

Robíme eGovernment pre ľudí?

Pohľad dodávateľa

Pavol Frič



AGENDA



Agenda

- Čo sme spravili
- Čo môžeme spraviť
- Čo nás bezprostredne čaká

Čo sme spravili



Čo sme spravili

- **Dodávateľia vyvíjali informačné systémy na základe zadaných požiadaviek**
 - môžeme diskutovať, či všetky projekty boli zmysluplné a efektívne (hodnota za peniaze)
 - niektoré projekty nedodané, resp. nenasadené v plánovanom rozsahu
 - nedá sa však zjednodušene skonštatovať, že sa minula na informatizáciu miliarda a výsledok nie je žiadny
- **V rámci projektov sa budovala najmä infraštruktúra a elektronické služby**
 - dôraz sa kládol najmä na funkčnosť, ergonómia používania nebola prvoradá
 - pre niektoré projekty však „user experience testy“ boli vykonané a výsledky z nich implementované do praxe (napr. UPVS, PFS)
 - vo väčšine prípadov sa „elektronizovali“ existujúce „papierové procesy“
 - pri niektorých procesoch sa pri elektronizácii začala aj ich optimalizácia, ktorá nevyžadovala veľké legislatívne zmeny (napr. CEP – zníženie počtu potrebných formulárov na 1/3)

Čo sme spravili

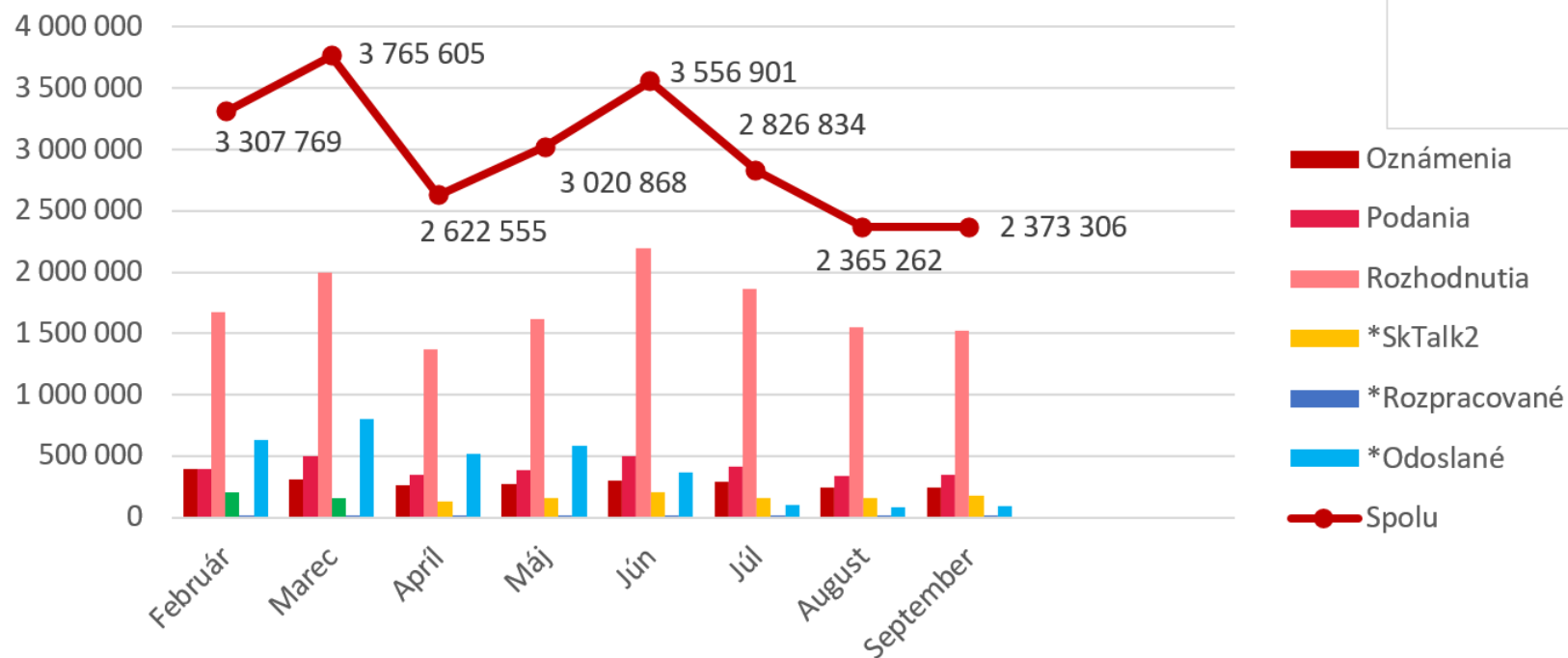
➤ Čo sme dosiahli

- máme prístupové miesta k elektronickým službám a spoločné moduly (budované v rámci ÚPVS)
 - tieto sú funkčné, hoci je veľký priestor na ich ďalšie zlepšovanie
 - elektronická komunikácia funguje a pre mnohé agendy sa masívne používa
- sú k dispozícii elektronické služby, z ktorých mnohé sa skutočne (t.j. hromadne) využívajú
 - na nich stoja vitálne funkcie štátu v oblasti príjmov (dane clá, odvody), ale aj zabezpečovanie požiadaviek občanov a podnikateľov (súdne konania, rôzne žiadosti)

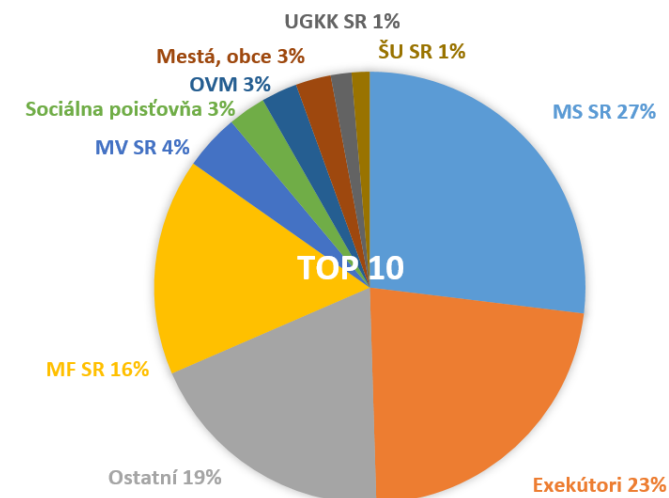
Čo sme spravili

➤ Čo sme dosiahli

BIZNIS TRANSAKCIE 2020



TRANSAKCIE PODĽA ODOSIELATEĽA



Zdroj: Slovensko.sk

Čo sme spravili

➤ Identifikované problémy

- málo používateľsky prívetivé služby a procesy
 - vo všeobecnosti neaplikované meranie spokojnosti
- fokusácia služby na konkrétny úrad a ním zabezpečované agendy a nie na potreby používateľa
 - reálne a komplexné potreby používateľa častokrát presahujúce rámec pôsobnosti konkrétneho úradu
- problém súladu s legislatívou a štandardami
- nie sú využité všetky aj legislatívou definované možnosti na zlepšenie „user experience“
 - „podpis klikom“ alebo alternatívny autentifikátor pre zjednodušenie interakcie
 - použitie referenčných údajov ako systémový prostriedok pre zníženie administratívneho zaťaženia

**Čo môžeme
spraviť**



Čo môžeme spraviť

➤ **Postavenie dodávateľa**

- budeme plniť zadania, pričom sa snažíme aktívne pôsobiť pri určovaní ďalšieho smerovania
- máme záujem budovať riešenia, ktoré posunú celú spoločnosť ďalej
- aktívne participujeme na príprave strategických dokumentov a štandardov

➤ **Sme pred zásadným rozhodnutím, ktorým smerom sa vydat'**

- môžeme zlepšovať súčasný stav iba „preleštovaním toho čo máme“
- môžeme sa odhodlať k radikálnej zmene súčasného systému fungovania verejnej správy

Čo môžeme spraviť

➤ Čo rozumieme pod „prelešťovaním súčasného stavu“

- vylepšovania riešení v rámci existujúceho právneho rámca, kde existuje stále veľký priestor pre zlepšovania, aj v kontexte zlepšenia „používateľnosti“
- možné oblasti, ktorým je možné sa venovať
 - zlepšenia používateľského rozhrania jednotlivých služieb, personalizácia
 - realizácia ďalších „quick wins“ - znižovanie administratívneho zaťaženia, resp. využitie konceptu referenčných údajov
 - realizácia konceptu životných situácií na existujúcich agendových službách
 - realizácia riešení v rámci existujúcej legislatívy, napr. „podpis klikom“, alternatívny autentifikátor – mobile ID
- tu je ale obmedzená kvalitatívna zmena do budúcnosti, aj keď viditeľné a merateľné prínosy je možné dosiahnuť v krátkom čase

Ako to môžeme zmeniť

➤ Ako chápeme „radikálnu zmenu“

- zásadná zmena spôsobu fungovania verejnej správy s využitím možností IT – náznaky v dokumente „Konceptcia digitálnej transformácie verejnej správy“
- základné oblasti zmeny:
 - zmena princípov fungovania
 - kompetenčné členenie – integrované služby/procesy a zodpovednosť za ich časti, zdieľania informácií ako princíp
 - orientácia na potreby používateľa (životné situácie a potreby) – tam kde to má zmysel, nie na agendy a služby v rámci nich
 - nový spôsob interakcie s používateľmi – posilňovanie integrovaných miest (UPVS, Klientske centrá, IOM)
 - oddelenie elektronických procesov od „papierových“
 - nie kopírovanie, ale úplne odlišné procesy založené na využití IT technológií
 - kvalitatívne zmeny v autentifikácii a autorizácii

Ako to môžeme zmeniť

➤ Ako chápeme „radikálnu zmenu“

- kvalitatívna zmena procesov a zodpovednosti
 - integrácia procesov
 - automatizácia rozhodovacích procesov (tam kde je to možné a účelné)
 - automatizácia spúšťania služieb – na základe zmeny stavu, nielen aktivitou používateľa (podaním)
 - proaktívne služby

Aktuálne výzvy



Aktuálne výzvy

➤ **Vznik štátnej IT firmy**

- ako prvý projekt vývoj mobilného ID (mID)
 - cieľom je dať používateľom k dispozícii jednoduchší spôsob autentifikácie do eGov prostredia
 - významné použitie pri realizácii „podpisu klikom“ - používateľsky prístupný spôsob autorizácie podaní , ktorý doposiaľ nebol prakticky využitý (a ani štandardizovaný a implementovaný)
 - potenciálne použiteľné v kombinácii s novými eID kartami z NFC rozhraním - možnosť vytvárania KEP v mobile)
- možnosť porovnať efektívnosť a kvalitu takto realizovaných projektov s dodávateľským spôsobom vývoja

Aktuálne výzvy

➤ **Zadávanie projektov rozvoja IT**

- všetky zmeny bude potrebné implementovať a dodať, a toto určite nevyrieši štátna IT firma
- Vyhláška 85/2020 o riadení ustanovuje množstvo povinností pre zadávateľov projektov (štátne inštitúcie)
 - tieto však na plnenie svojich povinností nemajú kapacity (odborné)
 - existuje reálna hrozba, že nebude možné mnohé projekty realizovať
- Nerealistické požiadavky – napr. 75% projektov realizovaných agilným prístupom
 - vhodné pre „front-end“, nie však „back-end“
 - určite nie tam, kde existujú legislatívou stanovené termíny

Aktuálne výzvy

➤ Prístup k riešeniu dlhodobých problémov (eID karta)

- o bezpečnostných problémoch eID karty, ako aj o ukončení možnosti použitia pre vytváranie KEP sa vie dlhodobo a nič sa neudialo !!!!
- nové eID karty od augusta 2021, dostatočná plošná penetrácia tak za 2-4 roky
- ale čo so starými eID kartami
 - certifikácia ako QSCD končí v júni 2021 a nebude ich možné využívať ako nástroj pre autorizáciu KEP ? (cca 350.000 používateľov)
 - stále existuje na čipe známe zraniteľnosť pre RSA kľúče
- existuje riešenie na prechodné obdobie, len treba nájsť odvahu ho realizovať
 - podpis zdokonaleným elektronickým podpisom založeným na kvalifikovanom certifikáte vytvoreným na eID karte ako „uznaný spôsob autorizácie“
 - kombinácia s využitím eliptických kriviek (eliminácia identifikovaných bezpečnostných nedostatkov)
- čas na rozhodnutie a spustenie riešenia sa kráti (jún 2021 !!!!)

Ďakujem za pozornosť



pf@ditec.sk

Dôverné © DITEC, a. s.



Dôverné © DITEC, a. s.