

Úvodní slovo k tématu

**Informačný obsah, jeho zdroje,
koordinácia a využívanie, back
office verejnej správy**

PhDr. Pavel Dvořák, CSc.

Témata

- Soustava registrů, jako základu veřejných informačních systémů, poskytujících služby e-governmentu občanům a podnikům.
-
- Základní právní rámec registrů, resp. informačních systémů veřejné správy, příp. srovnání přístupů.
- Role standardů různé kategorie.
- Integrace informačních systémů, charakter back-office veřejné správy, propojování registrů.

E-Government

- **E-government** je systematická optimalizace služeb veřejné správy za současné transformace interních a externích vztahů a procesů, s využitím informačních a komunikačních technologií, internetu a nových digitálních médií
- **Externí vztahy a služby**
 - G2C – veř. správa a občanů
 - G2B - veř. správa a podnikatelská veřejnost
- **Interní vztahy a služby**
 - G2G - vztahy mezi orgány veřejné správy (horizontální/vertikální)
 - G2E – vztah k zaměstnancům státní správy

Základní kategorie e-services

- **Informační služby** – poskytování informací oprávněným subjektům
- **Interakční služby** – výměna informací mezi oprávněnými subjekty
- **Transakční služby** – výměna informací a změna údajů souvisejících informačních systémů
- **Integrované služby** – soustava navazujících distribuovaných služeb

E-Government

ICT je klíčovým nástrojem re-engineeringu veřejné správy a jejích procesů

Efektivní využití ICT předpokládá:

- **Změnu myšlení** = občan a podnikatel je zákazníkem veřejné správy
- **Re-engineering** procesů
- **Reorganizaci** veřejných služeb
- Potřebné změny v právním prostředí
- **Kooperace** uvnitř orgánů veřejné správy (horizontální/vertikální)
- **Koordinace** informační a telekomunikační politiky

E-Government

Základní okruhy témat e-governmentu:

- **Elektronizované služby veřejné správy** na různých úrovních a oblastech (např. studie EK - 12 služeb pro občany, 8 pro podniky) s odpovídajícím obsahem a přidanou hodnotou.
- **Sdílená infrastruktura služeb** – zajišťující základní podmínky soustavy e-government služeb, vč. back-office informačních systémů veřejné správy. Sdílení infrastruktury zajišťuje technologickou a ekonomickou proveditelnost e-governmentu.
- **Zajištění dostupnosti služeb** – pro všechny sociální skupiny na základě různých kanálů – internet, mobilní telefony, digitální TV. Citlivost vůči vznikajícím rozdílům (digital divide) v přístupu k digitálnímu obsahu.

E-Government

Dostupnost služeb e-governmentu prostřednictvím širokého spektra technických, komunikačních prostředků (front-end)

- webové stránky orgánů veřejné správy
- Portály veřejné správy
- Informační kiosky
- Kontaktní místa veřejné správy ...
- Zpřístupnění služeb je svázáno s
 - Životními událostmi (narození, svatba,..)
 - Životními situacemi (důchodci, nezaměstnaní, nemocní...)

Služby e-government

Sdílená infrastruktura služeb e-governmentu

- Sdílené služby komunikační infrastruktury
- Integrovaná infrastruktura (referenční rozhraní)
- Interoperabilita služeb
- Důvěryhodnost služeb (bezpečnost)
- Spolehlivost služeb
- Škálovatelnost služeb
- Dostupnost služeb (zero-latency e-government services)
- Personalizace služeb
- Koordinace služeb
- Adaptovatelnost služeb - rychlé zavádění nových služeb
- Fungující back-office - mít pořádek v registrech

Rozvoj služeb musí překročit úroveň první generace služeb, tj. informačních služeb k interakčním, transakčním službám a jejich integraci

Integrační prostředí - back office

Zajištění e-government služeb se soustřeďuje často jen na prezentační stránku (front-office) těchto služeb

- Opakuje se celá řada požadavků a duplicitních řešení:
 - Identifikační data
 - Data o vzdělání, kvalifikaci
 - Data o zaměstnání, členství apod.
 - Data o příjmu, vlastnictví...

Integrační infrastruktura soustavy služeb

- Právní rámec
- Důvěryhodné a bezpečné transakce
- Sdílené služby, registry
- Standardy, nadrezortní charakter
- Architektura

Integrace je klíčová

Absence integrovaných informačních systémů veřejné správy má řadu negativních projevů:

- Občané a podnikatelé jsou zahlceni opakovanými administrativními požadavky
 - Opakovaná shromažďování stejných údajů řadou orgánů veřejné správy – „**neobíhají informace ale občané**“
 - Použitelná, jednou uložená a ověřená informace není opakovaně užívána oprávněnými orgány
- Ztráta efektivnosti, výkonnosti a času při realizaci služeb
- Netransparentní a korupci náchylné prostředí
- Zbytečné výdaje státu, podnikatelů i občanů

Integrace: základní principy

Principy koordinace

- Obecně sdílené architektury
- Otevřené standardy
- Sdílené služby
- Standardizace dat a informací (např. XML báze)
- Právní rámec
- Ochrana osobních údajů
- Zajištění důvěryhodnosti