

1. Strukturovaný rozhovor

1. otázka:

Jaké zahraniční portály jsou pro Vás osobně inspirací a proč?

Michael Zelený: Pro mě osobně je velkou inspirací britský portál gov.uk, který často razí cestu evropského eGovernmentu. Dále mohu uvést estonský portál občana (<https://www.eesti.ee/en>), který je také velmi zajímavou inspirací.

Markéta Rýcová: Pro mě osobně je jich inspirativních několik. Hodně se dívám na gov.uk, protože v Anglii mají samostatný úřad, který se věnuje designování služeb, aby byly přívětivé pro občany. O své práci píšu články, ze kterých lze vyčíst, jaké jsou aktuální trendy ve výzkumu a v eGovernmentu. Dále se dívám na Estonsko, které průkopníkem eGovernmentu jako takového, většinou se ale na stránkách snažím najít, inspiraci pro řešení konkrétního UX problému, který řešíme na českém Portálu veřejné správy (gov.cz). To samé u Finského portálu.

2. otázka:

Největší přínos, který způsobil rozvoj služeb eGovernmentu?

MZ: Pokud se na tuto otázku máme podívat historicky v českém prostředí, největší přínos mělo zavedení základních registrů, které umožnily (a stále umožňují) rozvoj digitálních služeb v různých ohledech. Velký počín byl v tomto směru také CzechPOINT. V poslední době bych určitě ocenil zavedení BankID, které umožňuje využívání digitálních služeb o dost širšímu spektru obyvatel, než tomu bylo doposud u jiných identifikačních prostředků v elektronickém světě.

MR: Pro rozvoj eGovernmentu byl prozatím nejprínosnější vznik základních registrů, Czech POINTů a datových schránek. V poslední době také vznik Portálu občana a možnost přihlásit se do něj pomocí bankovní identity.

3. otázka:

Co nastartovalo aktuálně zvýšený zájem o služby eGovernmentu? (změna v legislativě, možnost přihlášení bankovní identitou, COVID, reklamní kampaň)

MZ: V tomto směru má určitě velký vliv zavedení BankID. Do značné míry pomáhá i Zákon o právu na digitální službu.

MR: Reklamní kampaň v době epidemie pomohla zvýšit zájem o služby eGovernmentu, bankovní identita umožnila, aby pro velkou část občanů ČR bylo možné se do transakčních portálů veřejné správy přihlásit bez další zdlouhavé aktivace. Bez této možnosti by většina potenciálních uživatelů skončila na tom, že nemá eObčanku, čtečku, NIA ID nebo datovou schránku.

4. otázka:

Jakým směrem se dál v elektronizaci státního sektoru vydat? (např. legislativní změny v podobě nově přijatých zákonů, povinné vytvoření portálů ORP/měst/obcí, zavést další benefity pro občany, kteří využívají elektronickou komunikaci/formuláře)

MZ: Při tvorbě nových zákonů (nebo některých dalších novel) by mělo být vždy myšleno na možnou digitální cestu podání či vyřízení. Pro efektivní postup digitalizace bude nutné změnit ještě mnoho zákonů (to i nadále zůstává jako velká brzda digitalizace). V tomto směru Českou republiku čeká ještě hodně práce. Důležitá je také určitě komunikace - VELMI JEDNODUCHÁ vysvětlení a mnoho příkladů z praxe, jak digitální nástroje využívat. V neposlední řadě by bylo vhodné i poskytnutí benefitů (odpuštění některých poplatků apod.), což ale částečně již v Zákoně o právu na digitální službu existuje.

MR: Určitě je potřeba nové zákony vytvářet tak, aby nebyly překážkou k elektronickému vyřízení služeb a upravit stávající zákony, aby se v nich například nevyskytovala slova jako „vlastnoručně“, která nutí klienty veřejné správy vyplňovat formuláře rukou přímo na úřadě. Stát by se měl zaměřit na služby, u kterých se dokládají výpisy z jiných úřadů. U těchto služeb by měl apelovat na to, aby si úřady předávaly informace pomocí Informačního systému sdílené služby, a ne skrze klienta, který se tak stává pošťákem mezi úřady. Dále by se měl zaměřit na služby, které více méně potřebuje každý nebo alespoň velká skupina občanů ČR (matriční doklady, občanský průkaz, hlášení trvalého pobytu, služby pro řidiče, služby pro rodiče) a u těchto služeb by se měl zaměřit na to, aby byly maximálně zjednodušené jak pro občany, tak pro úřady. A ideálně aby většina procesu mohla proběhnout digitálně.

5. otázka:

Vnímáte rozdíl v informovanosti mezi jednotlivými zástupci měst a obcí v době, kdy jste se vydali na první cesty po republice a nyní po cca dvou letech?

MZ: Mám pocit, že je nutné v této otázce rozlišovat více skupin zástupců měst a obcí. Na některých obcích je digitalizace jednou z předních priorit a tam je pak informovanost

přirozeně větší. Je to ale často dáno tím, že si daní zástupci sami hledají informace, aktivně se zúčastňují konferencí nebo si shánějí různé kontakty. Pro další skupinu lidí naopak není digitalizace prioritou č. 1, a tím pádem je informovanost stále poměrně malá. Ve srovnání se stavem před cca dvěma lety se však situace dle mého názoru zlepšila a jednotliví zástupci mají alespoň základní povědomí například o přihlašovacích prostředcích k eGovernment službám apod.

MR: Ano, já rozdíl vnímám. Před dvěma lety jsem měla pocit, že na schůzkách více přednášíme, protože zástupci obcí si chtěli spíše poslechnout možnosti. Dnes se mi zdá, že o možnostech digitalizace úřadu na některých obcích diskutujeme, protože zástupci obcí řeší nějaký konkrétní problém. Nicméně stále jsou obce, kde digitalizace nemá prioritu, a tak si jen poslechnou, co nového je v eGovernmentu. Je třeba ale dodat, že se setkáváme jen s obcemi, kde mají o eGovernment alespoň minimální zájem. Obce, kde se o digitalizaci nezajímají, se nám neozvou. Rozdíl je také v tom, že obce si více uvědomují, že stát bohužel nemůže financovat IT, které mají v samostatné působnosti, a tak hledají možnosti financování proaktivně samy.

6. otázka:

O jaké služby projevují zástupci měst a obcí největší, a naopak nejmenší zájem?

MZ: Obecně vzato je možné říci, že největší zájem bývá o budování svého obecního portálu a následné napojení na Portál občana, který je budovaný ze strany MV. Často velmi oceňovanou službou je například možnost využití Design systému (<https://designsystem.gov.cz/>) vytvořený Ministerstvem vnitra. Nejmenší zájem bývá o napojování a využívání Egsb (ISSS), čehož je ale dle mého názoru příčinou to, že pro města a obce zde není atraktivní nabídka dat, kterou by mohla pro své potřeby využívat.

MR: Zvýšil se zájem o portálové řešení pro obce, zajímají se o design systém a o průvodce životními událostmi. Nejmenší zájem mají o Informační systém sdílené služby (eGSB), je to pravděpodobně proto, že my sami nemáme příklad dobré praxe, jak by ho na obcích mohli využít.

7. otázka:

Jaká služba by neměla chybět v „obecním“ Portálu občana, vezmeme-li jako reprezentativní příklad město Přeštice - velikost 7000 obyvatel, ORP 22500 obyvatel?

MZ: Pro Přeštice i pro ORP by určitě v obecním portálu neměla chybět platební brána, která je velmi zajímavým nástrojem, jak zjednodušit vybírání místních poplatků. Neméně zajímavým a z pohledu občana velmi oceňovaným nástrojem je již dlouhodobě využívaný a známý rezervační systém, který občanovi zkrátí čekání na úřadech na minimum. Z mého osobního pohledu vnímám jako zajímavou interaktivní službu nahlašování závady či rozbitých míst v rámci města (tuto službu ale již delší dobu nabízí aplikace Mobilní rozhlas, nicméně tato služba mi připadá jako jedna z nejatraktivnějších jak pro vedení města, tak pro obyvatele města). Při delším zamyšlení mě ještě napadá elektronizace dotačního řízení, což ušetří mnoho papírování a často vnese do různých dotačních řízení větší transparentnost.

MR: Na to není lehké odpovědět. Každá obec je jiná a její obyvatelé mají jiné potřeby. Asi je dobré se podívat, které služby jsou nejvíce v obci poptávané a jakými lidmi, jestli je potenciál, že budou službu poptávat elektronicky. Každopádně u každé služby je potřeba se zamyslet, aby ji na portálu šlo dokončit, jinak pro klienty bude pohodlnější službu vyřídit celou osobně.

8. otázka:

V jaké službě naopak vidíte nízký potenciál, respektive malou zájmovou část obyvatel, které by mohla oslovit?

MZ: Dle mého názoru žádná elektronická služba nemá nízký potenciál, když je podpořena kvalitní analytickou prací a je zjištěno, že je pro místní obyvatele žádoucí 😊 Toto je velmi individuální a obecně se podle mého mínění nedá říct, že má nějaká služba malý potenciál, protože to může být specifická služba, která má využití pro specifickou skupinu lidí ve specifickém prostředí.

MR: Sociální poradenství. Jsou služby, u kterých je potřeba sociální práce a osobní kontakt klienta a úředníka, a tak by neměla osobní návštěva z procesu vypadnout.