



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Metodika projektu PMA 3 v kostce

název projektu: Využívání prvků procesního řízení a zavedení standardů pro výkon prioritních agend veřejné správy

registrační číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0004225



Obsah

1. Úvod.....	2
2. Cíle.....	3
• optimalizace životních událostí.....	3
• elektronizace vybraných služeb.....	3
• rozvoj RPP.....	4
• tvorba popisů, návodů a průvodců na PVS, na PO a do aplikace Co dělat, když.....	4
3. Principy	4
4. Koncept životních událostí	5
5. Analytický plán	6
6. Slovníček pojmů.....	9

1. Úvod

Projekt PMA 3 je nedílnou součástí rozsáhlého programu českého eGovernmentu. Výstupy projektu PMA 3 nejsou cílem samy o sobě, ale jsou nástrojem, který umožňuje zanalyzovat potřeby občanů a celý veřejnosprávní systém, který na tyto potřeby reaguje. Na základě těchto analýz bude následně možné systematicky, inovativně, užitečně a moderně rozvíjet eGovernment v České republice.

V centru všech těchto snah je nový Portál občana (dále PO) respektive Portál veřejné správy (dále PVS), který je branou ke službám eGovernmentu. Projekt PMA 3 se ve své analytické činnosti opakovaně dotýká i Registru práv a povinností (dále RPP), jakožto jediného místa veřejné správy, kde se schází centrálně informace o výkonu všech agend.

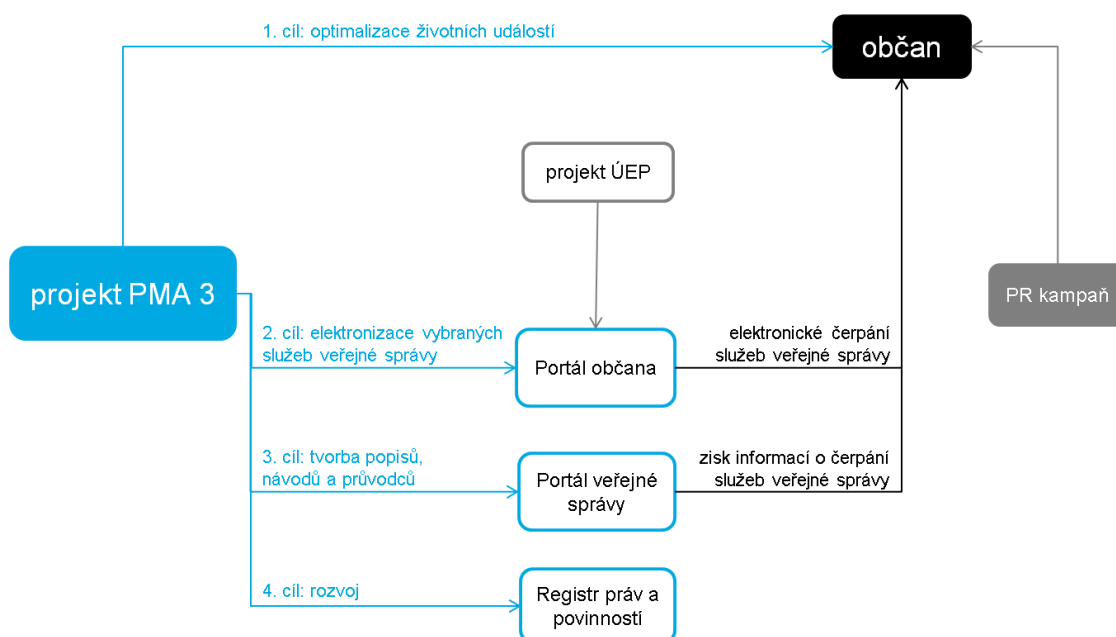
Inspirací pro tato řešení je mimo jiné Velká Británie se svým portálem www.gov.uk, který pro svůj úspěšný chod a v podstatě neustálou potřebu inovovat a rozvíjet využívá tzv. Policy Lab¹, což je organizace, které by se projekt PMA 3 velice rád přiblížil.

Ze strategického pohledu projekt PMA 3 naplňuje globální cíl Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020, kterým je *zvýšení kvality, efektivity a transparentnosti veřejné správy, a to cílenou intervencí zaměřenou na vybraná slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity*. Projekt PMA 3 má přímý vliv na

¹ více zde: <https://openpolicy.blog.gov.uk/>

úspěšnost naplnění strategických cílů 1 *Modernizace veřejné správy* a 3 *Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu*. Konkrétně specifický cíl 1.1 *Využívání prvků procesního řízení a zavedení standardů vybraných agend* je na projektu PMA 3 plně závislý. Zároveň zbývající dva strategické cíle, tedy cíle 2 *Revize a optimalizace výkonu veřejné správy v území* a 4 *Profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě*, jsou projektem PMA 3 též nepřímo provázány.

2. Cíle



Projekt PMA 3 má čtyři základní cíle, které, jak již bylo zmíněno v úvodu, jsou velice úzce provázané s dalšími projekty eGovernmentu. Vedle již zmíněného Portálu veřejné správy a Registru práv a povinností projekt PMA 3 velice úzce spolupracuje také s projekty Vytvoření metodického rámce pro úplné elektronické podání a Vzdělávání zaměstnanců veřejné správy a propagace aktivit v oblasti eGovernmentu.

- **optimalizace životních událostí**

V rámci tohoto cíle členové týmu ve spolupráci s občany, se zástupci obcí, krajů a ústředních správních úřadů postupně analyzují vybrané životní události a navrhují mnohá optimalizační opatření.

- **elektronizace vybraných služeb**

Ve spolupráci s gestory projekt PMA 3 nabízí konzultace pro potřeby elektronizace služeb a jejich možnou publikaci do Portálu občana.



- **rozvoj RPP**

Zapojení konceptu životních událostí a služeb veřejné správy do funkcionality RPP je třetím cílem. Projekt PMA 3 se bude podílet na rozšíření funkcí RPP pro potřeby poskytování služeb občanovi.

- **tvorba popisů, návodů a průvodců na PVS, na PO a do aplikace Co dělat, když...**

Projekt PMA 3 připraví pro občany návody na řešení životních událostí a čerpání služeb veřejné správy v mnoha formách a na několika platformách.

3. Principy

Myšlenka celého projektu stojí na několika základních principech, které jsou pro českou veřejnou správu většinou nové, což je samozřejmě pro projekt PMA 3 velká výzva...

- **občan a jeho potřeby**

Zejména díky konceptu životních událostí zajišťuje projekt PMA 3 neustálou vazbu optimalizací na potřeby občana, zkoumá jeho potřeby pomocí mnoha metod a cílí primárně na občanův komfort při čerpání služeb.

- **multirezortní spolupráce**

Multirezortní spolupráce je základním předpokladem pro úspěšnou optimalizaci životních událostí, projekt PMA 3 se pokusí alespoň v některých případech přinést nadresortní řešení a optimalizace.

- **optimalizace primárně za účelem elektronizace**

Projekt PMA 3 cílí při optimalizacích primárně na elektronizaci služeb veřejné správy.

- **otevřenost**

Celý projekt PMA 3 je založen na velice otevřeném přístupu ke všemu. Vychází a inspiruje se v dobré praxi na obcích a krajích, v soukromém sektoru či v zahraničí. Projekt PMA 3 se snaží být inovativní jak v manažerském přístupu k vedení celého projektu, tak i v metodách práce, které využívá k naplnění jednotlivých cílů. Ke všem úkolům se snaží přistupovat s pokorou. V každodenní práci se řídí členové týmu pravidlem, že stále se je co učit a v čem se zlepšovat.



4. Koncept životních událostí

Jedná se o nový teoretický koncept, který zastřešuje víceméně vše, co bylo napsáno výše v kapitole o cílech a principech. Jedná se o koncept, který pomáhá řídit veřejnou správu zásadně za účelem naplnění potřeb občana.

Pro veřejnou správu se životní událostí rozumí změna relevantních atributů určujících aktuální stav klienta, ze kterého pro něj na základě platných právních předpisů vyplývají určitá práva a povinnosti. Dá se také říci, že došlo či dochází ke změně životní situace. Na rozdíl od životní situace zakládá životní událost pro většinu klientů veřejné správy stejná práva a povinnosti. Životní událost často představuje komplexní změnu, kterou provází potřeba čerpat více služeb veřejné správy. Např. když se někdo stěhuje, musí ohlásit změnu trvalého pobytu, požádat o nový občanský průkaz a v případě že je majitelem vozu také o nový technický průkaz atd.

Projekt PMA 3 má snahu tento koncept zavést jako základní funkční prvek do české veřejné správy. Pracuje s ním ve dvou směrech. První směr souvisí s cílem „tvorba popisů, návodů a průvodců na PVS, na PO a do aplikace“, kdy vytváříme doporučené postupy řešení vybraných životních událostí. Z analýz víme, že lidé na internetu primárně hledají informace co, jak a kde mohou nebo musí s veřejnou správou vyřídit. Bohužel většinou se jim nedostává dostatečných informací, návody jsou dlouhé a nesrozumitelné, fragmentované dle působnosti jednotlivých úřadů ne podle toho, co lidé skutečně chtějí a potřebují vědět, nebo vůbec nejsou k dispozici. Projekt PMA 3 chce toto změnit.

Druhá perspektiva se na koncept životních událostí dívá jako na nástroj pro tvorbu politik. Tento pohled je v projektu PMA 3 spojen s cílem „optimalizace životních událostí“. Projekt si vybírá ohraničené úseky výkonu veřejné správy, které analyzuje a následně navrhuje co a jak zlepšit, inovovat, elektronizovat. Oním ohraničením je životní událost, občanovi se něco stane a vše, co s tím jakkoli souvisí, je pro projekt PMA 3 velmi důležité a spadá to do daného výseku analýzy a následné optimalizace. Logicky se tedy ve své práci členové týmu nemohou řídit jen hluboce ukotveným dělením na působnosti dle kompetenčního zákona, ale musí tyto někdy vysoké hranice mezi jednotlivými rezorty překračovat.

Základním předpokladem úspěchu pro uchycení konceptu životních událostí je jeho zakotvení v základních metodikách, strategiích či dokonce v legislativě. Následující, k dnešnímu dni aktuální, tabulka uvádí příklady životních událostí, na kterých projekt PMA 3 v současnosti pracuje nebo bude pracovat. Jedná se o nejdůležitější životní události občana, které byly zvoleny na základě několika kritérií – jsou pro občany časté, důležité, složité na řešení atd. Tyto výčty jsou spíše názorné, je žádoucí, aby byly doplňovány a aktualizovány dle potřeby či politického zadání. Např. zde není zmíněna jedna velká oblast a to podnikání.

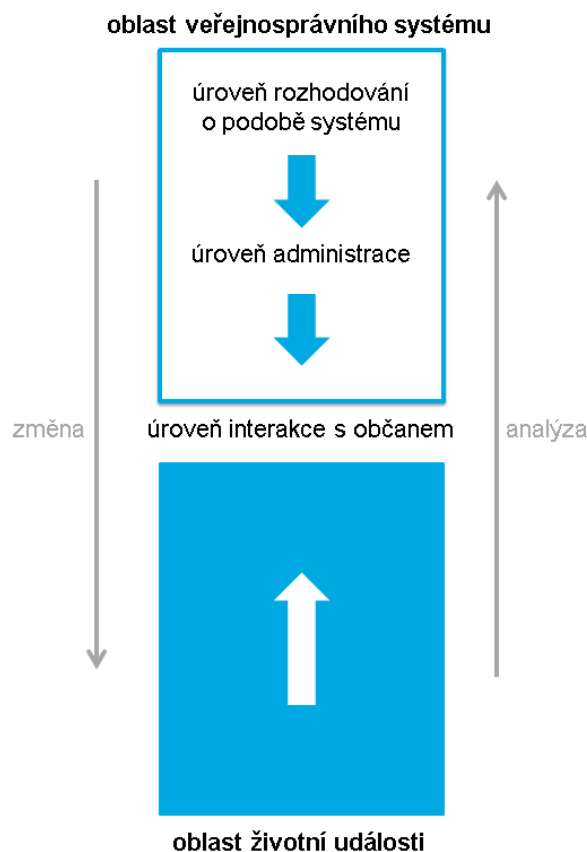


životní události – občané
Stěhování
Ztráta dokladů
Uzavření manželství
Vstup do registrovaného partnerství
Rozvod manželství
Zrušení registrovaného partnerství
Narození dítěte
Úmrtí
Ztráta zaměstnání
Ohrožení chudobou
Odchod do starobního důchodu
Pořízení silničního vozidla
Koupě nemovitosti
Stavba nemovitosti
Zdravotní postižení
Odchod do invalidního důchodu
Péče o osobu závislou
Adopce a osvojení
Pěstounství

5. Analytický plán

Cíle projektu PMA 3 budou realizovány skrze analýzu dvou základních oblastí. Tou první je oblast životních událostí, o které se dokument zmiňuje výše, a druhou oblastí jsou veřejnosprávní systémy, jejichž smyslem je na takovéto události reagovat a vytvořit určitou přidanou hodnotu. Interakce těchto dvou oblastí jsou znázorněny na následujícím schématu.

V této části metodiky bude ve stručné formě představen proces optimalizace a digitalizace služeb okolo určité životní události. Práce týmu PMA 3 je rozdělena do čtyř fází – příprava, analýza, plánování změn, a zavádění změn. Každý z následujících čtrnácti procesů je vždy definován skrze pět kategorií – funkci, nástroje, účastníky, výstupy a očekávané výsledky (přidaná hodnota). V tomto dokumentu jsou však jen stručně představené jednotlivé fáze a procesy. Celý analytický plán je přílohou této metodiky v kostce.



Fáze 1. Příprava

1. Analýza současného regulatorního vymezení práv a povinností

Smyslem je identifikovat současné ukotvení životní události v rámci regulatorního prostředí veřejné správy.

2. Analýza životní události z perspektivy občana

Jedná se o terénní výzkum, který by měl sloužit k ověření výzkumu od stolu z předchozího kroku a zajistit, že v rámci životní události registruje projekt PMA 3 všechny služby veřejného sektoru relevantní pro občana v dané situaci a obráceně je zároveň velmi důležité poznat i všechny potřeby občana.

3. Analýza životní události z perspektivy poskytovatele jednotlivých služeb veřejné správy

Tento proces zajistí důležitý vhled na problematiku perspektivou úředníků od přepážek, pro které je poskytování služeb veřejné správy každodenní rutinou.

4. Vytvoření modelu životní události a veřejnosprávního systému, jehož účelem je na životní událost reagovat

Dochází k syntéze předchozích kroků, která povede k vytvoření základního rámce, v jehož hranicích má dojít k digitalizaci a optimalizaci jednotlivých služeb. Model



obsahuje potřeby okolo životní události, aktéry a jejich služby, kterými na potřeby reagují.

5. Vytvoření sítě relevantních aktérů a plánu komunikace a spolupráce

V tomto procesu je zajištěna spolupráce všech stakeholderů klíčových pro změnu v rámci systému.

6. Identifikace výzvy

V rámci pracovní skupiny vytvořené pro řešení dané životní události z vybraných členů sítě (primárně gestorů) se identifikuje výzva, kterou má projekt PMA 3 v rámci řešení životní události a veřejnosprávního systému naplnit (Co přesně je vhodné optimalizovat a digitalizovat a proč?).

Fáze 2. Analýza

7. Analýza úrovně administrace

Identifikovaná výzva z procesu 6 je zde analyticky rozpracována, projekt PMA 3 sbírá informace (v terénu) o účelu služeb, povaze a frekvenci poptávky, procesech, funkcích, rolích a nástrojích, které jsou v současnosti využívány.

8. Analýza úrovně rozhodování o podobě veřejnosprávního systému

Tým PMA 3 konkretizuje příčiny nedostatků současného nastavení analyzovaného systému a zároveň možnosti jeho změny. Zabývá se tak hodnotami, přesvědčeními, strategickými cíli, preferovanými nástroji, informacemi klíčových aktérů atd.

9. Syntéza předchozích procesů a specifikace konkrétní oblasti k digitalizaci a optimalizaci

Výstupní zpráva specifikuje, které služby v rámci řešení životní události definované ve výzvě se mají optimalizovat a digitalizovat a proč.

Fáze 3. Plánování změn

10. Vytváření variant řešení

Projekt PMA 3 vytvoří varianty možných řešení výzvy.

11. Testování variant a výběr té nejvhodnější

Provádí se výběr nejlepší varianty řešení mimo jiné na základě uživatelského testování na prototypch. Zohledňuje se úroveň interakce s občanem v rámci policy designu jednotlivých služeb



12. Návrh systému hodnocení změn

Tým PMA 3 navrhne vhodný systém měření, který jednak může jednorázově zhodnotit úspěšnost dané intervence nebo umožnit gestorovi pravidelně sbírat užitečná data.

Fáze 4. Zavádění změn

13. Proces zavádění změn do veřejnosprávního systému okolo životní události

V ideálním případě gestor vítěznou variantu zavede do praxe. Projekt PMA 3 je připraven pomoci s implementací, tvorbou potřebných metodik atd.

14. Evaluace implementovaných opatření

Opět v ideálním případě gestor provede evaluaci či zavede do praxe systém měření navržený v procesu 12.

6. Slovníček pojmů

název pojmu	význam
agenda	Agenda je souhrn činností spočívajících ve výkonu vymezeného okruhu vzájemně souvisejících činností v rámci působnosti orgánu veřejné moci. (§2 písm. e) zák. č. 111/2009 Sb.)
funkce	Základní jednotka chování či konání úřadu, kterou musí úřad interně vykonávat, aby mohl vykonávat činnosti v agendě. Funkce je to, co umíme vykonávat (uvnitř útvaru, úřadu) a to, co z našeho výkonu nabízíme ven (externím a interním klientům), je služba.
garant řešení životní události	Garantem doporučeného postupu řešení životní události by mělo být MV ČR, ideálně blíže specifikovaná odpovědnost nějakého oddělení, týmu či konkrétní osoby.
gestor (agendy, služby)	Ústřední správní úřad, do jehož kompetence daná problematika spadá dle zákona č. 2/1969 Sb.
Katalog služeb	Katalog služeb je suma údajů o službách. Katalog služeb slouží jako: - nástroj poznání výkonu veřejné správy, - databázový zdroj pro Portál veřejné správy/ Portál občana.
Katalog životních událostí	Katalog životních událostí je databázový zdroj základních informací o životních událostech, který mimo jiné eviduje vazby životních událostí na jednotlivé služby.
ohlašovatel agendy	Ohlašovatel agendy je ústřední správní úřad, který agendu ohlásí do Registru práv a povinností.
popis řešení životní události	doporučená struktura prezentace řešení životní události - název životní události - popis životní události - služby relevantní pro časové období před rozhodným okamžikem události (příprava na očekávanou událost) - služby relevantní pro časové období po rozhodném okamžiku



	<p>události (reakce na proběhlou událost)</p> <ul style="list-style-type: none"> - další služby (Přiřazení všech dalších elementárních služeb veřejné správy, které jsou relevantní k události, avšak nejsou typicky využívány majoritními uživateli.) - služby poskytované v samostatné působnosti - rady (Nápady, co ještě je užitečné udělat, ale nejedná se už o služby veřejné správy.) - FAQ (Mimo jiné obsahují odkaz na související služby nebo životní události.) - platné ke dni/dnes platné
proces	Společně řízená sekvence vykonávaných funkcí, směřujících k dodávce služby pro klienta.
služba	<p>Služby obecně jsou</p> <ul style="list-style-type: none"> - nehmotné, - nelze je skladovat, „vyrábějí“ se a spotřebovávají současně, - nelze úplně oddělit (časově, prostorově) poskytovatele a klienta, - klient se podílí na procesu poskytování, - variabilní, protože poptávka je variabilní, - vyžádané.
služba veřejné správy	<p>Služba veřejné správy (z anglického public administration service) není přímou konzumací benefitu jako věcná veřejná služba, ale neznamená to, že služba veřejné správy žádný benefit nepřináší. Benefit služby veřejné správy spočívá v usnadněné konzumaci benefitů věcných veřejných služeb nebo v usnadnění splnění zákonných povinností, vyplývajících občanovi z jeho vztahu k veřejné správě státu a samosprávy, jichž je součástí, na jejichž území působí.</p> <p>Pro podstatnou část služeb veřejné správy je tedy typické, že se jedná o služby individuální. Jeden konkrétní úředník poslouží jednomu konkrétnímu klientovi (externímu nebo internímu), vytvoří pro něj na základě jednoho či více procesů často nehmotný výstup. Tento výstup přináší klientovi hodnotu (benefit), za kterou je ochoten zaplatit, buď přímo, nebo skrze placení daní. Tato služba se řídí předem danými formálními pravidly.</p>
úkon na žádost	Úkon na žádost dle nového znění zákona č. 111/2009 Sb. je typ služby veřejné správy, tedy služba veřejné správy iniciovaná klientem, který není OVM.
veřejná služba	<p>Veřejná služba (z anglického public service) je produkt přinášející benefit. Veřejná služba</p> <ul style="list-style-type: none"> - má vztah k veřejnému zájmu, - měla by být všeobecně dostupná, - je složité až nemožné ji zajišťovat pouze tržními mechanismy, - je financována z veřejných rozpočtů, - je organizována veřejnými institucemi, - je často spojena s absencí konkurence.
životní situace	<p>1. Pro veřejnou správu se životní situací rozumí soubor relevantních atributů určujících aktuální stav klienta, ze kterého pro něj na základě platných právních předpisů vyplývají určitá práva a povinnosti.</p> <p>Relevantními atributy jsou:</p>



	<ul style="list-style-type: none">- referenční údaje obsažené v základních registrech (například jméno, příjmení, rodné číslo),- nereferenční údaje v agendových informačních systémech (například skupina řidičského oprávnění),- ostatní údaje ustavující práva a povinnosti či jejich rozsah dle platných právních předpisů (například potvrzení o darování krve). <p>Životní situace netypizujeme a zatím s nimi dále analyticky nepracujeme.</p> <p>2. Životní situace dle vyhlášky č. 442/2006 Sb. jsou publikovány na Portále veřejné správy. Někdy životní situace na PVS odpovídá životní události, někdy službě veřejné správy (úkonu na žádost).</p>
životní událost	<p>Pro veřejnou správu se životní událostí rozumí změna relevantních atributů určujících aktuální stav klienta, ze kterého pro něj na základě platných právních předpisů vyplývají určitá práva a povinnosti. Tedy, došlo či dochází ke změně životní situace.</p> <p>Na rozdíl od životní situace zakládá životní událost pro většinu klientů veřejné správy stejná práva a povinnosti. Životní událost často představuje komplexní změnu, kterou provází potřeba čerpat více služeb veřejné správy.</p>