## **Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky**

## Základní popis

Předmětem výběrového řízení, který je realizován v rámci projektu „*Optimalizace životních situací   
ve vztahu k Registru práv a povinností“ (reg. číslo CZ.1.04/4.1.00/D9.00002),* je dodání 3 níže uvedených multiagendových elektronických formulářů, na kterých bude:

1. pilotně ověřen nový přístup v chápání problematiky životních situací,
2. prakticky definovány zejména technické a legislativní problémy, které v současné době brání realizaci úplného epodání u procesů, ze kterých se vybrané životní situace skládají,
3. technicky vyřešeno předvyplňování údajů do formulářů z Informačního systému datových schránek (ISDS) a navržena služba volání údajů ze základních registrů/agendových informačních systémů, pro případ změny legislativního rámce.

Pro toto pilotní ověření byly zvoleny formuláře, které se týkají životní situace *Uzavření manželství – sňatek, Narození dítěte a Úmrtí.* Realizace projektu reaguje nasoučasný, běžně rozšířený přístup   
k chápání životních situací, který vychází pouze z pohledu úřadů a odpovídá tak statickému popisu agendy, nikoli z reálných potřeb klienta při jednání s veřejnou správou.V následující tabulce je uvedena ukázka konkrétních příkladů odlišného chápání vybraných ŽS ze strany úřadu a klienta VS.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Příklad ŽS** | **Pohled veřejné správy** | **Pohled občana** |
| Uzavření manželství | Úřady nejčastěji pod touto životní situací rozumí proces, kdy klientovi VS prezentují informace související s matričním úřadem (výběr termínu a místa k uzavření sňatku, vyplnění dotazníku k uzavření manželství, uhrazení příslušných poplatků, vydání oddacího listu apod.) | Občan tuto životní situací vidí podstatně komplexněji než VS a v mnoha případech se samotným aktem svatby řeší i např. změnu trvalého pobytu v důsledku sestěhování snoubenců, změnu občanského průkazu, cestovního pasu, řidičského průkazu, zbrojního průkazu, průkaz ZTP, rybářského lístku, víza, povinnost nahlášení změn soukroměprávním subjektům (banka, mobilní operátor, zdravotní pojišťovna) atd. |
| Narození dítěte | Úřady nejčastěji pod touto životní situací rozumí proces, kdy klientovi VS prezentují informace související s vydáním rodného listu. | Občan tuto životní situací vidí opět podstatně komplexněji. Vyjma vydání rodného listu ho dále zajímají práva  a povinnosti související např. s nahlášením narození na zdravotní pojišťovně, zda má nárok na různé sociální dávky, povinnosti související s mateřskou dovolenou, přídavky  na dítě, přihlášení dítěte k pediatrovi, vítání občánků, přihlášení k poplatku  za odpady apod. |
| Úmrtí/Smrt | Úřady nejčastěji pod touto životní situací rozumí proces vydání úmrtní listu. | Občan, vyjma vydání úmrtního listu, dále v této situaci často řeší procesy spojené s pronájmem hrobového místa, žádostí o pohřebné, žádostí o sirotčí důchod, žádostí o vdovský/vdovecký důchod, nahlášení úmrtí starobního důchodce na České poště, změnu stavu (vdova/vdovec) v občanském průkazu - je-li na ní uveden stav, přehlášení poplatků za odpady, psa apod. |

Cílem této veřejné zakázky je vytvořit multiagendové formuláře, které umožní řešit vybrané životní situace z hlediska jejich přirozené komplexity (obdobně, jako je tomu např. u [Jednotného registračního formuláře](http://www.mpo.cz/dokument159758.html), který slouží podnikatelům ke splnění jejich oznamovacích povinností při zahájení a v průběhu živnostenského podnikání). Zadavatel si uvědomuje, že v současné době nemusí být možné všechny hlavní procesy, které s ŽS souvisejí, řešit elektronicky (ať již z důvodu platné legislativy, technických nebo jiných problémů). V takovém případě očekává Zadavatel od Uchazeče, že poskytne kvalitní analytický tým, který se spolu s týmem Zadavatele bude podílet na definování těchto oblastí a návrhu jejich řešení, aby mohlo dojít k jejich odstranění v blízké budoucnosti.

**Základní požadavky**

1. Vytvoření návrhu podoby a logiky eformulářů k výše uvedeným ŽS, zajištění analytických prací s tím souvisejících.
2. Vytvoření eformulářů pro řešení výše uvedených životních situací v některé z běžně dostupných formulářových technologií. Elektronické formuláře budou uveřejněné na infrastruktuře [Portálu veřejné správy](http://www.gov.cz).
3. Řešení musí umožnit vyplnit vybraný eformulář, připojit k němu přílohy, digitálně ho podepsat   
   a odeslat. Požadované způsoby zpracování formuláře:

* Odeslat datovou schránkou, případně ověření uživatele jiným způsobem.
* Podepsat elektronicky a odeslání emailem na podatelnu úřadu.
* Vytisknout vyplněný formulář - systém umožní, aby si občan mohl vytisknout formulář   
  s barcode (který bude obsahovat min. zakódovaný obsah formuláře a jednoznačný identifikátor dokumentu) a jeho zaslání (případně paralelně s jeho zasláním prostřednictvím epodání) podepsaný v papírové podobě.

1. Systém musí dále umožnit, aby si občan mohl uložit formulář na svůj lokální disk (za účelem archivace, pro následné podání elektronicky nebo pro vytisknutí a odeslání klasickou poštou, případně osobním podáním na úřadě).
2. Automatické upozorňování uživatele na chyby (řešení musí vyzvat uživatele k jejich opravení vyznačením ve formuláři, popř. i vypsáním příslušného seznamu).
3. Předvyplňování dat ve formuláři z [Informačního systému datových schránek a, pokud bude potřeba, číselníků adres RUIAN.](http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-system-datovych-schranek-isds.aspx)
4. Příprava formuláře pro následné zpracování dat v úřadu (spisová služba, agendové informační systémy). Aplikace minimálně do jednoho agendového systému.
5. Tvorba formuláře, aby byl přístupný i pro osoby se zdravotním postižením.
6. Předání zdrojových kódů a majetkových práv k těmto formulářům na Ministerstvo vnitra ČR.
7. Analytické práce při návrhu opatření (zejména procesních, legislativních a technických)   
   pro odstranění případných problémů současného stavu z důvodu dosažení elektronizace výše uvedených ŽS v  budoucnosti.

## Popis současného stavu

### Oblast ŽS

Na úrovni subjektů územní samosprávy jsou v současné době životní situace klienta veřejné správy vnímány naprosto odlišně a to v několika rovinách – rozsah popisovaných informací, jejich struktura   
a míra detailu. Rovněž rozdílný je náhled na význam pojmu „Životní situace“ ze strany klienta veřejné správy a z pohledu úřadu. **Klient VS očekává od úřadu „klientský přístup“ při řešení svých životních situací, nikoliv pouze reakci na konkrétní podání, ale i spoluvytváření prostředí pro spokojený život a podnikání. Orgány veřejné moci na řešení životních situací zpravidla nahlíží z pohledu vykonávaných agend v rozsahu kompetencí svěřených konkrétnímu OVM a platné legislativy.** Používaný slovník popisů a návodů na řešení životních situací pak spíše odpovídá legislativním termínům, nikoliv běžně užívanému názvosloví ze strany běžného občana. Takovýto stav může způsobovat komplikace na obou stranách. Shrnutí těchto rozdílů je uvedeno v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pohled občana** | **Pohled veřejné správy** |
| Co je životní situace? | „Reálná“ situace, problém či potřeba, kterou přináší život (komplexní, unikátní). | Životní situace = agenda = proces definovaný zákonem (izolovaný, opakovatelný). |
| Jaký je přístup k životní situaci? | Kam mám jít, kdo mi poradí?  Kde se mám podívat, jak můj problém řešit?  Co to pro mě znamená?  Jaká mám práva / povinnosti?  Je to vše nebo navazují ještě další povinnosti? | Reaktivní přístup.  Patří to do mé kompetence?  Jsou splněny zákonné náležitosti? |
| Komunikace | Neformální, neodborná, lidová. | Odborná, úřední, formální využívající jazyk legislativy. |
| Související problémy | Řešení je složité (klient nerozumí, co je po něm požadováno), časově náročné (vyplňování formulářů, běhání po odborech/úřadech, opakované dokládání různých dokumentů). | Stále se opakující dotazy a chyby žadatelů  Rozsáhlá administrativa spojená s vyřizováním chybných podání, málo času na samotnou agendu. |

Tabulka: Shrnutí rozdílů ve vnímání problematiky životních situací

Přes to, že je dnes za hlavní informační zdroj považován internet, v problematice řešení životních situací to tak zcela neplatí. Z analýzy využívání tradičních komunikačních kanálů na úřadech (dotaz   
na přepážce, telefonický dotaz, vyhledávání na webu) je zřejmé, že **osobní kontakt a telefon jsou stále nejužívanějším prostředkem, jakým klienti veřejné správy získávají informace.** Toto je způsobeno jednak rozdílnou IT gramotností obyvatelstva (starší klienti preferují „tradiční“ komunikační kanály), ale také nízkou kvalitou, srozumitelností a obtížným dohledáváním dostupných návodů řešení životních situací na internetových portálech, kdy jednodušší cestou je položit dotaz na přímo.

Získávání informací osobně návštěvou úřadu je z pohledu klienta i úřadu nejméně efektivní. Klient   
se na úřadu špatně orientuje, protože neví přesně, co má hledat. Obvykle ani nerozumí terminologii navigačních cedulí (např. název ODBOR SPRÁVNÍCH AGEND laikovi nijak nenapoví, že zde vyřizují, mimo jiné, žádosti o vydání občanského průkazu). Pakliže úřad nedisponuje pracovištěm poskytujícím základní informace o kompetencích jednotlivých odborů (umístěným v prostorách vstupu do budovy), musí klient často obejít několik pracovišť daného úřadu, než zjistí vše potřebné. Zaměstná tak postupně několik úředníků, kteří si vyslechnou klientovu životní situaci a nasměrují jej na správné oddělení a následně za kompetentní osobou.

Centrální řešení životních situací a souvisejících postupů, které jsou zveřejněny na [internetovém portálu veřejné správy (PVS)](file:///C:\Users\candrova.CCO\Dropbox\Projekt_zivotni_situace\Vystupy%20projektu\Metodika\gov.cz) nebo na webových stránkách příslušného úřadu, se v současné době vyznačuje několika závažnými nedostatky. Ty činí tento portál pro klienty veřejné správy poměrně málo atraktivním a relativně obtížně použitelným). Jedná se především o:

* srozumitelnost – popis životních situací vychází z pohledu úřadů (tedy agendový pohled), nikoli z reálných potřeb klienta při jednání s veřejnou správou. Většina řešení životních situací je statickým popisem agendy, nikoli návodem „Co dělat, když…“.
* vyhledávání – odborná, úřední a formální terminologie znesnadňuje orientaci a vyhledávání (např. klient vyhledává „svatba“, ale v terminologii úřadu jde o „sňatek“).
* provázanost – chybí logická vazba na související životní situace, práva, povinnosti,
* místní příslušnost – popis řešení životní situace neobsahuje informace, kde konkrétně může klient svůj problém či požadavek řešit s ohledem na jeho místní příslušnost a roli vůči VS,
* roztříštěnost – přes to, že portál VS (<http://portal.gov.cz>) je stanoven jako primární informační zdroj veřejné správy, existuje na webech úřadů veřejné správy nespočet návodů na řešení životních situací, které nejsou vždy v souladu s Portálem veřejné správy (klient veřejné správy může narazit na chybné a neaktuální popisy). Tyto problémy jsou důsledkem přidělení povinnosti bez potřebného metodického sjednocení ve vnímání základních pojmů, doporučení optimálního přístupu či vysvětlení návaznosti a významu životních situací   
  pro oblast eGovernmentu.
* aktualizace – organizace veřejné správy pravidelně neaktualizují informace na Portálu veřejné správy i přes zákonnou povinnost tak činit.

Z pohledu přístupu k popisu životních situací na úrovni subjektů územní samosprávy jsou méně často zohledněny životní situace či doplňující informace řešení životních situací, které kompetenčně nespadají pod příslušný OVM, ale z **pohledu klienta (který velice často minimálně v první fázi kontaktu s veřejnou správou nerozlišuje typy OVM, hierarchii, rozdělení kompetencí, apod.) jsou velmi žádané a podstatné (sociální služby, základní/mateřské školy, oblast bezpečnosti, apod.).**   
Pro běžného občana je prvním a zcela přirozeným **subjektem, na který se obrací, municipalita,   
ve které žije**. **Ať již k získání informace využije webové stránky obce/města, informační linku, mobilní aplikaci nebo osobní návštěvu, očekává, že dostane ucelenou představu o tom, jaká práva   
a povinnosti jsou s jeho ŽS spojeny bez ohledu na to, kdo je kompetenčně řeší.**

Navržený přístup k identifikaci, popisu a řešení životních situací klienta veřejné správy (předmět celého projektu  *„Optimalizace životních situací ve vztahu k Registru práv a povinností“)* se snaží odstranit slabá místa současného stavu, která byla zmíněna. V souhrnu se jedná o:

* „Agendový pohled“, tedy řešení konkrétních životních situací zapouzdřeně, odděleně,   
  bez jakýchkoliv dalších návazností v souladu s typickým organizačním členěním úřadů.
* Úzký rozsah popisovaných/řešených životních situací, velice často omezený na roli/pohled občana, přičemž problematika veřejné správy zastřešuje více druhů objektů (viz dále), případně omezený pouze na rozsah výkonu státní správy, popř. vybraných aktivit samosprávy, které jsou plně v gesci příslušné obce/města.
* Terminologie užívaná pro popis životních situací vychází striktně z legislativních pojmů   
  a dikce, která je pro občana mnohdy obtížně pochopitelná.

### Odkazy na vybrané části u ISDS a PVS

**Informační systém datových schránek (ISDS)**

Provozní řád ISDS a jeho technické specifikace, jednotný standard pro komunikaci ISDS se spisovou službou (SS), API, Memorandum o spolupráci při vytváření technické části prováděcí vyhlášky   
o standardu ISDS je dostupný na url <http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-system-datovych-schranek-isds.aspx>.

**Portál veřejné správy - prohlášení o přístupnosti**

Prohlášení o přístupnosti PVS je dostupný na url <https://portal.gov.cz/portal/pristupnost.html>. Popis běhového prostředí pro el. formuláře, podporované v rámci PVS, je součástí provozního řádu ISDS, viz výše.