Šablona pro přípravu detailních popisů služeb VS

Tato šablona slouží k přípravě detailních popisů služeb VS. Atributy, které budete vyplňovat, jsou seřazeny tak, jak jsou řazeny v Metodice detailního popisu služby VS. Každý atribut je doplněn o informaci, zdali je či není položka povinná, doporučenou typografii a nápovědu, jak daný atribut vyplnit.

Jednotlivé atributy jsou doplněny o textová pole, kam doplníte text, o zaškrtávací políčka, pokud je nutný výběr z možností a také o výběr z přesného data, pokud máte uvést datum.

1. **INTERNÍ POZNÁMKA**



Zde si můžete napsat krátkou poznámku, zprávu do budoucnosti, úkol, anotaci nebo vysvětlení. Nebude se nikam publikovat.

Zde můžete začít psát.

1. **ÚČINNOST SLUŽBY: OD**



Uveďte datum začátku účinnosti záznamu.

Klikněte sem a vyberte datum

1. **ÚČINNOST SLUŽBY: DO**

Uveďte datum konce účinnosti záznamu, pokud ho znáte.

Klikněte sem a vyberte datum

1. **KONTAKT NA EDITORA**



Uveďte jméno osoby, která je odpovědná za správnost záznamu.

Zde můžete začít psát.

1. **KONTAKT PRO UŽIVATELSKOU ZPĚTNOU VAZBU**

Vyplňte e-mail, na který chcete, aby vám chodila zpětná vazba od uživatelů PVS.

Zde můžete začít psát*.*

1. **BĚŽNĚ POUŽÍVANÝ NÁZEV**



Uveďte jednoduchý, srozumitelný a snadno zapamatovatelný název, který pro službu používají klienti v běžném hovoru.

Zde můžete začít psát.

1. **POPIS SLUŽBY**



Popište službu tak, aby si klient mohl představit, o jakou službu se jedná. Vysvětlete, co znamená název služby, pokud není dostatečně návodný.

Zde můžete začít psát.

1. **TÝKÁ SE VÁS TO POKUD**

Popište v bodech role, okolnosti a podmínky, které klienta opravňují nebo zavazují k čerpání služby.

Zde můžete začít psát.

1. **VÝSTUP SLUŽBY**



Pojmenujte, jaký má služba VS výstup, co je jejím hlavním výsledkem. Výstup služby je zpravidla to, co klient vnímá jako benefit, nebo splnění zákonné povinnosti.

Zde můžete začít psát.

1. **JAKÝ MÁ SLUŽBA BENEFIT**



Vysvětlete klientovi, co je skutečně přínosem služby, a to i v té chvíli, kdy je služba jeho povinností.

Zde můžete začít psát.

1. **JE VÝSLEDEK SLUŽBY VEDENÝ V ZKLADNÍCH REGISTRECH ČI AGENDOVÉM INFORMAČNÍM SYSTÉMU?**

Zaškrtněte odpověď ANO; NE; NELZE URČIT.

ANO [ ]

NE [ ]

NELZE URČIT [ ]

1. **KDY SLUŽBU ŘEŠIT**



Uveďte, v jaký časový okamžik klient může nebo musí začít čerpat službu.

Zde můžete začít psát.

1. **ZPŮSOB VYŘÍZENÍ**



Vyberte, zda lze službu řešit elektronicky; osobně nebo poštou. Pokud jsou možné oba způsoby, zaškrtněte obě možnosti.

Elektronicky [ ]

Osobně nebo poštou [ ]

1. **CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE ELEKTRONICKY**



Vypište, co musí klient doložit, když chce službu čerpat elektronicky.

Zde můžete začít psát.

1. **KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT ELEKTRONICKY**



Popište, na jakém úřadě (OVM) může klient službu čerpat a jak celý proces probíhá při elektronickém vyřízení.

Zde můžete začít psát.

1. **TLAČÍTKO S PŘESMĚROVÁNÍM NA TRANSAKČNÍ PORTÁL**



Uveďte název transakčního portálu (v 1. pádě), přes který lze službu elektronicky vyřídit. Uveďte konkrétní URL adresu odkazu na konkrétní službu.

|  |
| --- |
| Zde uveďte URL adresu odkazu. |
| Zde uveďte název transakčního portálu. |

1. **TLAČÍTKO S PŘESMĚROVÁNÍM NA PŘIHLÁŠENÍ DO DATOVÉ SCHRÁNKY**



Zaškrtněte, pokud lze službu řešit elektronicky přes datovou schránku.

Lze vyřídit datovou schránkou [ ]

1. **KOLIK BUDETE PLATIT PŘI ELEKTRONICKÉM VYŘÍZENÍ**



Uveďte informace o výši poplatku při elektronickém vyřízení.

Zde můžete začít psát.

1. **CO POTŘEBUJETE, POKUD SLUŽBU ŘEŠÍTE OSOBNĚ NEBO POŠTOU**



Vypište, co musí klient doložit, když chce službu čerpat osobně nebo poštou.

Zde můžete začít psát.

1. **KDE A JAK SLUŽBU ŘEŠIT OSOBNĚ, KAM DOKUMENTY ZASÍLAT POŠTOU**



Popište, na jakém úřadě (OVM) může klient službu čerpat a jak celý proces probíhá při osobním vyřízení nebo při podání poštou.

Zde můžete začít psát.

1. **KOLIK BUDETE PLATIT PŘI OSOBNÍM VYŘÍZENÍ NEBO PŘI PODÁNÍ POŠTOU**



Uveďte informace o výši poplatku při osobním vyřízení nebo při podání poštou.

Zde můžete začít psát.

1. **KOLIK A JAK BUDETE DOSTÁVAT**


Uveďte informace o dávce a okolnosti výplaty dávky.

Zde můžete začít psát.

1. **MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ**



Uveďte, jaké má klient opravné prostředky, pokud není spokojený s výstupem služby nebo mu výstup služby nebyl doručen (protože např. nesplnil podmínky)

Zde můžete začít psát.

1. **SANKCE**

Uveďte, jaké hrozí klientovi sankce za nedodržení pravidel, ale nekopírujte zákon. Typicky se jedná o přestupky.

Zde můžete začít psát.

1. **ČASTÉ DOTAZY**



Napište otázku a k ní příslušnou odpověď. (Lze uvést i více otázek a odpovědí).

|  |
| --- |
| Napište otázku. |
| Napište příslušnou odpověď. |

1. **KLÍČOVÁ SLOVA**

Uveďte charakteristická klíčová slova.

Zde můžete začít psát.

1. **JEDNACÍ JAZYK**


Popište, v jakém jazyce je možné učinit podání a další kroky služby.

Zde můžete začít psát.

1. **DATUM KONTROLY**

Uveďte datum poslední kontroly.

Klikněte sem a vyberte datum