Investovat nebo šetřit v IT? Jaké jsou výzvy digitalizace ve veřejné správě a proč je důležité začít hned?

Digitální transformace se stává nevyhnutelnou součástí moderního světa. V prezentaci Zdeňka Zajíčka, prezidenta Hospodářské komory, na konferenci ISSS 2023 s názvem "*Zákon o právu na digitální službu: Máme šanci to stihnout?*" se objevil důležitý bod týkající se rozpočtování dostatečných prostředků na digitalizaci pro rok 2024 veřejnými správními orgány. S ohledem na snahy o úspory se však i v oblasti IT hledají způsoby, jak získat finanční prostředky na digitalizaci. Digitalizace je transformační proces, který vyžaduje investice do změny procesů a nelze jej financovat pouze z běžného provozního rozpočtu. Přechodné období, kdy musí být udržovány jak staré, tak nové systémy, může být nákladné. Uživatelé často preferují staré systémy, které znají, a to zvyšuje náklady spojené s novými systémy, kterým se zatím nedostává dostatečného využití.
Kde začít? Je rozumné, aby se všechny veřejné instituce zaměřily na výstavbu drahých portálů pro občany, města, dopravu, zdravotnictví, kulturu a dalších? Není to užitečné pouze tam, kde je to efektivní a kde za tím stojí významný informační systém, jako například na Ministerstvu financí nebo Ministerstvu práce a sociálních věcí?

Datový fond v každém informačním systému
Zahájit analýzu dat a informačních systémů je vždy dobrý start. Mít k dispozici kvalitní data je základním předpokladem nejen pro digitalizaci, ale pro jakýkoli úspěšný informační systém. Pokud jde o digitalizaci, je nutné identifikovat, které informační systémy obsahují data potřebná pro právo na využívání údajů a tato data zpřístupnit. Náklady spojené s těmito úpravami se pohybují od 10 do 30 % původní ceny aplikace, s ohledem na stáří a dostupnosti podpory produktu. Základem je zveřejnit data tak, aby byla využitelná pro předvyplňování formulářů.
Náklady na analýzu AIS a publikace dat budou jednou z nejvyšších položek a v některých případech bude nutné zastaralé systémy zcela nahradit.

Katalog služeb
Pro správnou organizaci digitálních služeb bylo nezbytné vytvořit Katalog služeb. Tento katalog obsahuje informace o jednotlivých službách a jejich poskytovatelích. Bohužel se v rámci digitalizace často stává, že jednotlivé orgány veřejné moci prezentují tytéž služby na svých webových stránkách v různých strukturách a kvalitě. To vede ke zmatku a nesouladům v informacích o službách. Je důležité, aby byl Katalog služeb používán a aby byly informace o službách synchronizovány. Toho lze dosáhnout udržováním zdrojových dat v Katalogu služeb a jejich prezentací na webových stránkách. Díky tomu se aktualizace provedené v Katalogu služeb automaticky promítnou na webových stránkách příslušných orgánů, Portálu veřejné správy a také ve 6500 městech a obcích. Tímto způsobem lze vytvářet životní situace nad jednotlivými službami a zlepšit viditelnost služeb. Čím více jsou služby viditelné, tím je větší pravděpodobnost, že uživatelé se budou schopni sami obsloužit, což povede k časovým i finančním úsporám na straně veřejnosti i úřadů.

Elektronické formuláře a Katalog formulářů
Pro digitalizaci služeb je třeba zajistit také správný vstup dat. K tomu slouží elektronické formuláře. Ovšem ne každý elektronický dokument je elektronickým formulářem. Elektronický formulář je

> > > >

strukturovaný dokument umožňující vkládání dat. Často používané PDF dokumenty toto neumožňují. Pro srovnání s ostatními zeměmi Evropské unie a zejména podle zákona o právu na digitální službu by elektronické formuláře měly umět automaticky předvyplňovat data na základě přihlášení přes elektronickou identitu. Musí získat alespoň základní údaje ze základních registrů a interních systémů úřadu. Minimální požadavky na elektronický formulář jsou následující:

1. Umožňuje vstup strukturovaných dat.
2. Po přihlášení přes elektronickou identitu je schopný předvyplnit data ze základních registrů, interních systémů úřadu a dalších relevantních systémů jiných úřadů
3. Obsahuje identifikátory agendy, informačního systému a rolí pro automatizované zpracování.
4. Je nezávislý na platformě a lze ho používat v běžných webových prohlížečích.
5. Je responzivní a vhodný pro použití na počítačích i mobilních zařízeních.
6. Výsledkem je PDF s identifikátorem podle bodu 3 a strukturovanými daty vloženými jako kontejner do obálky PDF.
7. Umožňuje odeslání dat přes datovou schránku, portál nebo elektronickým podpisem přes email do elektronické podatelny.
8. Formulář musí být přístupný i bez přihlášení pro fyzické osoby.

Samoobslužné portály
Elektronické formuláře jsou realizovány prostřednictvím samoobslužných portálů, které umožňují elektronickou identifikaci a přístup k referenčnímu rozhraní veřejné správy, tj. k základním registrům a dalším informačním systémům. Existují velké portály, které splňují požadavky na architekturu veřejných informačních systémů, ale jejich realizace často přesahuje rozpočet desítek milionů Kč a není již možné je v roce 2024 dokončit. Pro jednotlivé elektronické formuláře lze však využít již existující portály, jako je Portál občana, nebo portály poskytované komerčními firmami. Také je možné využít cloudové služby poskytované různými společnostmi.

Závěr
V následujících letech před námi stojí zásadní výzva v digitalizaci, kterou pomůže uspíšit zákon 12/2020 o Právu na digitální služby. Rozpočty na IT systémy jsou sice obrovské, ale pokud nezačneme dnes, náklady se budou pouze navyšovat a my ještě více zaostávat za dalšími evropskými státy. Zlepšení katalogu služeb, digitalizace elektronických formulářů a vytvoření samoobslužných portálů jsou klíčovými kroky ke zvýšení kvality a dostupnosti digitálních služeb veřejné správy. Jednotný a srozumitelný Katalog služeb umožní snadný přístup ke všem dostupným službám a minimalizuje duplikaci informací. Elektronické formuláře, které umožňují předvyplnění dat a snadné odesílání, zjednoduší proces vyřizování žádostí a usnadní uživatelům jejich interakci s úřady. Samoobslužné portály s elektronickou identifikací umožní efektivní využití referenčních informačních systémů a zvýší pohodlí občanů při komunikaci se státní správou.
Zabezpečení dostupnosti těchto digitálních nástrojů a jejich snadná použitelnost jsou klíčové pro dosažení efektivní a moderní veřejné správy. Investice do těchto oblastí umožní úřadům poskytovat kvalitní digitální služby občanům i podnikatelům a přispějí k vytvoření moderní a inovativní veřejné správy pro 21. století.

> > > >