



## Optimalizační opatření k ŽU Ztráta dokladů „Průvodce životní událostí“

### Nastínění problému

Velká část problémů spojených s vyřizováním ohlášení a následným vydáváním dokladů je vázána na skutečnost, že občané vždy nemají dostatečné a garantované informace o službách veřejné správy v této oblasti. Informace jsou rozptýleny na webových stránkách jednotlivých úřadů, zpravidla ke každému dokladu zvlášť, a nejsou jednotné. Řečeno jinými slovy, v současné době neexistují centralizované, srozumitelné a státem garantované informace o tom, co dělat v případě, že ztratíte doklady.

### Návrh řešení

Vytvořením průvodce životní událostí v prostředí Portálu veřejné správy by se občan dostal ke srozumitelným a garantovaným informacím na jednom jediném místě. Po výběru dokladů, které ztratil, či mu byly odcizeny, získá občan relevantní informace o tom, jak postupovat, jaké úřady navštívit, jaké jsou související služby a případně také další doporučení, jak situaci řešit.

Výhodou průvodců životními událostmi je pak především to, že občan může zvolit, zda si chce přečíst informace pouze o nějaké konkrétní službě veřejné správy, nebo zda si přeje být proveden celou životní událostí komplexně. Průvodci tedy neposkytují pouze informace o povinnostech, které občan má vůči státu, ale také o jeho právech (jaké služby může čerpat v dané situaci) a další rady a tipy, na co při dané životní události nezapomenout.

### Související optimalizační opatření

Aktuálně nejsou k dispozici.

### Kontakty

Mgr. Zuzana Kobrlová  
odbor eGovernmentu  
Ministerstvo vnitra, Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10  
zuzana.kobrlova@mvcrcz  
tel: 974 815 126



## Přílohy



Výzkumná Zpráva\_Zt  
rátaDokladů.docx

## Využitelnost stávající infrastruktury a nástrojů eGovernmentu

NÁSTROJ	ANO/NE
Portál občana	NE
Datové schránky	NE
NIA	NE
Občanský průkaz s čipem	NE
Jméno, heslo, SMS	NE
ROB (AISEO, CIS)	NE
ROS	NE
RÚIAN	NE
RPP	ANO
eGSB	NE
Elektronický podpis	NE
Czech POINT	NE

## Možnosti podpory od MV ČR

Tým PMA 3 fungující pod odborem eGovernmentu na Ministerstvu vnitra vytváří nejen návrhy optimalizačních opatření, ale také pomáhá s analýzou služeb či informačních systémů a poskytuje konzultace ve vztahu k nástrojům eGovernmentu. Tedy, obrací se na nás gestoři ve věci participace na elektronizaci vybraných služeb či výstavbě nových informačních systémů. Jsme připraveni zapojit se do dalších projektů.

Konkrétně umíme pomoci s aplikací výzkumných metod i s analýzami pro vás klíčových služeb, systémů či jiných oblastí, dále pak s designem služeb i s definováním funkcionalit informačních systémů. Máme znalosti ve vztahu k nástrojům eGovernmentu. Můžeme vám poskytnout informace týkající se mimo jiné elektronické identifikace a elektronických občanských průkazů, Portálu občana či informačních systémů jako je registr práv a povinností. Nejen ve všech těchto oblastech nás můžete oslovit. Rádi také zodpovíme všechny případné dotazy.