

Vnitřní integrace úřadu

Typizovaný projekt

1. CHARAKTERISTIKA PROJEKTU

Konstrukce celého eGovernmentu je založena zejména na existenci základních registrů veřejné správy, na dalším rozvoji funkcionalit CzechPOINT, řešených v rámci centrálních projektů a souběžně na posílení technologické i funkční infrastruktury v území. Cílem tohoto snažení je zvýšení transparentnosti veřejné správy, zvýšení její efektivity a snížení administrativní zátěže pro občany i instituce. Úkol je definován jednoduše, jeho naplnění v rámci celé veřejné správy je ovšem velkým problémem. Znamená splnění několika předpokladů:

1. zajistit schopnost vzájemné komunikace mezi Základními registry a lokálními systémy ICT
2. standardní členění činností (agend, služeb) veřejné správy s možností řešit lokální odlišnosti
3. standardní popis životních situací s možností řešit lokální odlišnosti
4. členění pracovních pozic a ve vazbě na personalistiku, práva a povinnosti a probíhající změny
5. zpracovaný model standardní doporučené organizační struktury
6. kvalitní systém řízení uživatelských oprávnění k funkcím používaných informačních systémů
7. možnost hodnocení efektivity vykonávaných činností
8. možnost svázat potřebné objekty systému – realizovat vazbu mezi těmito objekty

Integrace chodu úřadu představuje „vyladění“ základních komponent systému, zejména:

- systém řízení organizační struktury organizace
- systém řízení zdrojů
- systém řízení služeb
- vnější integrace systému
- klíčové databáze systému

Předkládaný typizovaný projekt **Integrace vnitřního systému úřadu** řeší problematiku „kultivace“ vnitřních systémů chodu úřadu, zejména SW komponent pro zpracování jednotlivých agend, vazby na ekonomiku a správu aktiv obecně, které budou po zavedení eGovernment ve velkém tlaku na kvalitu a zajištění vazeb vůči Základním registrům, zejména Registru práv a povinností.

Cílem projektu je tedy umožnit efektivní pořizování vstupních dat, zvýšit transparentnost výkonu veřejné správy vůči veřejnosti a v důsledku zkvalitnit a zefektivnit vlastní činnost úřadu. Výstupem projektu je úprava vnitřního prostředí úřadu pro naplnění nutné vazby na Základní registry, zejména na Registr práv a povinností a vnitřní integrace všech SW komponent optimálně do jednoho uceleného informačního celku.

Projekt bude rovněž podporovat práci úředníků a zaměstnanců úřadů sjednocením jejich pracovního počítačového prostředí a také postupnou standardizací procesů vykonávaných jednotlivými orgány veřejné moci. Tento projekt je důležité realizovat zejména v prostředí obcí s pověřeným obecním úřadem a krajských úřadů (pro kraje je řešen samostatnou výzvou). Jeho součástí bude analýza procesů v návaznosti na zavedení Technologických center. Maximální výše podpory je 1,3 mil. Kč na žadatele.

Název projektu: vnitřní integrace města/obce {..... }

Identifikační údaje žadatele:
se sídlem:
zastoupený:
IČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

Manažer projektu:
Tel.:
E-mail:

Partneři projektu:
Rozpočet projektu:

Cíle projektu: Upravit informační a procesní systém územně samosprávného celku tak, aby fungoval efektivně a byl **eGON ready** (on-line zdrojem kvalitních informací pro základní registry, např. při budoucím zápisu rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci do Registru práv a povinností)

Cílové skupiny: obce s rozšířenou působností

Předpokládané výstupy:

- připravenost agendových informačních systémů žadatele (registru místní veřejné správy) na komunikaci se základními registry prostřednictvím Integračních bodů přístupu keGON službám
- integrace SW komponent pro výkon agend a jejich elektronizaci
- dovybavení potřebnými SW komponenty, nebo upgrade stávajících
- optimalizace rolí jednotlivých uživatelů ICT při zajištění agend vykonávaných žadatelem
- zajištění úpravy ICT komponent či uceleného řešení dle procesů probíhajících v rámci působností žadatele
- prezentace poskytovaných služeb prostřednictvím portálu, včetně integrace na Portál veřejné správy

Očekávané přínosy: Optimálně fungující vnitřní systém úřadu, zajištění připravenosti ICT žadatele na součinnost se základními registry, optimálně nastavené ICT podporující logicky realizované procesy v organizaci, zajištění snížení administrativní zátěže spojené s využíváním ICT a její optimální a efektivní správa.

Objektivně ověřitelné indikátory :

- snížení administrativní náročnosti spojené s využíváním ICT a nastavení její optimální a efektivní správy
- integrace všech SW komponent do uceleného systému s využitím TC a jejich nastavení dle procesů probíhajících žadatelem
- existence vlastního portálu

Přílohy žádosti:

Analýza aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu ve vazbě na využívání ICT.

Studie proveditelnosti vnitřní integrace systému.

1. VÝCHODISKA PROJEKTU

Východiska shrnují základní informace o podmínkách výzvy pro vzorový projektový záměr a vymezují strategické souvislosti vůči aktivitám v oblasti eGovernment v ČR. Strategický rámec vzorového projektového záměru vychází ze stanovené Strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, Strategie implementace eGovernment v území.

2.1. Strategie „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“

Strategický dokument „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Smart Administration)“ je rámcem pro modernizační aktivity veřejné správy České republiky pro období 2007-2013.

Řešený projekt se dotýká následujících specifických cílů strategie:

- Zajistit adekvátní využívání ICT, vytvořit základní registry veřejné správy tak, aby bylo možné bezpečné sdílení dat orgány veřejné moci a zároveň byl umožněn oprávněný přístup k údajům vedeným v těchto registrech.
- Zlepšit vertikální i horizontální komunikaci ve veřejné správě, zajistit podmínky pro spolupráci různých úrovní veřejné správy.
- Prosazovat e-Government s důrazem na bezpečný a jednoduchý přístup k veřejným službám prostřednictvím sítě Internet, připravit právní úpravu, která zajistí elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávní formu listinnou s formou elektronickou, umožní bezpečnou komunikaci mezi úřady a veřejností a optimalizuje interní procesy veřejné správy s využitím ICT.

2.2. Strategie implementace eGovernment v území

Dokument vznikl v listopadu 2008 na základě průzkumu projektových záměrů měst a obcí a rozpracovává prostřednictvím vzorových projektů požadavky vymezené strategií Smart Administration v oblasti samosprávy ČR. Projekty jsou koncipovány v souladu s Integrovaným operačním programem (IOP) a Operačním programem lidské zdroje a zaměstnanost (OPLZZ). Tím naplňují požadavek odstranění územních disparit vývoje informatizace ČR.

2.2.1. Technologická centra samospráv

Projekt technologických center (TC) je součástí projektu regionálních center, tzv. eGON center, která mají složku technologickou, vzdělávací a administrativní. Takto pojatá centra se stávají výrazným nositelem a šířitelem znalostí konceptu eGovernment. Z pohledu umístění v hierarchii veřejné správy, se eGON centra dělí na eGON centra na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (ORP) a na krajských úřadech. Technologická centra budou určena zejména k provozu systémů:

- spisových služeb včetně potřebných datových úložišť a datových schránek ve vazbě na implementaci zákona 300/2008;
- vzorových projektových záměrů samospráv jako je projekt Datové sklady;
- systémových služeb a dalších aplikací provozovaných pro potřeby samosprávy měst a obcí;
- centrálních projektů, zejména pro implementaci potřebných komponent základních registrů,
- integraci všech stávajících nebo nově pořizovaných SW aplikací do jednotného technologického rámce v rámci TC

2.2.2 Regionální služby technologických center krajů a ORP

Soustava následující projektů, které zajistí naplnění technologických center potřebnými službami:

- elektronické spisové služby – v projektu je významným prvkem integrace činností a služeb
- digitální mapa veřejné správy – integrace datových forem agendových systémů
- digitalizace a ukládání dat – integrace datových forem agendových systémů
- datové sklady – integrace datových forem agendových systémů
- v projektu budou řešeny předpoklady prezentačních funkcí a zajištěna úprava vlastního portálu ve vztahu k „úředníkovi“ i „občanovi“ s budoucím propojením i do projektu Czech POINT@home.

2.3 Základní registry veřejné správy

Z hlediska řešeného projektu, tedy vazeb na základní registry, jsou podstatné tyto skutečnosti:

- základní registry budou pro agendové informační systémy jediným zdrojem pro identifikaci a lokalizaci údajů o občanech a dalších entitách systému
- centrální registry – integrace úřadu vytváří optimální podmínky pro tvorbu zdrojových dat pro aplikace RPP
- již v tuto chvíli jsou k dispozici globální architektury základních registrů a globální architektury jednotlivých základních registrů a je tedy možné integraci úřadu směřovat dle těchto dokumentů k optimálnímu zajištění komunikace se základními registry

2.4. Cíle projektu

Cílem projektu je:

1. analyzovat stav současného systému řízení úřadu, navrhnout a realizovat jeho úpravy tak, aby bylo s ohledem k velikosti úřadu dosaženo cílového stavu, tedy zajistit optimální způsob fungování úřadu, prezentaci služeb vůči veřejnosti, řízení změn ve struktuře úřadu, managementu řízení a spolupráci se základními registry prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám
2. integrovat všechny existující SW komponenty do TC a zajistit jejich vzájemnou provázanost a sjednocení či propojení jednotlivých aplikací optimálně do jednoho informačního systému
3. provést upgrade stávajících SW komponent nebo nákup chybějících SW komponent pro optimalizaci řízení chodu úřadu a schopnost zveřejnění maximálního množství informací o činnosti úřadu občanům a institucím
4. připravit vlastní agendové informační systémy žadatele na komunikaci se základními registry prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám
5. provést integraci SW komponent pro výkon agend a jejich elektronizaci
6. provést optimalizaci rolí jednotlivých uživatelů ICT při zajištění agend vykonávaných žadatelem, včetně řešení bezpečných a transparentních přístupů a
7. zajistit úpravy ICT komponent nebo uceleného řešení tak, aby vytvářely efektivní podporu procesů probíhajících v rámci působnosti žadatele
8. prezentovat poskytované služby prostřednictvím portálu

2.6. Objektivně ověřitelné identifikátory

A. Systém aktualizace vazeb je funkční, zahrnuje vlastní evidence a předání aktuálních dat centru.

- byla provedena aktualizace vazeb (agenda – pracovní pozice – odpovědný zaměstnanec – charakteristika výkonu agendy – přiřazení rolí)
- systém vytváří přehled výše uvedených vazeb a zpřístupňuje informační služby, která umožní prezentaci prostřednictvím internetu
- existuje elektronická datová služba (např. web service) umožňující pracovat s přehledem vazeb, dostupná z externích systémů a způsobem umožňujícím dálkový přístup, zejména pro občany
- žadatel provedl integraci všech SW komponent v rámci Technologického centra a zajistil jejich komplexní integraci ve vazbě na konkrétní podmínky

B. Využívané komponenty ICT úřadu byly upraveny a zmodernizovány dle potřeb procesů probíhajících v rámci zajištění působností vykonávaných žadatelem

- byla provedena aktualizace vazeb (agenda – charakteristika výkonu agendy – zmapování procesu – pozice v procesu - využívání konkrétního segmentu integrovaného systému ICT – výkon agendy v procesním modelu)
- systém ICT jako nástroj pro výkon jednotlivých agend vytváří optimální podmínky pro zajištění procesů probíhajících v rámci zajištění působností vykonávaných žadatelem. Uživatel se nepřizpůsobuje systému, ale systém procesům, tedy potřebám uživatele.
- žadatel provedl integraci všech SW komponent v rámci Technologického centra a zajistil jejich komplexní integraci ve vazbě na konkrétní podmínky

C. Vlastní systém ICT úřadu je připraven ke komunikaci se Základními registry, a to prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám

- byla provedena optimalizace vztahu Informační systém datových schránek – vlastní elektronická spisová služba – provedena modernizace prostřednictvím zavedení standardních elektronických formulářů pro vstupy (podání občanů či institucí) a výstupy (rozhodnutí orgánu veřejné moci)
- byl nastaven ucelený a jednotný systém autorizace, identifikace a autentizace úředníků dle jejich rolí při výkonu konkrétní agendy (resp. působnosti)
- systém ICT úřadu byl upraven tak, aby byl připraven na komunikaci s Portálem veřejné správy
- systém ICT úřadu byl upraven tak, aby byl připraven na komunikaci se Základními registry pro výkon agendových rolí Editor referenčních údajů

2.7. Vazba na centrální projekty

Správné funkce výstupů projektu je v některých krocích podmíněna existencí centrálních systémových prvků. Jsou to zejména následující projekty a systémy:

- centrální registry – projekt vytváří data pro základní registry, zejména Registr práv a povinností
- centrální sběrné místo údajů o veřejné správě (v současnosti systém ePUSA)
- identitní systém ISDS - využitelnost tohoto systému pro systémy a aplikace na lokální úrovni
- centrální katalog služeb - transformace vlastních popisů činností a procesů na tento katalog
- CzechPOINT – důsledná integrace funkcí CzechPOINT v rovině úředníka i občana (office, home)
- PVS, včetně popisu životních situací a centrálního formulářového systému, který umožní:

- ✓ udržovat knihovnu typových formulářů a popisu životních situací přenesené působnosti
- ✓ použití takového typového formuláře a jeho on line úpravu pro použití na lokální úrovni v konkrétním městě či obci (pokud to složitost formuláře dovolí)
- ✓ vytvoření lokální modifikace formuláře a jeho uchování jako lokálního typového formuláře pro potřeby konkrétní obce, nebo města
- ✓ vytvoření formuláře na lokální úrovni a jeho převzetí do typové knihovny
- ✓ udržovat knihovnu formulářů a popisu životních situací – za samostatnou působnost
- ✓ zajistit schopnost vytěžovat data prostřednictvím agendových systém

2.8. Přístup k eGON službám

Jedním ze základních cílů projektu vnitřní integrace úřadu je přijetí takových opatření, jejichž realizace garantuje schopnost úřadu připojit se k eGON službám. Pro zjednodušenou orientaci jsou vazby chodu úřadu na jednotlivé integrační body znázorněny v navazujícím organigramu. Základem pro připojení úřadu k eGON službám jsou 4 Integrační body, prostřednictvím kterých je v případě připravenosti úřadu přístup k eGON službám skutečně zajištěn. Jedná se o:

1. Integrační bod č. 1 – úprava elektronické spisové služby ve vazbě na Informační systém datových schránek a na elektronizaci procesů uvnitř úřadu

jedná se o úpravu stávajícího systému elektronické spisové služby tak, aby tato komunikovala nejen s informačním systémem datových schránek, ale také byla schopna podání učiněná občanem či institucí distribuovat automaticky v elektronické podobě k jednotlivým úředníkům a to již na vstupu optimálně ve formulářové podobě. Stejně tak i zpětný proces přípravy vyhotovení správního rozhodnutí musí umět elektronická spisová služba generovat automaticky prostřednictvím příslušného elektronického formuláře a schvalovací proces realizovat v elektronické podobě až do výstupu pro Informační systém datových schránek. Nezbytnou součástí musí být i vytvoření a aplikace standardních formulářů řešících jak podání žadatele, tak i rozhodnutí orgánu veřejné moci do systému elektronické spisové služby.

2. Integrační bod č. 2 – nastavení pravidel pro autorizaci, identifikaci a autentizaci konkrétního úředníka:

tato část integrace je zcela zásadní nejen pro bezpečnost vnitřního systému úřadu, ale také pro další činnosti ve vazbě na základní registry. Každý uživatel informačního systému úřadu by měl být jednoznačný z pohledu:

- oprávnění vykonávat danou působnost (tedy mimo jiné využívat k výkonu působnosti daný agendou informační systém a využívat případně editovat data v ní obsažená)
- role v organizační struktuře daného orgánu veřejné moci ve vazbě na danou agendu a působnost (konkrétní systémová vazba agenda – působnost – organizační struktura – úředník)
- rozsah přístupových práv v systému a evidence jeho vstupů do systému

Z pohledu propojení na základní registry je pohled poněkud specifičtější neboť využívá vazby na základní registry přímo: Jedná se o nastavení takového systému ověření úředníka, který bude jednoznačně prokazovat:

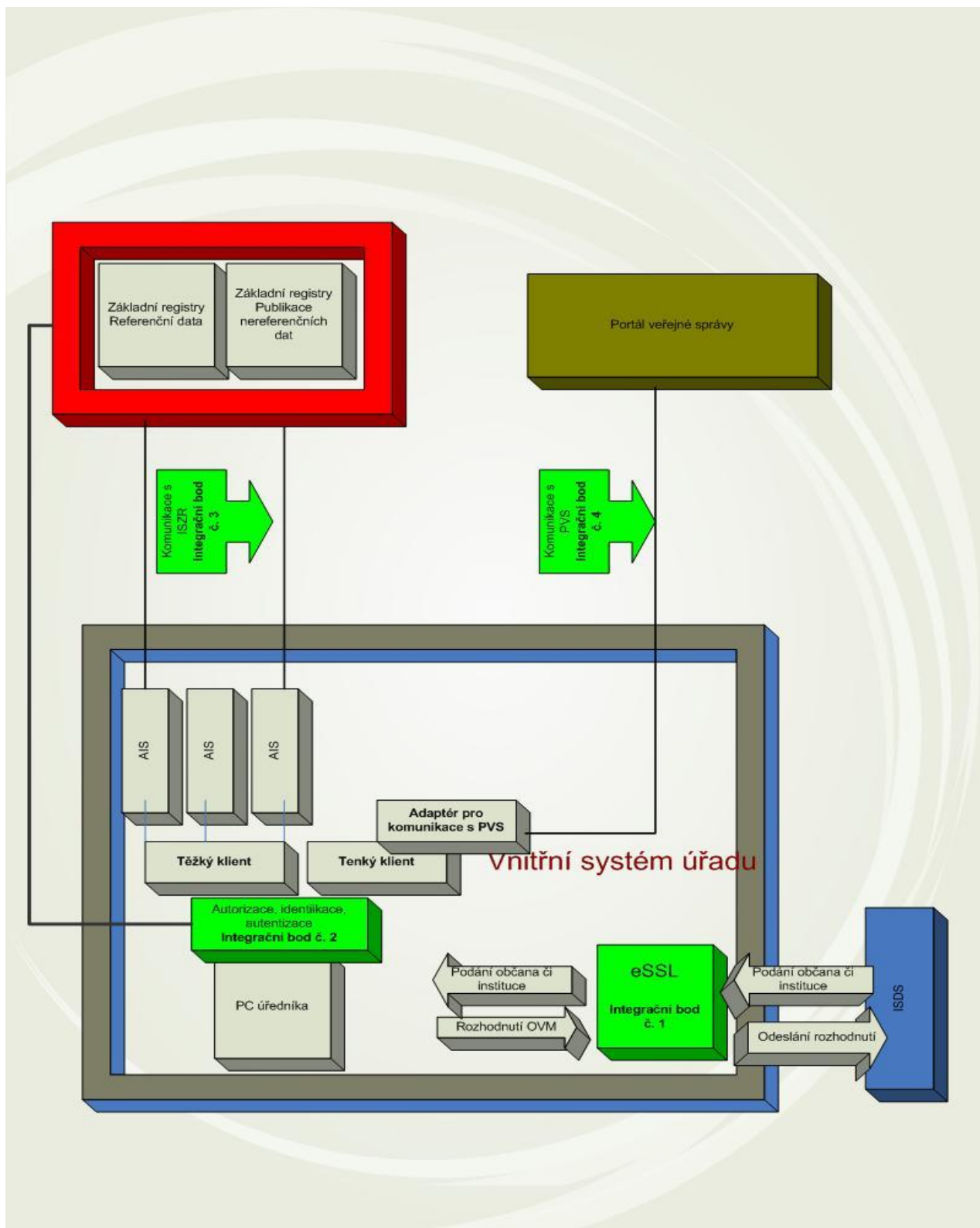
- oprávněnost úředníka přiřazeného do Role v Agendě k výkonu působnosti v daném rozsahu dle údajů v Registru práv a povinností
- existenci úředníka dle údajů Registru obyvatel
- existenci úřadu dle údajů v Registru osob

3. Integrační bod č. 3 – komunikace se základními registry

Součástí této části integrace je autorizace úředníka z pohledu jeho role a oprávnění této role k výkonu konkrétní agendy dle Katalogu působností orgánů veřejné moci, jako součástí Registru práv a povinností. Samozřejmě, že při práci se základními registry nebude ve většině případů úředník provádět autorizaci, identifikaci a autentizaci občana jehož žádost bude vyřizovat z osobních dokladů neboť žádost vyřizuje na základě elektronicky podaného formuláře, ale bude tato ověření provádět vůči jednotlivým základním registrům (např. zda osoba existuje v registru obyvatel, zda je osobou vyvíjející ekonomickou činnost v registru osob, na jaké adrese bydlí či sídlí v registru územní identifikace adres a nemovitostí a také zda některým rozhodnutím orgánu veřejné moci nedošlo ke změně některých referenčních údajů) právě v rozsahu svého zákonného oprávnění se na tyto referenční údaje dotazovat, tedy na základě stanovené role ve veřejné správě. Proto je potřeba připravit definici a klasifikaci rolí tak, aby bylo možné tyto role zanezt do Registru práv a povinností pro pokrytí všech činností vykonávaných v agendách OVM. Následně dle těchto rolí upravit procesy uvnitř úřadu a v návaznosti také informační systémy úřadu nezbytné k zabezpečení těchto procesů.

4. Integrační bod č. 4 – komunikace s Portálem veřejné správy

v případě řešení žádostí občana či instituce úředníkem prostřednictvím Portálu veřejné správy, tedy většinou přímé osobní komunikace s žadatelem (optimálně asistované řešení konkrétní životní situace na kontaktním místě veřejné správy) se nejedná o komunikaci na úrovni referenčních dat jako je tomu u základních registrů. Proto je zde i jiný způsob ověření, neboť zde dochází k přímému ověření autentičnosti a identifikace žadatele z osobních dokladů. U tohoto řešení je proto zejména nezbytná úprava komunikace vnitřního systému úřadu s Portálem veřejné správy s využitím Integrační platformy.



Organigram Integrovaných bodů přístupu k eGON službám

3. SOUČASNÝ STAV A HISTORIE PROJEKTU

Informační systémy krajů, měst a obcí jsou velmi komplikované svou vnitřní provázaností a komplexností funkcí, které musí naplňovat:

Systém řízení organizační struktury

- modelování organizační struktury – řízení změn
- vlastní personální systém, umožňující spojení do rozhraní centrálního personálního systému Portál lidských zdrojů (projekt připravovaný MV a spuštěný k 1. lednu 2011)
- systém řízení přístupových oprávnění - uživatelé a oprávnění

Systém řízení zdrojů

- měření výkonnosti, kvality a efektivity
- veličiny pro výkonnost, kvalitu a efektivitu

Systém řízení služeb

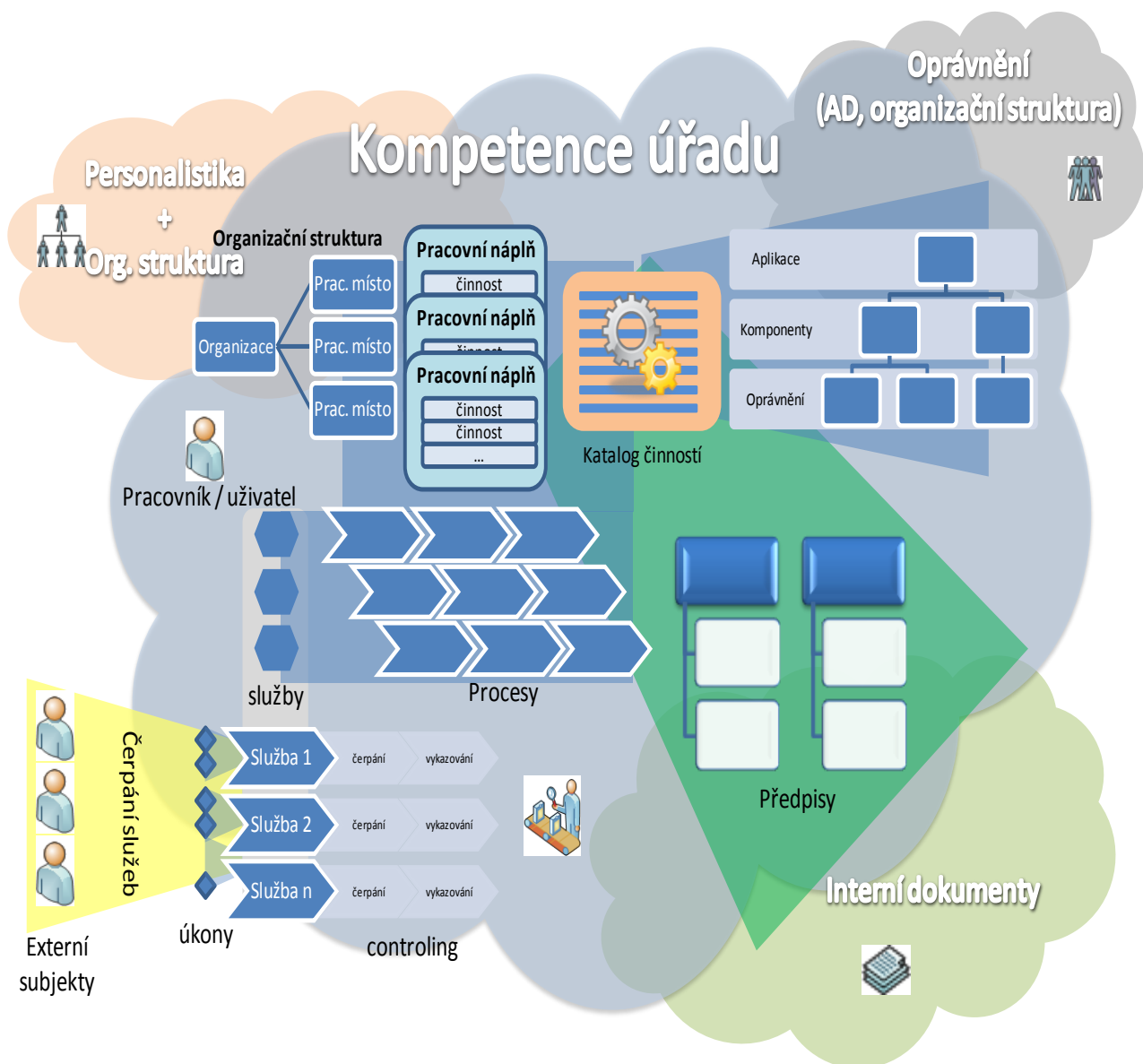
- nabídka a odbyt služeb
- integrace back office
- integrace agendových systémů
- integrace workflow, spisové služby a agendových systémů
- řízení komunikace s partnery - prezentační a komunikační systém

Vnější integrace systému

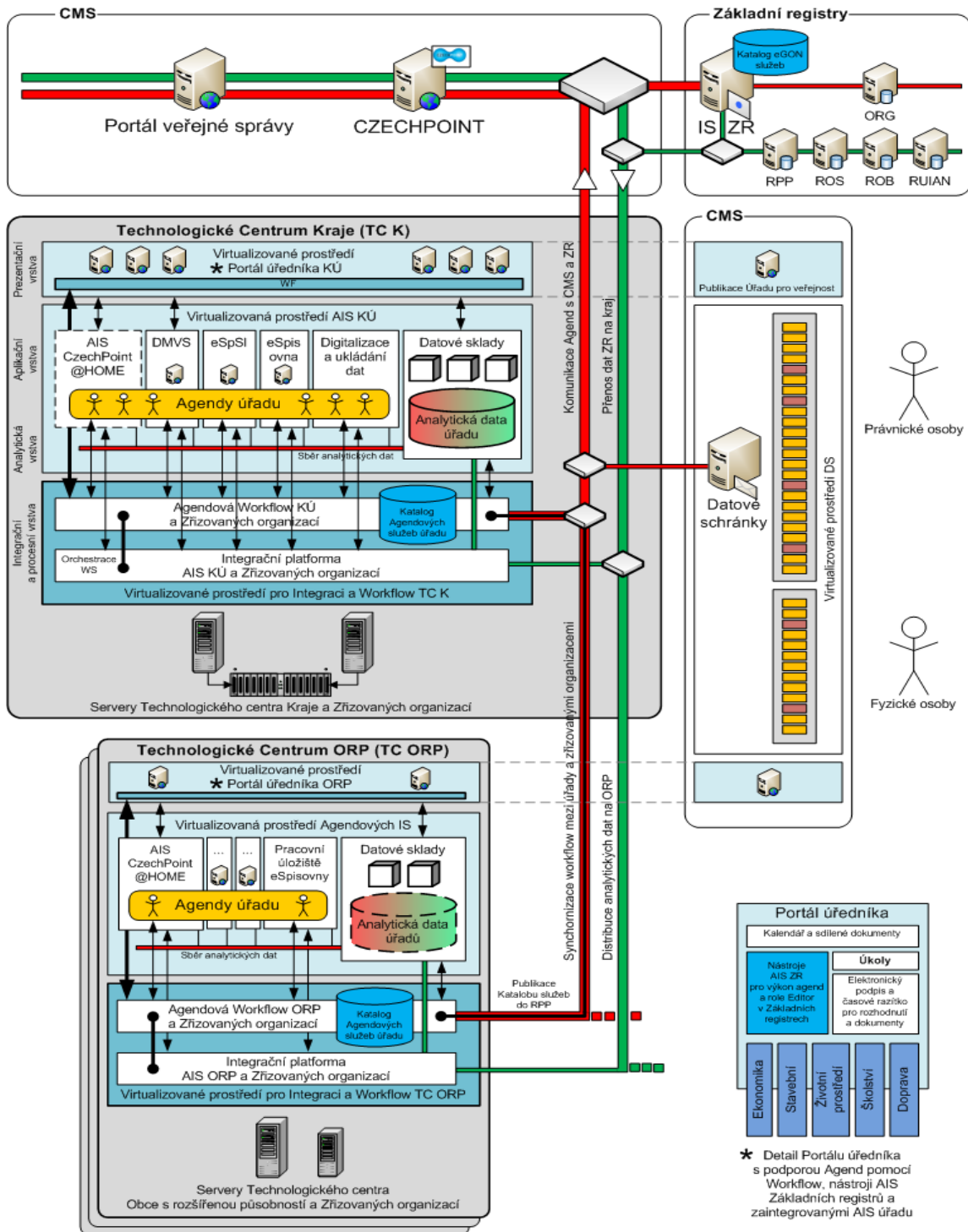
- integrace s centrálními systémy - bude zaručena podle v budoucnu vzniklých pravidel
- integrace mezi organizacemi územní veřejné správy

Klíčové databáze systému

- databáze pracovníků
- databáze působností konkrétního orgánu veřejné moci (žadatele) - vychází z registru práv a povinností
- Databáze WF (workflow)
- databáze partnerů



Na vnitřní integraci úřadu má zásadní vliv projekt Technologických center, která vycházejí z ideální představy integrace s využitím všech moderních technologií. V projektu je nezbytné tyto technologie uplatnit v maximální možné míře. Podrobnosti řešení technologických center jsou upraveny v části I této výzvy a podrobný popis je uveden v dokumentu „Technologické centrum obce s rozšířenou působností“.



Takto koncipovaný systém v budoucnu umožní zejména:

- propojení agendových systémů a základních registrů, a distribuci potřebných dat
- integrovat Informační systém datových schránek s agendovými systémy prostřednictvím spisových služeb.

- transparentní provoz agendových systémů a jejich vertikální integraci v rámci celého systému, včetně harmonizace workflow.
- využitím integračních platforem je možné docílit zvýšení adaptability systému a odolnosti vůči změnám vazeb agendových systémů.
- systém umožní monitoring užívání služeb a kontrolu kvality jejich dodávky.
- vznikající báze znalostí o poskytovaných službách slouží poskytovateli pro jejich efektivní optimalizaci, slučování, rozdělování nebo návrh zcela nových služeb podle vznikajících požadavků kladených na výkon agend orgánu veřejné moci.

4. ANALÝZA POPTÁVKY A KONCEPCE MARKETINGU

4.1. Analýza poptávky výstupů projektu

Aby mohla být formulována poptávka po službách, je třeba znát, kdo bude cílovou skupinou konzumentů služeb. Mezi klíčové konzumenty služeb budou patřit:

- zaměstnanci vlastní organizace – zejména management (tajemník, ředitel úřadu)
- zřizované a zakládané organizace žadatele
- stát prostřednictvím distribuovaných řešení, jako jsou např. základní registry
- občané a právnické osoby působící na daném území - jsou zásadní pro marketing projektu

4.1.1. Analýza poptávky výstupů projektu

Poptávka po definované funkcionalitě projektu byla analyzována v rámci vytváření strategie implementace eGovernment v území a potvrzena analýzou systému řízení vnitřního chodu úřadu, výsledkem je předkládaný vzorový projekt.

Poptávky externích uživatelů po službách eGovernment obecně je definována dalšími analýzami, včetně dokumentů IOP a OPLZZ.

4.1.2. Marketingový mix

„Marketingový mix je soubor taktických marketingových nástrojů - výrobní, cenové, distribuční a komunikační politiky, které firmě umožňují upravit nabídku podle přání zákazníků na cílovém trhu“.¹

Obsahuje a konkretizuje všechny kroky, které organizace dělá, aby vzbudila poptávku po produktu.

Tyto kroky jsou rozděleny do čtyř proměnných:

- produkt (služba) - uspokojuje požadavky zákazníka – kvalitní veřejná správa a dostupné elektronické služby

¹ Definice marketingového mixu dle Philipa Kotlera a Garyho Armstronga.

- cena - hodnota vyjádřená v penězích, za kterou se produkt prodává (služba poskytuje) – u služeb eGovernment bude pro externí uživatele zpravidla zdarma
- místo - jak se bude produkt prodávat (služba nabízet), včetně distribučních cest, jejich dostupnosti, atd.
- propagace - jak se spotřebitel (konzument služby) o produktu dozví.

4.1.3. Produkt (služba)

Produkt (službou) je sada definovaných služeb pro definovaný „zákaznický“ segment. Služby budou detailně popsány v dokumentu „Analýza vnitřní integrace systému“. Výsledkem vnitřní integrace úřadu je naplnění základního požadavku – přehled práv a povinností úřadu a jejich kompetence práva a povinnosti naplnit. Tato služba je produktem vůči všem vnitřním i vnějším „zákazníkům“. Vedlejšími produkty je efektivita systému, úspora času jednotlivých zákaznických skupin efektivita systému

V případě poskytování služeb cílovým zákazníkům – občanům, budou pravidla pro jejich poskytování a garantování zveřejněna prostřednictvím dostupných informačních zdrojů, souvisejících s jejich poskytováním. Udržitelnost celé infrastruktury a architektury řešení je minimálně po dobu udržitelnosti projektu.

4.1.4 Cena

Bude rozlišena ve vztahu k externím a interním uživatelům, některé služby budou nabízeny zdarma.

4.1.5. Místo

Projekt bude realizován v prostorách organizace.

4.1.6. Propagace

Propagace služeb projektu je dána vnitřní organizovaností úřadu, projekt předpokládá vznik vnitřních směrnic, popisujících procesy správy vnitřního chodu úřadu.

Z důvodů velmi podobného charakteru přístupu k poskytovaným službám je možné následující zákaznické segmenty, pro účely propagace služeb, sloučit v jeden, a to „obce a organizace“.

Propagace služeb je zaměřena na externí zákaznické segmenty:

- občané
- další organizace v regionu

Klíčové prostředky propagace poskytování služeb jsou předpokládány:

- intranet - obsahující základní údaje o projektu budování a implementace služeb.
- webový portál - obsahující základní informace o projektu, včetně nabízených služeb formou reklamy
- zpravodaj – informace o projektu
- noviny, či jiná média – informace o projektu
- interní jednání, meetingy, workshopy - kde budou předávány aktuální informace o projektu, o jejich rozšiřování apod.

- kampaň - oslovení obcí a organizací cílenou nabídkou za účelem uzavření smluvního vztahu (SLA)
- osobní jednání cílené na konkrétní zákazníky - kde budou prezentovány aktuální informace o výstupech projektu, o možnostech jeho rozšiřování, apod.
- prezentace a aktivní účast na konferencích a odborných seminářích (např. konference ISSS)
- publikování v tisku, odborných časopisech.

5. POŽADAVKY NA ŘEŠENÍ PROJEKTU

Tato kapitola koresponduje s kapitolami 5 a vyššími z osnovy studie proveditelnosti. Jejím základem je analýza současného stavu vnitřního chodu úřadu, která vznikne jako samostatný dokument. V něm bude za jednotlivé moduly systému popsáno:

1. Současný stav systému v jednotlivých oblastech
2. Definice problémů systému a hodnocení závažnosti problému
3. Návrh variant řešení problému včetně náročnosti navrženého řešení:
 - a. Technologické – definují uznatelné náklady
 - i. Funkční a Procesní pohled
 - ii. Datová část
 - iii. SW architektura
 - iv. HW architektura
 - b. Finanční
 - c. Personální
 - d. Organizační

Na závěr analýzy bude zpracováno celkové hodnocení a výběr doporučené varianty celkového řešení :

- a. Materiálové vstupy
- b. Lokalita řešení
- c. Technické řešení
- d. Organizace a režijní náklady
- e. Lidské zdroje, vlastníci a zaměstnanci

6. FUNKČNÍ A PROCESNÍ MODEL

System bude analyzován a změny budou navrženy v následujících funkčních oblastech:

- řízení organizace
- řízení zdrojů
- řízení služeb

6.1. Modul - System řízení organizace

- Modelování organizační struktury – modelování změn
- Hierarchické členění
- Možnost tvorby paralelních struktur
- Časová platnost objektů a vazeb
- Plánování budoucích změn
- Uchování historického stavu jednotlivých verzí Organizační struktury platné v konkrétním čase
- Evidence organizační struktury
- Pracovních pozic a vazeb na katalog agend (služeb)
- Procesů, činností a jejich charakteristik, jejich zapojení do workflow a vazeb na podporu ICT
- System lokálních předpisů
- Přiřazení činností pracovním pozicím
- Personální system a rozhraní na personální system
- Převzetí objektů a vazeb
- Organizační jednotka
- Pracovní pozice
- Převzetí dostupné informace o časové platnosti pro všechny objekty a vazby
- Přiřazení pracovníků pracovním pozicím
- System řízení přístupových oprávnění - uživatelé a oprávnění
- Synchronizace dat s aplikacemi pro řízení uživatelských přístupů a správu identit
- Jednoznačná identifikace uživatelských kont
- Propojení uživatele a pracovníka
- Evidence aplikací a jejich instancí
- Možnost nastavení odlišných oprávnění uživatele v každé instanci téže aplikace
- Definice atributů korespondujících s objekty oprávnění v určité aplikaci
- Sdružování oprávnění do profilů
- Hromadné řízení uživatelských přístupů a oprávnění
- Export dat (např. zveřejnění telefonního seznamu)

6.1.1. Modul - System řízení zdrojů

- Měření výkonnosti, kvality a efektivity
- Metrika jako kvantitativní veličina definovaná škálou hodnot, případně měřitelným porovnáním se standardem
- Veličiny pro výkonnost, kvalitu a efektivitu

- Stanovení požadovaných, resp. prahových hodnot
- Úkony procesu realizace služby jako poskytované výkony
- Alokace nákladů na výkon
- Zúčtování poskytnutých výkonů služeb státní správy v přenesené působnosti
- Služby jako typy případů
- Metriky jako finanční a nefinanční (např. časové) veličiny měřené v navazujících aplikacích

6.1.2. Modul - Systém řízení služeb

- Nabídka a odbyl služeb
- Integrace back office
- Integrace agendových systémů
- Integrace workflow, spisové služby a agendových systémů
- Předání dat spisová služba – agendový systém
- Řízení stavů podání agendovým systémem – předávání stavů
- Práce s databází formulářů – příjem formulářů

6.1.3. Modul - Vnější integrace systému

- Integrace s centrálními systémy - bude zaručena podle v budoucnu vzniklých pravidel
- RPP, poskytnutí on line přehledu o zajištění služeb, právech a kompetencích úřadu
- PVS, využití centrálního formulářového systému
- Katalog agend (služeb) – provázanost vnitřního systému činností a služeb úřadu s IS ZR
- ePUSA, nebo v budoucnu jiný systém pro plnění dat o ÚVS
- Integrace mezi organizacemi územní veřejné správy
- Obec – organizace obce
- Obec – Obec
- Czech POINT - plná integrace funkcí Czech POINT@office (do budoucna i Czech POINT@home) do vnitřního chodu úřadu

Pozn.: Popis projektu CzechPOINT@office - Agendy pro vnitřní použití na úřadech. Pod názvem CzechPOINT@office dochází k dalšímu rozšíření projektu Czech POINT. Zákon č. 300/2008 Sb. přináší termín autorizované konverze dokumentů, a to na žádost (v tom případě se jedná o standardní agendu Czech POINT reprezentovanou samostatným formulářem), a také "z moci úřední", tedy pro vnitřní potřeby orgánů veřejné moci. Autorizovaná konverze z moci úřední (dále KZMÚ) je agenda dostupná v prostředí CzechPOINT@office - sady formulářů a funkcí určené pro vnitřní potřeby úřadů a dalších orgánů veřejné moci. Dosud byl CzechPOINT@office představován "vnitřním CzechPOINTem", který umožňoval vystavování výpisů a opisů z Rejstříku trestů v rámci vyřizování správních agend.

Ke stávajícím službám CzechPOINT@office patří:

- výpis a opis z rejstříku trestů z moci úřední

- konverze z moci úřední podle zákona č. 300/2008 Sb.

Služby CzechPOINT@office budou postupně rozšiřovány. V budoucnu bude např. zpřístupněna služba pro notáře k ověření údajů z informačního systému Evidence obyvatel na základě novely zákona č. 99/1963, kterým se mění zákon o evidenci obyvatel č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech. Orgány veřejné moci mají ze zákona přístup ke konkrétním agendám a v rámci identitního prostoru Czech POINT jsou reprezentovány tzv. skupinami. Nastavení přístupu konkrétní skupiny ke konkrétní agendě CzechPOINT@office musí být tedy nastaveno Správcem centrály podle pokynů Ministerstva vnitra. Zodpovědnost za nastavení oprávnění jednotlivých osob v rámci skupiny pak musí mít administrátoři skupin. Pro připojení úředníků k CzechPOINT@office je potřeba zajistit stejné technické vybavení jako pro připojení k projektu Czech POINT. Nutností je také tiskárna a skener.

6.1.4. Modul – datové podklady

Úředník, nebo občan musí mít při řešení případu k dispozici všechny informace v potřebných datových formách – dokumenty, potřebné mapy kvůli lokalizaci a potřebné číselné údaje.

6.1.5. Okolí

System zajistí dodání potřebných datových služeb zpřístupňujících data o organizační struktuře, atd.

6.1.6. Architektura SW

Posouzení existujících SW komponent, návrh jejich úprav, či náhrady je základní aktivitou projektu. Posouzení zahrne i potencionální využití integrační platformy a nástrojů pro podporu toku pracovních činností. K pořízení SW komponent (integrační platforma, workflow, atd.) by mohla být dle Studie proveditelnosti využita i část I. výzvy na pořízení TC, tedy pořízení HW a SW struktury.

6.1.7. Architektura HW

Provedení úprav HW infrastruktury v souvislosti s rozvojem TC Ka ORP, a vyvolaných navrženými úpravami SW vybavení.

6.1.8. Organizačně procesní část

Z pohledu organizace projektu je garantem projektu žadatel.

Realizace projektu proběhne na základě veřejné zakázky podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění.

6.1.9. Studie proveditelnosti

Žadatelem mohou být obce s rozšířenou působností. Studie proveditelnosti je předpokladem podání projektu a odpoví na otázky vnitřní integrace. Studii předchází dokument „Analýza aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu“, která popisuje stav v jednotlivých oblastech (kap. 5.1.1. až 5.1.5) a navrhne optimální řešení tak spočívající v úpravě stávajících procesů, systémů, či zavedení nových. Uznatelné náklady je nutno stanovit tak, aby nepřesáhly výše 1.300.000.- na jednoho žadatele typu obec s rozšířenou působností. Toto řešení bude základem pro zpracování studie proveditelnosti.

6.1.10. Cílové skupiny projektu obce s rozšířenou působností

7. FINANČNÍ ANALÝZA A PLÁN

Projekt bude řešen v rámci finanční podpory IOP oblasti intervence 2.1 - Zavádění ICT v územní veřejné správě, kdy výše podpory je 85% pro investiční část, finanční spoluúčast garanta projektu – žadatele je 15%. Provozní náklady jsou hrazeny garantem projektu po dobu jeho udržitelnosti.

7.1. Přehled celkových nákladů v investiční fázi

Náklady v investiční fázi jsou trojího druhu - náklady na lidské zdroje, náklady na SW a HW vybavení a náklady na pořízení dat.

7.1.1. Náklady na SW vybavení

Pořízení SW komponent systému dle studie proveditelnosti

7.2. Příjmy provozní fáze

Projekt nesmí být ziskový, nebude generovat příjmy. Dojde k výrazné úspoře nákladů zpracování dat na straně žadatele i partnerů.

7.3. Způsobilé výdaje projektu

Uznatelnými náklady při realizace tohoto projektu jsou:

- pořízení „Analýzy a stávajícího stavu chodu úřadu s využitím ICT“ a pořízení „Studie proveditelnosti“ v přípravné fázi do výše 5% celkového objemu rozpočtu projektu
- procesní analýza vnitřního chodu úřadu a implementace úprav, nebo nových procesů
- nákup nového SW nebo upgrade stávajícího SW a jeho integrace optimálně do jednoho informačního systému
- implementace pořízených SW komponent a jejich integrace dle konkrétních potřeb žadatele do TC
- personální náklady v implementační fázi

7.4. Udržitelnost projektu

Udržitelnost projektu je 5 let po ukončení investiční fáze.

7.5. Dopady projektu na životní prostředí

Projekt má na životní prostředí neutrální vliv. Během vytvoření a aktualizace datového skladu nedojde vinou projektu ke zhoršení ani ke zlepšení životního prostředí. Následkem optimalizace činností by mělo dojít ke snížení administrativních nákladů zejména na pořízení papíru, tisku, atd.