# 

Zápisnica z pracovného stretnutia k aktuálnemu stavu projektu: **Online stretnutie PS Lepšie služby: NKIVS 2021 časť Lepšie služby**

Účastníci: podľa prezenčnej listiny

Konanie: 29.1.2021 – online: (https://teams.microsoft.com/)

Čas: 9:00 - 10:00

**Program:**

**1.Úvod** k dokumentu „Národná koncepcia informatizácie verejnej správy do roku 2030“ (ďalej len NKIS), vrátane prezentácie

**2.Predstavenie obsahu**, konkrétne bodov:

3.2.1.Lepšia informatizácia str.16-str.18 (po digitálnu transformáciu)

6.1.1. Lepšia informatizácia str.43-str.56 (po digitálnu transformáciu)

**3.Diskusia**/zber podnetov a pripomienok

**4. Poďakovanie** plánovanie ďalších krokov.

1. **Úvod**

*Prezentácia k časti NKIVS – Lepšie služby (V.Hainzl/P.Pavlovský MIRRI).*

Už v roku 2019 sa položil sa základ používateľskej kvality. Téma sa začala komunikovať cez odborný základ ako napríklad:

- **BCHM** /jednorazové zhodnotenie ZŠ, (BCHM ako analytický nástroj hodnotenia služieb)

- **Metodika** kvality používania služieb,

- **IDSK** – jednotný dizajn manuál elektronických služieb – podnikáme kroky s cieľom, aby sa aj rozšíril aj na web. Stránky.

- **Vyhláška** k zákonu ITVS (v legislatívnom konaní) - základný kameň v oblasti legislatívy s cieľom využitia IDSK

*Cieľom predkladaného materiálu je* ***nahradenie*** *Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky z roku 2016 (ďalej len „NKIVS 2016“), reagujúc na zásadné zmeny prostredia.* ***Schválením novej NKIVS sa posilnia predpoklady na efektívne prijímanie potrebných priorít a operatívnych opatrení v SR,*** *vrátane nevyhnutnej úpravy právneho rámca Slovenskej republiky (ďalej len „SR“), ako aj implementáciu relevantných stratégií, politík a záväzných právnych aktov s vplyvom na informatizáciu verejnej správy na úrovni Európskej únie (ďalej len „EÚ“).*

NKIVS - nadväzuje na to, čo je rozbehnuté v rámci používateľskej kvality. Lepšie služby - jedna z troch kľúčových oblastí novej verzie NKIVS predstavuje vnesenie princípov, postupov a štandardov používateľskej kvality do koncových služieb slovenského e-Governmentu na Slovensku. Ide o spríjemnenie zážitku interakcie zo štátom z pohľadu používateľa.

Súčasný stav koncových služieb je z pohľadu používateľskej kvality nedostatočný - na to upozorňuje viacero aj zahraničných entít (ako aj Benchmark ŽS MIRRI[[1]](#footnote-1) z 2019). Na Slovensku je dlhodobý záujem o vnesenie tejto filozofie do e-Governmentu, už aj v predošlej NKIVS bolo definované, že koncové služby majú byť prívetivejšie pre občanov.

1. **Predstavenie obsahu**

*Prezentácia k časti NKIVS – Lepšie služby (V.Hainzl MIRRI).*

Iniciatívy sú rozdelené:

**Iniciatívy pre kvalitnejšie koncové služby do r.2030**

1.1. Zjednotenie dizajnu služieb, webový stránok a webových sídiel

Centrálne nástroje podpory zjednotenia dizajnu služieb a webov:

- Jednotný dizajnový systém služieb a webov ID-SK

- Jednotné CMS (pre účely zjednotenia webov)

- E-Dizajnér (pre účely zjednotenia formulárov)

- Benchmark ŽS (analytický nástroj hodnotenia služieb)

1.2. Tvorba navigácií a zber Spätnej väzby

- Vyhláška o spôsobom a postupom el. agendy

- Koordinátor ŽS

- Spätná väzba

1.3. Centrálny prístup k službám slovensko.sk

- Vyhľadávanie služieb

- Navigácie v životných situáciách

- Osobná zóna – Portfólio klienta

1.4. Mobilný a cezhraničný prístup k službám štátu

- Mobilné ID a eSlovensko do vrecka

- Podpora cezhraničných služieb (SDG nariadenie)

**Iniciatívy pre kvalitnejšiu tvorbu, prevádzku a rozvoj koncových služieb do roku 2030**

- Zavádzanie používateľskej kvality pri tvorbe a rozvoji digitálnych služieb.

- Komplexné medzirezortné služby (proaktívne služby, prepojenie na back-end, dátová integrácia).

Predstavili sme časový harmonogram navrhnutej práce podľa prezentácie (spustením novej služby sa už musia dodržiavať všetky náležitosti kvalitnej služby pre občana).

1. **Diskusia a podnety:**

Prešlo sa na aktuálne podnety a pripomienky k navrhnutému obsahu kapitoly Lepšie služby.

Komplet materiál NKIVS je (aj teraz) dostupný tu: <https://1drv.ms/w/s!AoWN9knbTs6vumBH0yYNMuE1_8yI?e=RxFYvx>

Link je určený na pripomienkovanie PS Lepšie služby a jej časti ako je uvedené v bode 2. programu.

Predstavený priestor na otázky po úvode (lepšie služby/lepšia informatizácia):

**P. Frič** (ITAS) – pre najbližšie 3-4-5 rokov je to dobre napísané, pre ďalšie roky málo ambiciózne (NKVIS z r.2008 sa o tom hovorí, ale nič zásadné sa neurobilo), digitálna transformácia je podľa neho obrátenie z agendových služieb sa na služby digitálne, ktoré zastrešujú všetky potreby obyvateľa. Kvalitatívna zmena je viac potrebná, to čo je teraz nestačí (občan musí urobiť 5 podaní/atomické služby), no výsledkom má byť 1 podanie. Cieľ musí byť iný viac ako len digitalizácia. Zároveň upozornil na nevyhnutnú potrebu legislatívnych zmien.

**J. Brtková** (NCZI)

Je potrebné tvoriť proaktívne služby nie len zreťazovanie. Otázka - ako je myslený koncept osobnej zóny, takéto niečo má v sebe aj časť pre Moje dáta - mal by fungovať „register dát“ (zdieľanie dát je dôležité), ktoré chcem zdieľať voči štátu - cieľom je, aby občan nemusel obsluhovať x mobilných aplikácií (reakcia občana = komu všetkému som dal povolenie, aby moje dáta videl/zdieľanie, že som napr. študent, stačí raz v jednej aplikácii).

**R. Takacs** (PPP)

Jasne dve dejové línie treba oddeliť - 10 rokov je dlhá doba. A krátkodobé ciele tiež treba riešiť. Pre každý cieľ treba zaviesť čo z krátkodobého hľadiska sa udeje a čo z dlhodobého. Cezhraničná spolupráca je málo riešená - napríklad multijazyčnosť ako krátkodobý cieľ. Aj pri službách treba viac akcentovať smernice a nariadenia. Sledovať počet prístupných služieb cez digitálnu bránu. Sme príliš uzavretí. Nedostaneme sa zo zlých čísiel v EK Benchmarku ak nebudeme mať ANG jazyk (vo všetkom). Zároveň dodal, že merateľný ukazovať neobsahuje cezhraničnú spoluprácu, ktorá môže byť aj o počte sprístupnených služieb prostredníctvo zahraničných brán/portálov.

**M. Hlohovský** (ITSMF):

Proaktívne služby a zdieľanie dát, tak, aby sme sa vyhli potrebe podávať podania (aby štát napr. nemusel chcieť formulár od občana, lebo štát už dáta má).

Preto:

- štát by mal vedieť postupnosť a následnosť jednotlivých krokov v živote občana ako napr.: že dieťa už má 3 roky a niečo sa tým ne/končí voči povinnostiam štátu a naopak,

- zmena zamestnanca, keď dá výpoveď - za neho má informovať úrady zamestnávateľ,

- docieliť minimalizovaný počet krokov, administratívy, podaní – tzn. viac popísať proaktívne služby.

**J. Nováček** (MŽPSR)

Okrem legislatívnych zmien pre proaktivitu - treba dávať pozor na situácie, keď sú údaje v štáte zlé, tak, aby sa proaktívne nerobili služby nad zlými dátami – zóna kde si občan môže odkontrolovať podané údaje, akoby súhlas, že dáta sú v poriadku (aby občan vedel, že štát o ňom má naozaj správne údaje).

1. **Poďakovanie a následné kroky:**

Prosba: ohľadne pripomienok je žiadúce ich rozdelenia do dvoch kategórii/oblastí k lepším službám a ostatné (určené pre širší NKIVS tím).

Lehota na zber pripomienok je 1 týždeň.

Finálny zber pripomienok je do 4.2.2021.

Naplánovať ďalší meeting s PS predbežne na 9.2.2021.

1. https://idsk.gov.sk/benchmark-zivotnych-situacii [↑](#footnote-ref-1)