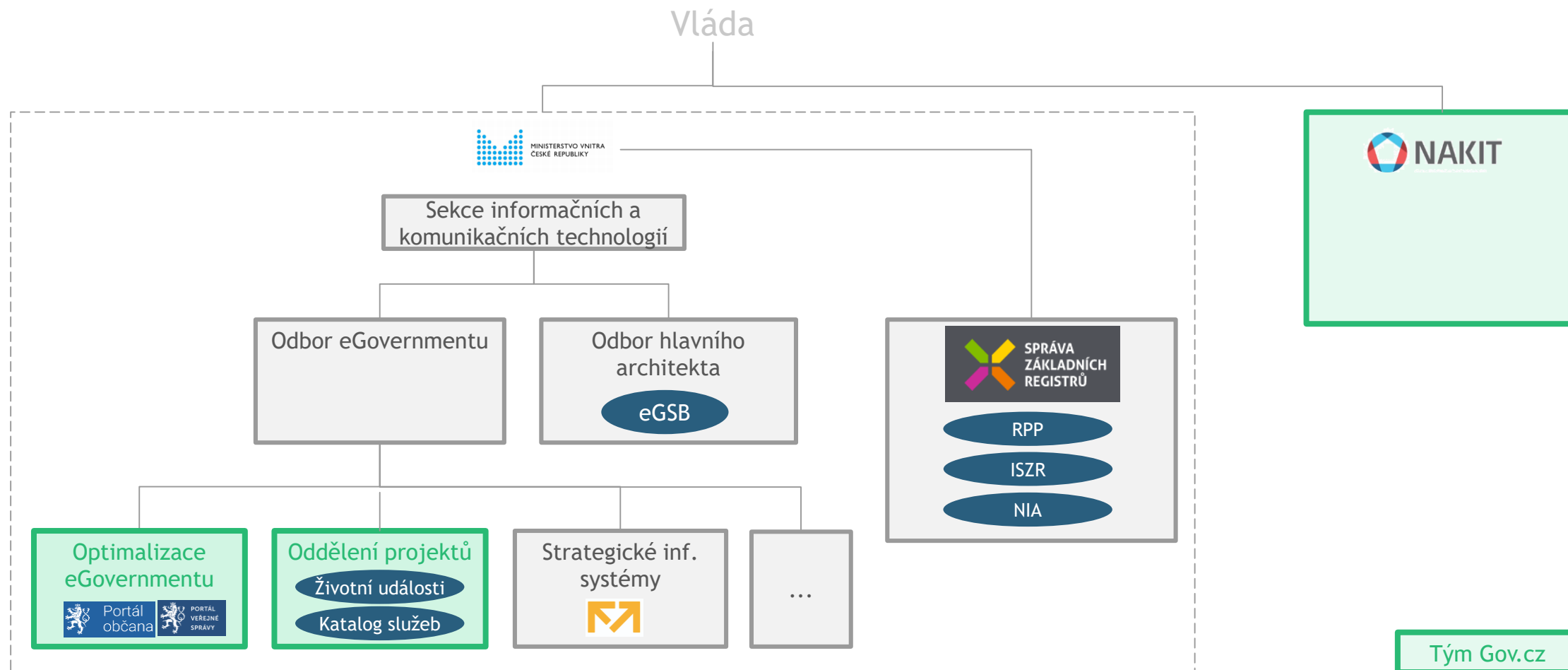
# Centrální tým však lze tvořit postupně a kompetence rozšiřovat na základě ověřených úspěchů

Příklad: Británie začala jednou ukázkovou službou a úspěšné "end to end" doručení vedlo k dalšímu růstu



# Tým Gov.cz nyní tvoří zejména části odboru eGovernmentu MV ČR a kapacity NAKIT

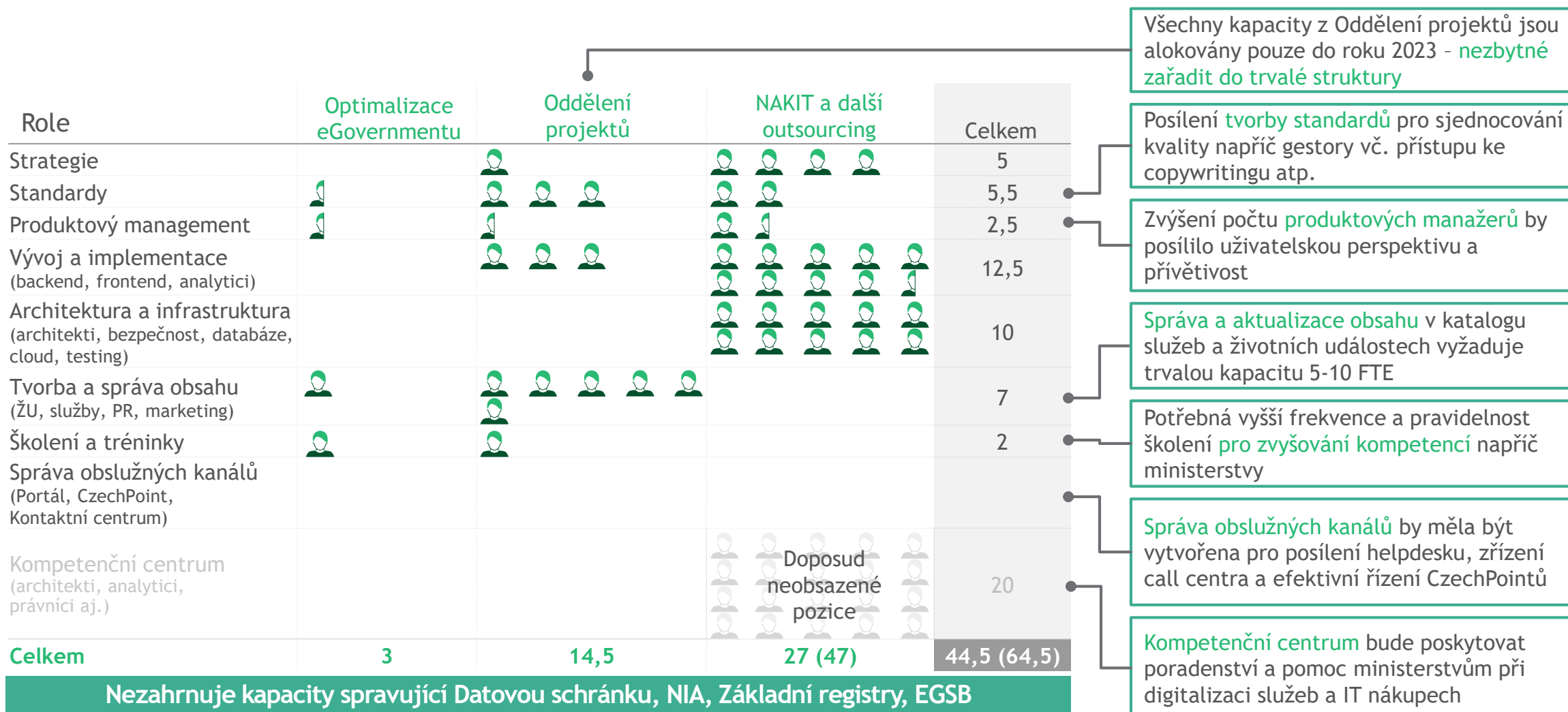
Neúplná organizační struktura



Zdroj: mvcr.cz, nakit.cz, interní interview

# Tým Gov.cz potřebuje posílit některé vybrané role






Přibližné kapacity zodpovědné za Portál občana, PVS, životní události a katalog služeb





# Centrální tým má doručovat všechny sdílené služby a funkce, gestoři mají odpovědnost nad výkonem své agendy vč. její digitalizace

Rozdělení odpovědností pro Portál občana, PVS, životní události a katalog služeb

Detail Činnost	 Centrální tým	 Gestoři	Logika
Tvorba strategie a plánu rozvoje eGovernmentu	Provádí	Má povinnost realizovat strategii	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nezbytný společný postup a konzistence napříč veřejnou správou</li> </ul>
 Definice společných standardů a nároků	Provádí	Tvoří obsah v souladu se standardy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sdílení "best practices" napříč veřejnou správou</li> </ul>
Poskytování školení a konzultací	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvyšování schopností mimo centrální tým</li> </ul>
Vývoj a správa obslužných kanálů (gov.cz, CzechPoint, kontaktní centrum)	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění jednotnou uživatelskou zkušenost při interakci s veřejnou správou prostřednictvím různých kanálů</li> </ul>
Iniciace legislativních a procesních změn	Provádí	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Každý může navrhnout změnu podporující digitalizaci</li> </ul>
Digitalizace vnitřních procesů	Poskytuje doporučení	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrální tým podporuje digitalizaci vnitřních procesů gestorů</li> </ul>
 Tvorba a správa průvodců životních událostí	Provádí	Poskytuje doporučení a komentář	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsah životních událostí překračuje působnost jednoho gestora, tvoří centrální tým</li> </ul>
Tvorba a správa katalogu služeb VS	Definuje strukturu, kontroluje kvalitu	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestoři mají nejlepší sektorové znalosti pro realizaci</li> </ul>
 Vývoj a správa jednotlivých služeb VS	Poskytuje standardy a doporučení	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestoři mají nejlepší sektorové znalosti pro realizaci</li> </ul>
Výkon služeb VS		Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení konkrétních situací občanů - výlučná odpovědnost gestora</li> </ul>

# Společné standardy: Velká Británie má široké spektrum veřejně dostupných standardů jak pro ministerstva, tak pro GDS



"Services standard": 14 základních zásad digitalizace služeb, které musí každá služba splňovat

[gov.uk/service-manual/service-standard](https://gov.uk/service-manual/service-standard)

## 1. Understand users and their needs

[Read more about point 1](#)

## 2. Solve a whole problem for users

[Read more about point 2](#)

## 3. Provide a joined up experience across all channels

[Read more about point 3](#)

## 4. Make the service simple to use

[Read more about point 4](#)

## 5. Make sure everyone can use the service

[Read more about point 5](#)

## 6. Have a multidisciplinary team

[Read more about point 6](#)

## 7. Use agile ways of working

[Read more about point 7](#)

## 8. Iterate and improve frequently

[Read more about point 8](#)

## 9. Create a secure service which protects users' privacy

[Read more about point 9](#)

## 10. Define what success looks like and publish performance data

[Read more about point 10](#)

## 11. Choose the right tools and technology

[Read more about point 11](#)

## 12. Make new source code open

[Read more about point 12](#)

## 13. Use and contribute to open standards, common components and patterns

[Read more about point 13](#)

## 14. Operate a reliable service

[Read more about point 14](#)

"The GDS Way": Dokumentace všech činností a postupů GDS může sloužit jako inspirace českému týmu

[gds-way.cloudapps.digital](https://gds-way.cloudapps.digital)

## Menu

### The GDS Way

[About the GDS way](#)

[How to add new guidance](#)

[The GDS Way Forum](#)

### Software development

[How to name software products](#)

[Choosing a programming language](#)

[Style guides](#)

[How to manage third party software dependencies](#)

[Building accessible services](#)

[How to optimise frontend performance](#)

[Documenting architecture decisions](#)

### Version control and deployments

[How to store source code](#)

[Using Pull Requests](#)

[Writing READMEs](#)

[Writing release notes](#)

[Licensing](#)

## Příklad: Postup při optimalizace front-end výkonu

You should focus on [frontend performance](#) when developing your service's website. This will improve the user experience of your service by making your website respond faster and work better on all devices.

### Prioritise performance tasks

You can optimise your site's frontend performance by prioritising tasks that will improve your site speed. Prioritise things you must do (high) over medium or low priority (nice to have) tasks.

For example:

Priority	Example	Action
High	Position styles correctly	Set styles at the top of the page and <code>defer</code> scripts
	Minimise HTTP requests	Minimise tiling icons, CSS and JavaScript files to reduce size and loading time [HTTP/1.1 only]
	Compress static resources	Use <a href="#">minification</a> , <a href="#">Gzip</a> , and <a href="#">Brotli</a> to compress CSS and JavaScript code
	Set correct Headers	Set correct <a href="#">Cache-Control</a> and <a href="#">ETag</a> headers on assets for optimal caching
Medium	Look for empty image <code>src</code> attributes	Avoid using empty image <code>src</code> attributes as some browsers always send requests to them, resulting in additional traffic
	Minimise TCP connections	Use fewer third-party domains to reduce the number of DNS +

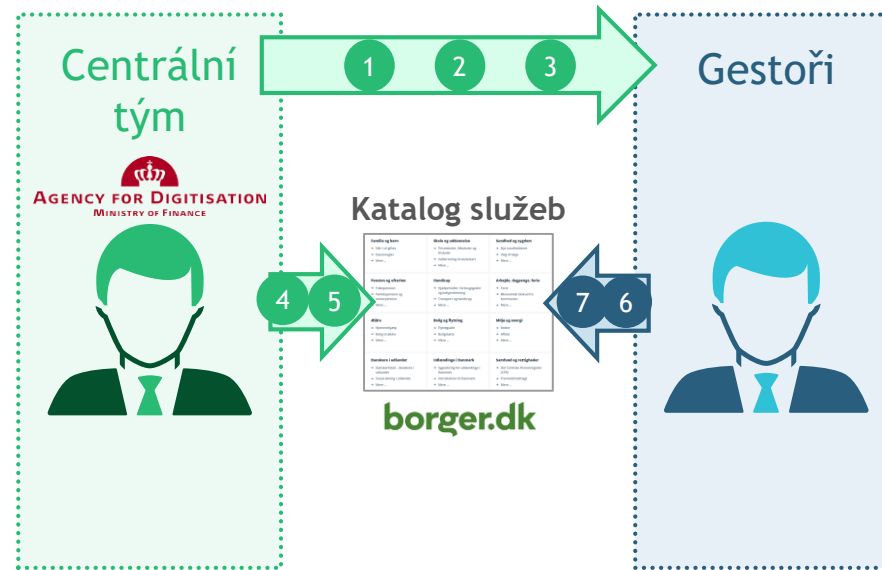
# Tvorba průvodců a služeb: Pro kompletní digitalizaci jakékoliv životní události je nezbytná spolupráce centrálního týmu s dotčenými ministerstvy

Činnost	Centrální tým	Gestoři	Popis
<b>Analytická zpráva</b>			
Průzkum potřeb občanů	Provádí	Konzultuje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým sbírá informace o potřebách občanů a konzultuje současný stav s orgány veřejné správy</li> </ul>
Určení služeb a jejich způsobu digitalizace	Provádí	Prioritizuje služby v plánu digitalizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým rozloží životní událost na jednotlivé služby a navrhne způsob jejich digitalizace (portál, formulář..)</li> </ul>
Návrh legislativních změn	Provádí	Konzultuje a následně realizuje navržené změny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým ve spolupráci s gestorem navrhne nutné legislativní úpravy pro digitalizaci, které gestor následně prosazuje</li> </ul>
Návrh zlepšení vnitřních procesů	Provádí	Realizuje změny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým v rámci svých zjištění doporučí další zlepšení fungování procesů veřejné správy mimo digitalizaci služeb</li> </ul>
<b>Digitalizace služeb</b>			
Evidence služby v katalogu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor vyplní všechny atributy služby (, místní příslušnost, úkony, obslužný kanál, aj.)</li> </ul>
Vytvoření textů pro službu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor vytvoří uživatelsky přívětivý obsah pro představení služby uživateli</li> </ul>
Vývoj frontendu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění dodavatele nebo vlastní vývoj frontendu dle zvoleného kanálu digitalizace (portál, datová schránka...) včetně zasílání osvědčení digitálního úkonu</li> </ul>
Vývoj backendu (napojení na EGSB)	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor vyvine rozhraní pro napojení na EGSB pro zpřístupnění údajů v Registrech a dalších agend</li> </ul>
Implementace ověřování přes e-identitu	Konzultuje	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor zajistí možnost výkonu služby s jednotným přihlášením přes e-identitu u portálového nebo e-formulářového řešení</li> </ul>
Správa a inovace služby	Audituje obsah	Provádí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor neustále službu zdokonaluje z obsahové i technické stránky, zároveň aktualizuje obsah na základě změn vyplývajících ze zákona</li> <li>Centrální tým dvakrát ročně kontroluje aktuálnost a správnost obsahu služeb</li> </ul>
<b>Průvodce životní událostí</b>			
Vytvoření textů pro průvodce	Provádí	Připomínkuje pouze faktickou správnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým vytvoří uživatelský přívětivý obsah průvodce a udržuje jej aktuální</li> </ul>
Vývoj technického řešení a designu průvodce	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým propojí průvodce s katalogem služeb a zodpovídá za jeho technické a designové řešení</li> </ul>
Správa a inovace průvodce	Provádí		<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrální tým aktualizuje obsah průvodce inovuje jej na základě různých podnětů</li> </ul>

# Příklad: Dánský centrální tým podporuje gestory při tvorbě obsahu především metodicky a provádí obsahové audity



- 1 **Metodika**  
Tvorba designových, obsahových i technologických guidelines pro zajištění jednotné kvality služeb
- 2 **Školení**  
Pořádání frekventovaných školení pro všechny gestory pro zvyšování kvality výstupů se zaměřením na uživatelskou přívětivost
- 3 **Uživatelská zpětná vazba**  
Každoroční sběr uživatelské zpětné vazby ohledně spokojenosti a srozumitelnosti obsahu, slouží jako silný argument pro zvýšení kvality obsahu u konkrétních služeb
- 4 **Audit služeb**  
Dvakrát ročně centrální tým provádí kontrolu aktuálnosti a správnosti služeb a případné potřeby aktualizace nahlašuje ministerstvům
- 5 **Tvorba a správa životních průvodců**  
Centrální tým zodpovídá za tvorbu a aktualizaci obsahu včetně technického i



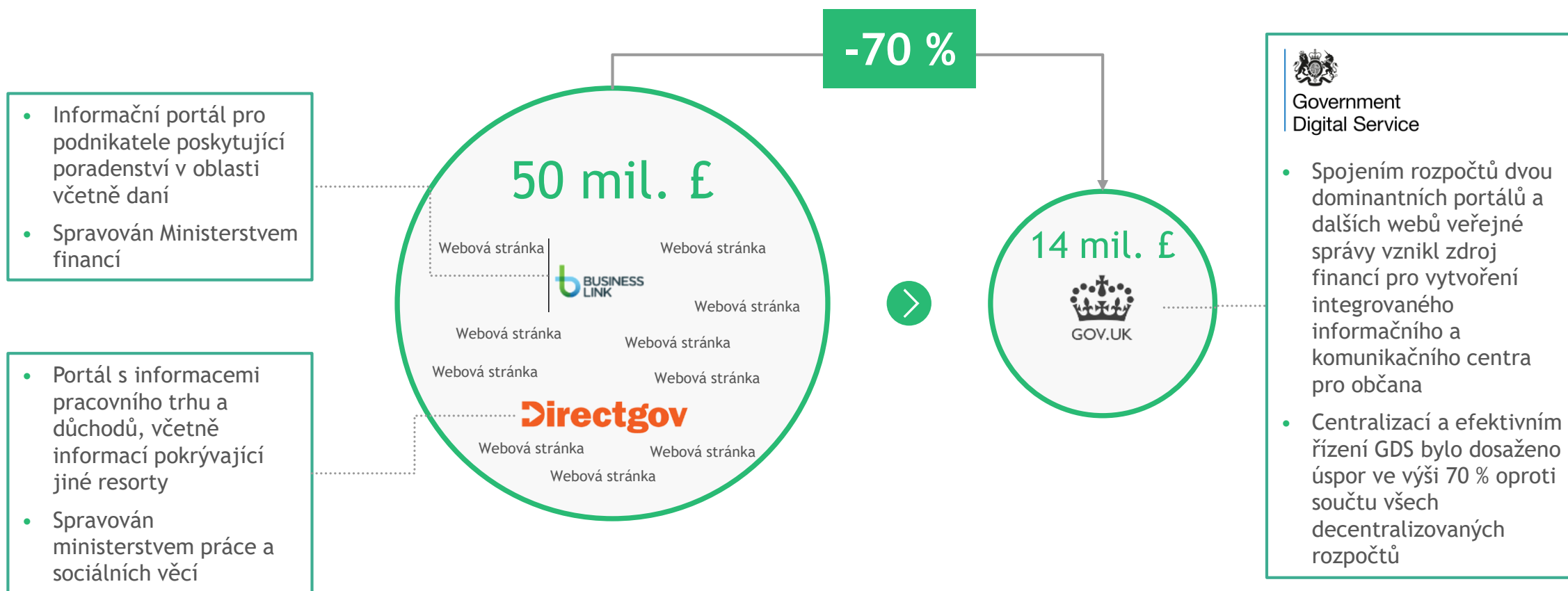
- 6 **Digitalizace jednotlivých služeb**  
Vývoj jednotlivých služeb a tvorba obsahu s tím spojená je odpovědností jednotlivých gestorů na ministerstvech
- 7 **Správa obsahu služeb**  
Každý gestor odpovídá za aktuální a správné informace v katalogu

# Prostředky na centrální tým lze často zajistit v existujících rozpočtech díky výrazně vyšší efektivitě

Příklad: Británie dokázala výrazně ušetřit sjednocením několika webů a týmů do jednoho



## Platformy a jejich rozpočet



Historie a současný stav rozvoje portálu Gov.cz  
Mezinárodní srovnání nejlepších veřejných portálů  
Hlavní doporučené oblasti pro další rozvoj  
Požadavky na organizaci, procesy a kompetence  
➤ Další kroky a pilotní životní událost "Stěhuji se"

# Kvalitní zpracování jedné životní události je důležité pro vybudování podpory a kredibility

Dokončení životní události stěhuji se přinese čtyři hlavní výhody

## Vybudování vnitřní důvěry

- Viditelná demonstrace úspěchu společné práce

## Získání podpory veřejnosti

- "Success story" pro širokou veřejnost pro podporu a adopci eGov



## Získání vlivu ve veřejné správě

- Silnější pozice a reputace u ostatních složek veřejné správy, ukázka kompetence

## Snadnější nábor talentu

- Atraktivní ukázka pro získávání talentu z trhu

Kompletní digitalizace jedné životní události "Stěhuji se" může sloužit jako odrazový můstek k dalšímu rozvoji

# Stěhuji se: Ideální přístup k této životní události je omezen komplikovanou změnou trvalého pobytu - můžeme ji však radikálně zjednodušit

## ●----- Současný proces -----●

- 1 Změnit trvalý pobyt
- 2 Vyměnit občanský průkaz
- 3 Začít platit komunální odpad
- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně
- 5 Začít platit poplatek za psy
- 6 Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně povinného ručení
- 8 Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce



**Digitalizace**

Možnost vyřízení v rámci portálu Gov.cz



**Zrušení**

Zrušení adresy na občanském průkazu a tím zrušení povinnosti měnit občanský průkaz při změně trvalého pobytu



**Automatizace**

Informování obce proběhne automaticky, obec mě informuje prostřednictvím datové schránky o mých povinnostech



**Automatizace**

Automatické propsání informace zdravotní pojišťovně



**Automatizace**

Informování obce proběhne automaticky, obec mě informuje prostřednictvím datové schránky o mých povinnostech



**Zrušení**

Digitalizace technických průkazů a automatické propsání změny do registru vozidel



**Automatizace**

Automatické propsání informace pojišťovně povinného ručení



**Automatizace**

Změna se propíše/nahlásí automaticky



**Automatizace**

Změna se propíše/nahlásí automaticky

## ●----- Cílový proces -----●

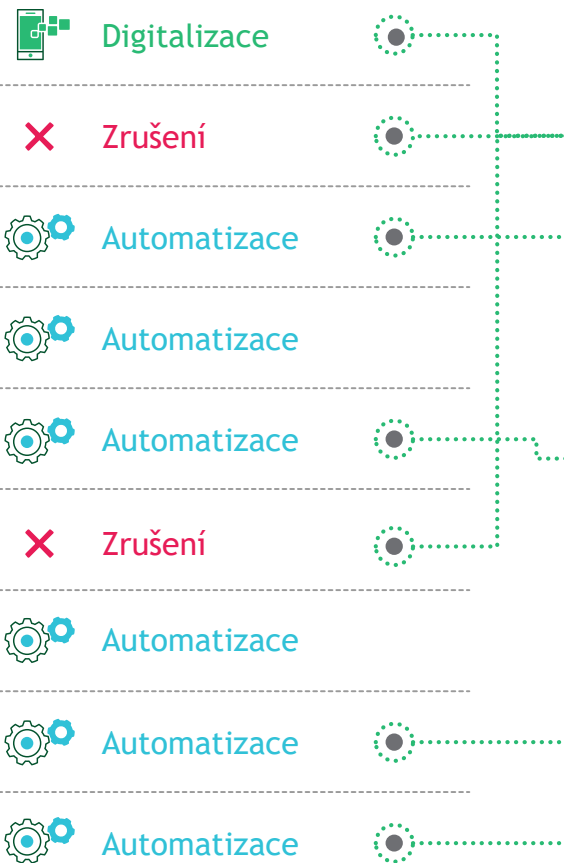
- 1 Změnit trvalý pobyt





# Stěhuji se: Dosažení změny vyžaduje kombinaci praktických a legislativních změn

- 1 Změnit trvalý pobyt
- 2 Vyměnit občanský průkaz
- 3 Začít platit komunální odpad
- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně
- 5 Začít platit poplatek za psy
- 6 Nechat zapsat změnu do technického průkazu vozidla
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně povinného ručení
- 8 Ohlásit změnu České správě sociálního zabezpečení
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce



## Potřebné změny

**Nutná úprava legislativy:**  
Pro tyto kroky je v současné době nutná úprava fyzického dokladu - Pro digitalizaci a zrušení kroků je nutná úprava legislativy.

**Úprava aplikační praxe:**  
Na základě zákona o digitalizaci (§ 7 odst. 1) nemá stát právo žádat občana o informace, které již má. To je však v často v rozporu s praxí i s jinými zákony. Pro automatizaci kroků je proto třeba změnit praxi v rámci současné legislativy nebo automatizaci podpořit změnou legislativy za účelem odstranění rozporu.

# Stěhuji se: Dosáhnout ideálního procesu lze postupně přes čtyři MVP

## MVP 1: Změny dosažitelné současným týmem

Nákres 1

Orientační spuštění: H2/2020

- + Zjednodušení navigace
- + Zkrácené a srozumitelnější texty
- + Přihlašování přes Bank ID

## MVP 2: Spolupráce mezi rezorty

Orientační spuštění: H1/2021

- + Automatické nahlašování ČSSZ a úřadu práce tam, kde se to doposud neděje
- + Automatické nahlášení změny obcím a povinnost obcí informovat nového obyvatele o poplatcích za komunální odpad, psy, atp.

## MVP 3: Spolupráce s třetími stranami

Orientační spuštění: H2/2021

- + Automatické nahlašování změn zdravotním i klasickým pojišťovnám





## MVP 4: Dokončení legislativních změn



Nákres 2




Orientační spuštění: H1/2022

- + Plně digitální změna trvalého pobytu prostřednictvím Portálu
- + Zrušení povinnosti měnit občanský průkaz
- + Zrušení povinnosti zápisu změny do technického průkazu

### Dopad na jednotlivé kroky cesty

- 3 Začít platit komunální odpad 
- 5 Začít platit poplatek za psy 
- 8 Ohlásit změnu ČSSZ 
- 9 Ohlásit změnu Úřadu práce 

- 4 Ohlásit změnu zdravotní pojišťovně 
- 7 Ohlásit změnu pojišťovně pov. ručení 

- 1 Změnit trvalý pobyt 
- 2 Vyměnit občanský průkaz 
- 6 Změna do tech. průkazu vozidla 

MVP = "Minimal viable product" - iterativní verze  
Zdroj: BCG

# Stěhuji se: Prosazení nutných změn vyžaduje získání podpory napříč veřejnou správou

Podporu je nutné najít na třech úrovních

Orientační komunikační plán

## 1 Vláda

- Představení záměru a získání politické podpory



## 2 Náměstci, vedoucí ústředních orgánů a polosoukromých a soukromých subjektů

- Dohoda na konkrétních změnách
- Určení zodpovědných osob za jejich realizaci








## 3 Vedoucí dotčených oddělení

- Stanovení časového harmonogramu
- Stanovení pracovního týmu

Koordinátoři

IT oddělení

Věcní referenti

Krok	Partner	Termín
Představení životní události "Stěhuji se" pro získání politické podpory	Vláda	Q2 2020
 Dohoda na změně aplikační praxe a vydání metodického stanoviska k automatizaci nahlásování změny trvalého pobytu ČSSZ	Ústřední ředitel ČSSZ	Q2 2020
 Dohoda na změně aplikační praxe a vydání metodického stanoviska k automatizaci nahlásování změny trvalého pobytu Úřadu práce	Generální ředitel Úřadu práce	Q2 2020
 Dohoda na vydání metodického stanoviska pro povinné poskytování placení online pro některé obce	Náměstek MMR pro legislativu	Q3 2020
Dohoda o napojení inf. systémů na eGSB pro automatizaci nahlášení změny povinného ručení	CIOs hlavních zdravotních pojišťoven	Q3 2020
Dohoda o napojení inf. systémů na eGSB pro automatizaci nahlášení změny povinného ručení	CIOs hlavních pojišťoven	Q3 2020
 Dohoda na legislativních změnách nutných pro odstranění TP na občanském průkazu	Náměstek MV pro legislativu	Q3 2020
 Dohoda na změnách návrhu legislativních změn nutných pro odstranění TP na technickém průkazu	Náměstek MD pro legislativu	Q3 2020

# Disclaimer

The services and materials provided by Boston Consulting Group (BCG) are subject to BCG's Standard Terms (a copy of which is available upon request) or such other agreement as may have been previously executed by BCG. BCG does not provide legal, accounting, or tax advice. The Client is responsible for obtaining independent advice concerning these matters. This advice may affect the guidance given by BCG. Further, BCG has made no undertaking to update these materials after the date hereof, notwithstanding that such information may become outdated or inaccurate.

The materials contained in this presentation are designed for the sole use by the board of directors or senior management of the Client and solely for the limited purposes described in the presentation. The materials shall not be copied or given to any person or entity other than the Client ("Third Party") without the prior written consent of BCG. These materials serve only as the focus for discussion; they are incomplete without the accompanying oral commentary and may not be relied on as a stand-alone document. Further, Third Parties may not, and it is unreasonable for any Third Party to, rely on these materials for any purpose whatsoever. To the fullest extent permitted by law (and except to the extent otherwise agreed in a signed writing by BCG), BCG shall have no liability whatsoever to any Third Party, and any Third Party hereby waives any rights and claims it may have at any time against BCG with regard to the services, this presentation, or other materials, including the accuracy or completeness thereof. Receipt and review of this document shall be deemed agreement with and consideration for the foregoing.

BCG does not provide fairness opinions or valuations of market transactions, and these materials should not be relied on or construed as such. Further, the financial evaluations, projected market and financial information, and conclusions contained in these materials are based upon standard valuation methodologies, are not definitive forecasts, and are not guaranteed by BCG. BCG has used public and/or confidential data and assumptions provided to BCG by the Client. BCG has not independently verified the data and assumptions used in these analyses. Changes in the underlying data or operating assumptions will clearly impact the analyses and conclusions.



[bcg.com](https://www.bcg.com)