

Architektonické principy VS ČR

Aktuální draft 19.11.2015, převzato z pracovního materiálu MV ČR.

1 Dimenze principů eGovernmentu a její geneze

Principy eGovernmentu jsou výsledkem postupného rozvoje základní sady principů, která vychází z obdobného modelu používaného v Rakousku. Vznik výsledných principů lze shrnout následovně:

- Z Rakouského modelu¹ byla vynecháním dílčích pravidel, specifických jen pro Rakousko, a následným překladem vytvořena výchozí sada principů;
- Následně byla tato výchozí sada porovnána oproti dalším relevantním zdrojům ze zahraničí (referenční architektury Velké Británie, národní architektury Nového Zélandu, sadám hodnotících kritérií porovnávacích studií úrovně eGovernmentu v EU i celosvětově) a již konsolidované sadě architektonických principů, se kterými pracuje odbor hlavního architekta MV;
- Výsledkem porovnání bylo buď zahrnutí externích dílčích principů do výchozí sady, modifikace již existujících principů, či zamítnutí externích principů pro jejich nevhodnost pro naplnění účelu modelu;
- V posledním kroku byla aktuální sada 11 principů podrobena vzájemnému porovnání k odstranění překryvů a konsolidaci do výsledných 8 principů, které byly popsány v souladu s pravidly TOGAF, aby byly využitelné nikoliv jen pro účely mapování v tomto projektu, ale také pro potřeby budování národní architektury v kompetenci odboru hlavního architekta.

Popis každého z 8 výsledných principů je rozdělen do následujících 3 částí:

- **Stanovisko** – sdělení obsahu principu. Stanovisko by mělo stručně a jednoznačně sdělit základní pravidla, kterými je definován princip.
- **Zdůvodnění** – důvody pro přijetí principu. Zdůvodnění má zdůraznit přínosy dodržování principu. Obsahuje případné vazby na ostatní principy, včetně vysvětlení a příkladů, jak si lze naplnění principu představit v praxi.
- **Důsledky** – dopady přijetí principu. Důsledky mají ozřejmit požadavky, nezbytné pro uplatnění principu.

Kompletní popis výsledných principů je pro vyšší přehlednost uveden v následujících kartách:

Název principu	Dostupnost
Stanovisko	Služby veřejné správy musí být všem dostupné především v elektronické podobě, v jakémkoliv čase, v jakékoliv lokalitě a musí být poskytovány zcela nediskriminačním a bezbariérovým způsobem.
Zdůvodnění	Veřejná správa má sloužit občanům, nikoliv naopak. Proto i dostupnost elektronických služeb veřejné správy musí reflektovat čas a místo vzniku životní situace a potřeby ji řešit. Online služby tedy musí být jednoduše vyhledatelné a dostupné v jakémkoliv čase i místě, včetně zahraničí a to nejen občanům ČR, ale i cizincům. Elektronické vyřízení potřeb klienta (elektronická podoba služby veřejné

¹ <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6511/default.aspx>

Název principu	Dostupnost
	<p>správy) je rychlejší pro klienta a ekonomicky výhodnější pro veřejnou správu. Služby veřejné správy proto musí být primárně jako elektronické a vysoce dostupné již navrhovány při jejich vzniku či transformaci a musí nahrazovat klasickou podobu služeb tak, aby se řešení zbytečně nerozšiřovalo procesně ani ekonomicky. Tradiční podoba služeb spočívající v osobních návštěvách na příslušných úřadech a kontaktních místech musí být pouze dočasným doplňkem k primární podobě elektronické, obě podoby přitom mají stejné elektronické vyřízení uvnitř úřadu.</p> <p>Efekty elektronických služeb se projeví pouze tehdy, pokud jejich podíl bude převažovat nad službami tradičními. Jejich zrychlený vývoj ve VS je potřeba pobízet rostoucí poptávkou ze strany klientů veřejné správy. Každý klient státu má právo být obslužen, resp. naplnit své povinnosti, způsobem, který odpovídá jeho schopnostem a možnostem. Proto není možné nařizovat právními předpisy výlučnou povinnost elektronické komunikace klientů se státem, ale je třeba účinnou propagací přinést elektronických služeb pro klienty zajistit jejich atraktivitu a přijetí. Proto služby veřejné správy musí rovněž zajišťovat a propagovat svou okamžitou dostupnost prostřednictvím moderních informačních kanálů tak, aby jejich uživatelé byli proaktivně informováni o všech novinkách, změnách či zákonných lhůtách, které jsou relevantní pro jejich aktuální životní situace.</p> <p>Služby veřejné správy musí být přístupné pro všechny bez rozdílu. Proto je nezbytné budovat (či transformovat) i on-line služby na zcela nediskriminačním a bezbariérovém přístupu. Pro sociálně či ekonomicky znevýhodněné občany musí být zajištěn veřejný přístup k internetu a/nebo adekvátní asistenční služby tak, aby i oni měli přístup k elektronickým (on-line, off-line a asistovaným) službám. Bohužel i v případech, kdy online služby jsou navrženy a realizovány jako nediskriminační a bezbariérové, přetrvávající překážkou může být právě jejich online podoba. Pokud je jediným důvodem nemožnosti využití online služeb nedostupnost infrastruktury a služeb pro přístup k internetu, je nutné zajistit veřejný přístup k internetu v prostorách úřadů veřejné správy či na jiných veřejných místech. Pro ostatní případy nemožnosti využití online služeb je nutné těmto službám předřadit sociální rozhraní, nikoliv budovat jejich paralelní neelektronickou podobu. Nákladové úspory a vyšší efektivitu služeb veřejné správy lze smysluplně realizovat pouze tehdy, pokud dojde k úplné transformaci těchto služeb do elektronické podoby a tradiční pojetí osobního vyřízení životní situace bude zachováno pouze na úrovni informačních vstupů od uživatelů, kteří nejsou schopni využívat standardní elektronické rozhraní. Příkladem sociálních rozhraní mohou být asistenční služby dostupné v lokalitě či dokonce v místě pobytu vyloučených subjektů. K zjednodušení situace vyloučených subjektů povede i odklon od agendové specializace jednotlivých úřadů a jejich konsolidace do asistenčních center, která nabízejí (asistovaný) přístup k online službám průřezově.</p>
Důsledky	Na všech úřadech musí být zajištěn univerzální přístup k internetu a ke všem on-line službám. Při návrhu nových (vnitřně) elektronických služeb

Název principu	Dostupnost
	<p>musí docházet k nahrazení (vytlačení) těch klasických, neelektronických.</p> <p>Nové služby musí být navrhovány s ohledem na zajištění pravidel přístupnosti a musí být vždy zajištěno alternativní sociální rozhraní pro přístup vyloučených občanů tak, aby všechny vstupy z jejich strany vždy skončily ve stejném elektronickém zpracování, jako vstupy z online rozhraní.</p> <p>Uživatelům musí být umožněno učinit podání vůči veřejné správě v plně elektronické podobě (a bez místní příslušnosti), bez nutnosti následného dokládání papírových dokumentů.</p> <p>Všechny nové nebo výrazně inovované služby veřejné správy musí být rovnocenným způsobem dostupné přes kterýkoli komunikační kanál veřejné správy, tj. elektronicky on-line přes Portál veřejné správy a CzechPOINT@Home, elektronicky off-line s pomocí Datových schránek a asistovaně s podporou kteréhokoli úřadu vybaveného CzechPOINT.</p> <p>Doplňkově mohou být služby dostupné na lokálním portálu úřadu nebo na jeho fyzické přepážce za podmínky, že po asistovaném přijetí podání proběhne zbytek realizace služby (vyřízení) elektronicky, bez jakékoli konverze do papírové podoby, vyjma odpovědi vyloučeným klientům.</p> <p>Adopce online služeb musí být podpořena příslušnými motivačními mechanismy². Elektronické služby VS musí být vždy účinně a proaktivně propagovány.</p>

Název principu	Použitelnost
Stanovisko	<p>Služby veřejné správy musí být navrhovány vždy s ohledem na potřeby klienta – občana tak, aby mohl vždy vyřídit svoji životní situaci v úplnosti elektronickou službou (on-line, off-line nebo asistovanou).</p>
Zdůvodnění	<p>Služby veřejné správy musí být reálně použitelné k uspokojení potřeby jejich uživatelů, klientů veřejné správy. Samoobslužně elektronické služby (on-line a off-line) musí být stejně plně použitelné jako jejich asistovaná podoba. Životní situace musí být s pomocí elektronických služeb vyřešitelné ve své úplnosti včetně případného vzájemného finančního vypořádání. Omezení na pouhé poskytnutí informací o způsobech řešení či elektronickou podporu části řešení musí být vždy pouze postupným krokem k plně elektronickému řešení.</p> <p>Služby veřejné správy by měly být realizovatelné stále rychleji a levněji jak na straně klienta, tak na straně úřadu. Postupy vyřízení životní situace proto musí být pro uživatele plně srozumitelné a rychle proveditelné. K tomu je nutné využívat adekvátní nástroje v podobě inteligentních formulářů umožňujících interaktivní formou komunikace s uživateli a automatické doplňování již známých informací o uživateli či řešené životní situaci. Maximum úkonů na straně veřejné správy musí být řešeno</p>

² Například tak, že poplatky spojené s tradiční komunikací klienta s úřady zůstanou zachovány (a nadále s valorizací porostou), kdežto poplatky za elektronickou samoobsluhu budou řádově nižší nebo nulové. Není správné zavádět dodatečné sankce za nevyužití elektronické komunikace.

Název principu	Použitelnost
	<p>automatickým zpracováním informací a naopak úkony požadované po veřejnosti by se měli redukovat či zjednodušovat.</p> <p>Interakce veřejnosti s veřejnou správou musí být ve své podstatě jednoduchá a snadno proveditelná. Komplikované postupy a nepřehledné nástroje povedou k odmítání jejich využívání.</p> <p>Struktura služeb veřejné správy musí pro jejich uživatele srozumitelná, musí být opatřena intuitivní a logicky členěnou navigací. Všechny služby veřejné správy musí mít jednotný design, aby umožnily uživatelům snadnou orientaci při jejich využívání. Použití služeb musí být nenáročné a snadné pro všechny uživatele.</p>
Důsledky	<p>Služby musí být navrhovány včetně odpovídajících výkonnostních indikátorů k měření jejich kvality.</p> <p>Služby musí být koncipovány tak, aby všechny postupy při jejich využití byly srozumitelné, služby byly snadno a rychle použitelné, využívaly inteligentní a interaktivní formuláře s automatickým doplněním známých informací a podporou online finančních transakcí a vedly k automatickému zpracování informací od klienta.</p> <p>Návrh jednotlivých služeb musí vždy vycházet ze širšího konceptu způsobu poskytování služeb stejného charakteru, aby bylo zajištěn jejich jednotný design a vnitřní logika. Například všechny služby pojištného charakteru musí mít jednotnou logiku, bez ohledu na to, zda se jedná konkrétně o podporu agendy sociálního, zdravotního či jiného pojištění.</p> <p>Ve všech komunikačních kanálech VS musí být vedle navigace podle úřadů doplněna i navigace podle životních událostí, bez ohledu na příslušnost k úřadu (napříč).</p> <p>Pro zajištění opakované použitelnosti je nutné, aby uživatelům na straně veřejnosti i veřejné správy byla dostupná plná historie vzájemné komunikace, úplný přehled v minulosti řešených souvisejících životních situací a archiv všech relevantních dokladů a dokumentů.</p> <p>Služby musí umožnit svým uživatelům poskytnutí zpětné vazby na jejich reálnou použitelnost a měly být navrhovány a rozvíjeny s ohledem na takto získávané informace.</p> <p>K zajištění vyšší snadnosti využití elektronických (on-line, off-line i asistovaných) služeb veřejné správy musí být dostupná odpovídající logicky členěná, věcná a ideálně interaktivní nápověda a uživatelská podpora.</p>

Název principu	Důvěryhodnost
Stanovisko	Elektronické (on-line, off-line i asistované) služby veřejné správy musí být koncipovány takovým způsobem, aby klienti měli plnou důvěru k jejich využívání.

Název principu	Důvěryhodnost
<p>Zdůvodnění</p>	<p>Klíčovou podmínkou adopce (nových) online služeb veřejné správy je jejich důvěryhodnost v očích veřejnosti. Veřejnost musí mít důvěřovat elektronické identitě veřejné autority stejně, jako důvěřuje té tradiční, a elektronické identity na obou stranách musí být jednotné a nezaměnitelné.</p> <p>Občané musí být schopni důvěřovat elektronickým veřejným autoritám stejně, jako důvěřují těm tradičním. Občan pro vytvoření důvěry v elektronickou výměnu informací musí být schopen ověřit, že elektronická verze dokumentu obdrženého od veřejné správy nebyla pozměněna a byla opravdu odeslána příslušnou veřejnou autoritou. Opačně veřejná autorita musí být schopna zkontrolovat, že přijaté dokumenty od občanů jsou v originálním stavu a byly odeslány skutečně uvedenými občany.</p> <p>Služby musí být provozovány důvěryhodným poskytovatelem a všechny informace veřejné správy musí být spolehlivé, přesné, relevantní a včasné (aktuální), aby byl minimalizován objem omylů a z nich vyplývající nutnosti využití opravných prostředků.</p> <p>Uživatelé z řad veřejnosti i veřejné správy musí mít jistotu, že obsah jejich vzájemné komunikace byl doručen druhé straně, nebo jej za doručení lze pro další účely považovat (fikce doručení). Stejně tak musí mít veřejnost jistotu, že všechna důležitá data jsou spolehlivě uložena v ruce veřejné správy a není třeba se obávat absence papírových dokladů.</p>
<p>Důsledky</p>	<p>U elektronických dokumentů musí existovat nástroj pro ověření jejich původce a neměnnosti jejich obsahu.</p> <p>Vzájemně vyměňované informace (mezi klientem a úřadem i mezi úřady navzájem) musí být spolehlivé, přesné, relevantní a aktuální. Tomu musí odpovídat procesní i informační design nových služeb.</p> <p>Odesílatel musí mít jistotu, že odesílané informace budou doručeny, nebo že je lze z pohledu právních důsledků za doručené považovat.</p> <p>Je nutné urychleně vybudovat jednotný důvěryhodný identitní prostor pro klienty veřejné správy a příslušným způsobem upravit stávající právní normy tak, aby využívání elektronické identity bylo postaveno na roveň té tradiční.</p> <p>Je nutné aktualizovat právo i praxi v oblasti podmínek rovnosti podepsaných papírových dokumentů a jejich elektronických verzí, včetně interních datových vět v informačních systémech.</p>

Název principu	Transparentnost
----------------	-----------------

Název principu	Transparentnost
Stanovisko	Pořízení, rozvoj i provoz služeb veřejné správy musí být vždy zajištěn transparentním způsobem. Veřejné informace v držení veřejné správy je nutné publikovat, ideálně v otevřeném formátu, pokud to neodporuje právním požadavkům na ochranu osobních údajů či utajovaných skutečností. Výkon veřejné správy je nutné průběžně auditovat a hodnotit a výsledky publikovat veřejnosti.
Zdůvodnění	<p>Jednou z podmínek adopce (nových) online služeb veřejné správy je i vnímání jejich transparentnosti širokou veřejností.</p> <p>Záměry a cíle budování online veřejných služeb musí být transparentním způsobem komunikovány směrem k veřejnosti tak, aby byla schopna využít všech dostupných prostředků k ovlivnění jejich směřování na základě jejich zákonných práv a demokratických principů.</p> <p>Veřejnost musí mít možnost se sama na pořízení, rozvoji i provozu online veřejných služeb podílet a mít plný přístup k informacím o výsledném způsobu jejich pořízení, rozvoje a provozu.</p> <p>Data a z nich vyplývající informace, které mají veřejný charakter, tedy nepodléhají utajení či nemají charakter osobních údajů či obchodních tajemství musí být transparentně publikována v podobě, která umožňuje jejich další využití a zpracování. To je výrazně jednodušší, pokud jsou služby veřejné správy již provozovány jako plně elektronické.</p>
Důsledky	<p>Při tvorbě koncepčních materiálů v oblasti rozvoje služeb veřejné správy musí být vždy jejich součástí i principy zajištění zpětné vazby od veřejnosti a mechanismy jejího promítnutí do výsledné koncepce.</p> <p>Nové služby musí být vždy koncipovány s ohledem na požadavek na publikování veřejných dat v adekvátním formátu.</p> <p>Veřejnosti musí být zajištěn přístup k výstupům prováděných auditů výkonu služeb veřejné správy a jiných forem hodnocení jejich výkonu.</p>

Název principu	Bezpečnost
Stanovisko	Elektronické (on-line, off-line i asistované) služby musí zajistit adekvátní zabezpečení datového obsahu i přístupu k datům a službám samotným.

Název principu	Bezpečnost
Zdůvodnění	<p>Pro veřejnost je velmi důležitým parametrem úroveň zabezpečení soukromí. Základním kritériem proto je, aby celé řešení online veřejných služeb splňovalo veškeré zákonné normy stanovující bezpečnost a ochranu dat.</p> <p>Technické prvky zabezpečení přístupu k osobním datům musí splňovat přísné bezpečnostní standardy a k osobním údajům musí mít přístup vždy pouze oprávněné osoby.</p> <p>Vysokou míru zabezpečení je však nutné zajistit i pro data, která neobsahují osobní údaje, ale lze je zneužít či znehodnotit a způsobit tak škodu. Služby veřejné správy musí proto vždy naplňovat přísné bezpečnostní požadavky odpovídající relevantních standardům, normám či zákonným povinnostem.</p> <p>Pro zajištění kontinuálního rozvoje bezpečnosti online veřejných služeb, je nutné, aby veškeré uživatelské úkony i automatické operace používaných nástrojů byly plně auditovatelné a v případě bezpečnostních incidentů z nich mohla být vyvozena příslušná opatření.</p>
Důsledky	<p>Pro online služby je nutné revidovat a případně definovat adekvátní bezpečnostní standardy a principy kontroly jejich dodržování a případné vynutitelnosti.</p> <p>Rovněž musí být zajištěna adekvátní ochrana osobních údajů a utajovaných skutečností.</p> <p>Služby musí být vždy koncipovány jako auditovatelné a pro tento účel musí vytvářet adekvátní auditní stopu.</p>

Název principu	Spolupráce a sdílení
Stanovisko	<p>Elektronické služby veřejné správy jsou navrhovány a budovány primárně na principu spolupráce a sdílení informací a zdrojů mezi úřady veřejné správy.</p>

Název principu	Spolupráce a sdílení
Zdůvodnění	<p>Základním předpokladem efektivního poskytování veřejných služeb je bezproblémové spolupráce na všech úrovních veřejné správy, od nejmenších municipalit po ministerstva. Tato spolupráce musí mít rovněž meziresortní i mezi-agendový charakter, přičemž agendové členění musí být zachováno pro zajištění nezbytné odbornosti na straně veřejné správy, ale jeho dopad na využitelnost služeb veřejností musí být minimalizován. Výsledkem musí být schopnost vzájemného zpřístupnění služeb tak, aby mezi úřady obíhala data a nikoliv klienti.</p> <p>Spolupráce na aplikační i infrastrukturní úrovni je nezbytným předpokladem pro dosažení žádoucí efektivity z technického, organizačního, finančního i administrativního pohledu. Jednotlivé úřady i jejich kontaktní místa musí zvyšovat vzájemnou dostupnost všech online služeb pomocí společného budování rozhraní mezi jednotlivými informačními systémy.</p> <p>K zajištění nákladové efektivity i principů jednotného designu služeb je nezbytná vzájemná spolupráce na aplikační i infrastrukturní úrovni, při vývoji, rozvoji, provozu i podpoře služeb veřejné správy. Praktickým projevem spolupráce je využívání sdílených služeb eGovernmentu ve všech jeho vrstvách a na všech úrovních veřejné správy.</p> <p>Z technického pohledu musí být jednotlivá řešení budována na základě společných standardů a být koncipována jako otevřená pro realizaci budoucích rozhraní na nové služby. Míra standardizace je nutné nastavit tak, aby docházelo k zajištění interoperability jednotlivých řešení a celkovému snižování neopodstatněné technologické diverzity, ale zároveň nebyly porušovány principy technologické neutrality. Jen tak lze dosáhnout žádoucí úrovně interoperability mezi dílčími informačními systémy, včetně možnosti propojení i na mezinárodní úrovni, a zároveň nákladové efektivity, bez které není možné moderní eGovernment budovat.</p>
Důsledky	<p>Nové služby musí být navrhovány jako univerzální, sdílené, bez omezujících vazeb na specifické agendy.</p> <p>Veřejná správa musí ve vzájemné spolupráci jednotlivých úřadů definovat svoji společnou vizi veřejných služeb ve věcné dimenzi i v dimenzi technického zajištění a tato vize musí být promítnuta do společných standardů.</p> <p>Veřejné služby musí být poskytovány plošně, nezávisle na resortní, agendové či místní příslušnosti kontaktních míst jednotlivých úřadů.</p> <p>Na formulaci požadavků na budoucí podobu veřejných služeb musí spolupracovat věcně příslušní i techničtí odborníci.</p> <p>Jednotlivé úřady se musí v rámci rozvoje veřejné správy postupně transformovat v asistenční centra tak, aby byly schopné nabízet celou paletu veřejných služeb.</p>

Název principu	Udržitelnost
Stanovisko	Pořízení nových služeb veřejné správy musí být vždy opodstatněné a služby musí být navrhovány jako dlouhodobě využitelné.
Zdůvodnění	<p>Služby veřejné správy musí být koncipovány jako dlouhodobě využitelné a nákladově efektivní.</p> <p>Nástroje podporující výkon služby nesmí ve své vnitřní struktuře fixovat pouze stávající podobu podporovaných procesů a pravidel a musí být koncipovány jako škálovatelné a parametrizovatelné.</p> <p>Technická řešení služeb veřejné správy musí mít modulární strukturu tak, aby bylo možné do nich jednoduše integrovat nové prvky a udržovat tak krok se změnami procesního charakteru i tempem rozvoje nových technologií.</p> <p>Řešení musí být vždy navrhována jako rozšiřitelná v budoucnu a musí být zajištěna i jejich dlouhodobá podpora z technického i dodavatelského pohledu.</p> <p>Zavádění i rozvoj služeb veřejné správy musí vždy směřovat ke snižování celkové complexity. Nová řešení musí stávající řešení nahrazovat, nikoliv je pouze doplňovat.</p> <p>Celková udržitelnost a vzájemná konzistentnost veřejných služeb musí být centrálně řízena a plánována s ohledem na budoucí potřeby a trendy.</p>
Důsledky	<p>Pro vnik nových služeb VS musí existovat odůvodněná potřeba a musí být v souladu s požadavky národní architektury.</p> <p>Nejprve musí být vždy posouzena využitelnost již existujících, ideálně sdílených řešení, teprve následně je možné přistoupit k pořízení nové služby za předpokladu, že jsou náklady na zajištění služby odůvodněny benefitem, který služba zajišťuje.</p> <p>Nákup nové standardní služby musí být vždy upřednostněn před vývojem vlastní služby a služby musí být pořizovány primárně jako sdílené.</p> <p>Koncept nových služeb musí v relevantních případech vycházet z již ověřených postupů nejlepší zahraniční i tuzemské praxe veřejného i soukromého sektoru.</p> <p>Je nutné přiřadit zodpovědnost za věcnou i technickou garanci pro všechny nově vznikající služby.</p> <p>Služby musí být vždy budovány jako modulární, integrovatelné, škálovatelné, parametrické, upgradovatelné a podporovatelné.</p>

Název principu	Technologická neutralita
Stanovisko	Služby veřejné správy musí být koncipovány jako technologicky a platformově nezávislé a nesmí být závislé na omezené skupině dodavatelů.

Název principu	Technologická neutralita
Zdůvodnění	<p>Informační řešení veřejné správy musí zůstat otevřená novým technologiím a ne být závislá na těch stávajících. Nesmí se ocitnout v závislosti na konkrétním softwarovém, hardwarovém či dodavatelském monopolu.</p> <p>Rychlost technologického rozvoje v odvětví informačních a komunikačních technologií je vyšší než v jakémkoliv jiném odvětví. Produkty, které jsou dnes nové, jsou již zítra zastaralé.</p> <p>Služby veřejné správy musí být dostupné na všech běžně používaných platformách, stejně jako tomu je dnes u všech ostatních informačních řešení v soukromém sektoru.</p> <p>Řešení eGovernmentu musí být vybudována na kvalitní, otevřené architektuře tak, aby bylo možné vyměňovat jednotlivé prvky řešení bez nutnosti měnit jejich okolí.</p>
Důsledky	<p>Pro návrh technického zajištění služeb musí být vytvořeny adekvátní technologické standardy v souladu s požadavky národní architektury.</p>