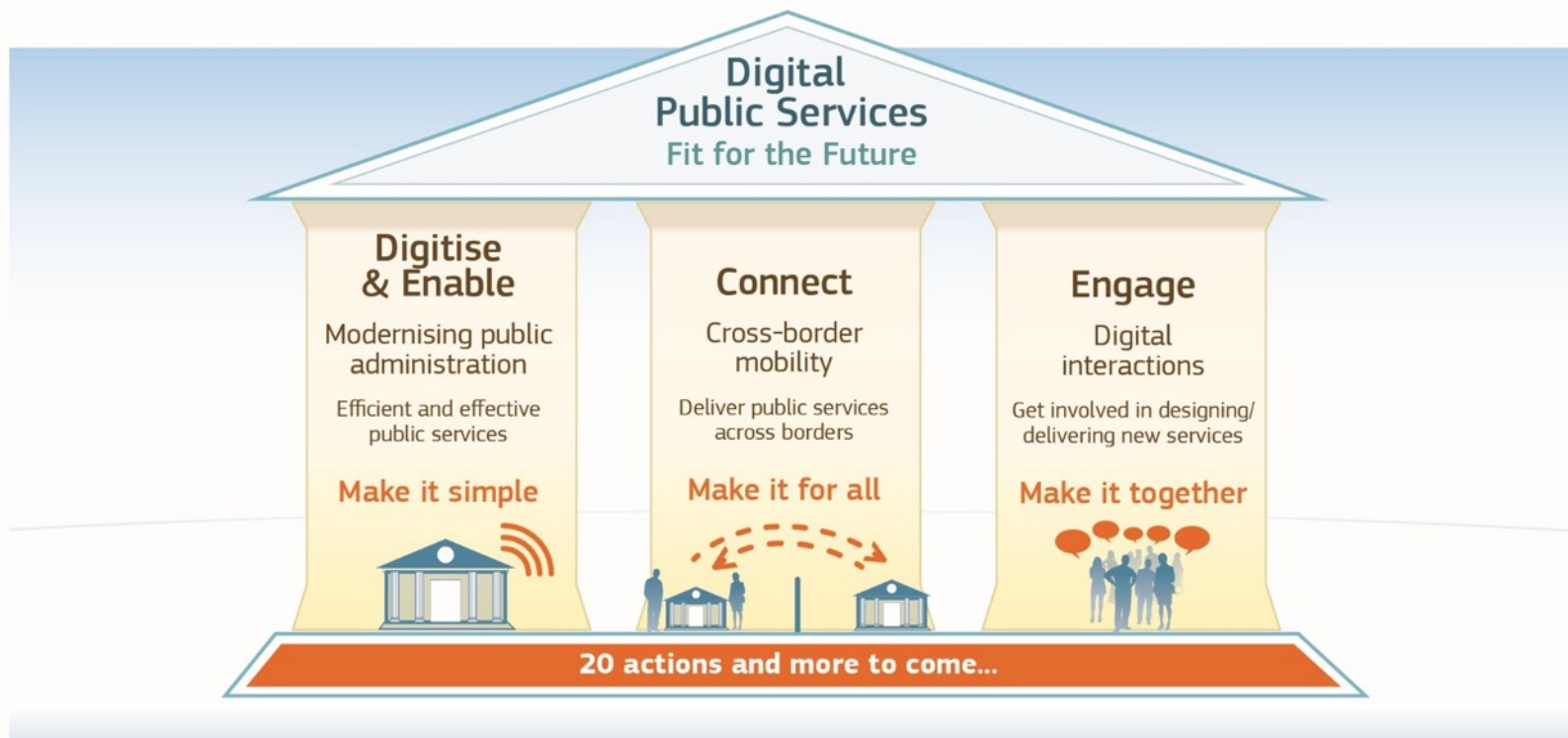


# Digitální služby pro veřejnost

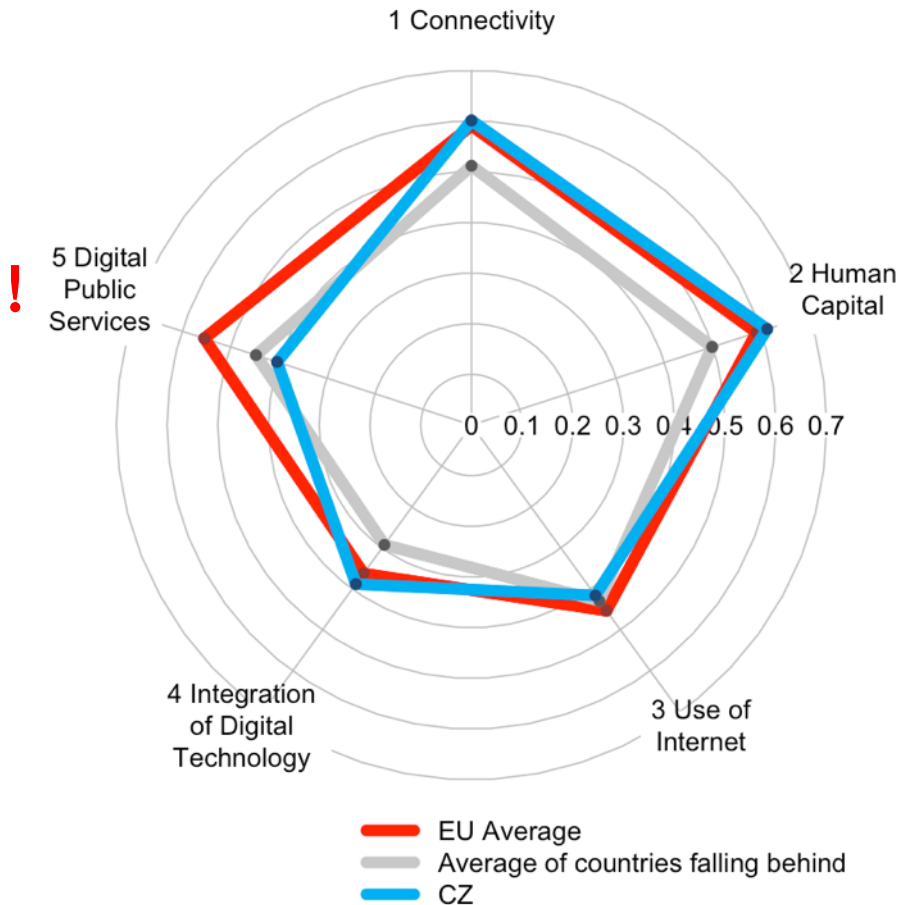


- Digitální služby pro občany: součást Digital single market
- Aktuální stav v ČR
- ICT Unie: Vize 202020
- Klientské cesty
- Banka v digitálním světě
- McK inspirace

## eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of Government



# Czech Republic rating: Scoreboard Czech Republic



The Czech Republic falls into the cluster of **Falling behind** countries whose score is below the EU average and which grew slower than that of the EU as a whole since last year.

Zdroj: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/czech-republic>

- Česko je v žebříčku EGDİ, který sestavuje Organizace spojených národů, 27. z 28 evropských zemí. V celosvětovém žebříčku mu patří dokonce až 53. příčka, o dvě místa za Slovenskem. Přitom ještě v roce 2008 byla ČR na 28. pozici globálně a očekávalo se, že brzy nahlédne do první desítky. Namísto toho ale od té doby vytrvale padá.“.
- Index EGDİ (E-Government Development Index) hodnotí tři základní faktory. Lidský kapitál, tedy především IT gramotnost obyvatel, rozvoj sítí a infrastruktury a kvalitu online služeb. Právě třetí jmenovaná kategorie je přitom to, v čem ČR výrazně zaostává.
- Podobně nelichotivě o našem postavení vypovídá i evropský index DESI, kde je ČR rovněž ve druhé polovině unijní osmadvacítky a v kategorii e-governmentu mezi posledními.



## Novinky v eGovernmentu

- 16. 06. 2016 - [Základní registry uskutečnily miliardu transakcí](#)
- 06. 05. 2016 - [15 milionů výpisů na Czech POINTu](#)
- 05. 05. 2016 - [Výpis z rejstříku trestů lze nově získat kdykoliv, kdekoliv a zdarma](#)
- 07. 04. 2016 - [Ministerstvo vnitra představilo koncept elektronické identity občana](#)
- 17. 02. 2016 - [ePortál ČSSZ půjde využívat i bez datové schránky. Brzy jen s elektronickou občankou](#)
- 11. 02. 2016 - [Czech POINT zažívá rekordní zájem o své služby](#)
- 02. 02. 2016 - [Vzniká Národní agentura pro komunikační a informační technologie](#)
- 28. 12. 2015 - [Projekty elektronizace veřejné správy byly dokončeny ve stanoveném termínu](#)
- 04. 12. 2015 - [Ministerstvo vnitra zmodernizovalo radiokomunikace hasičů, záchranců a policie](#)
- 03. 12. 2015 - [Správa základních registrů prokázala vysokou úroveň bezpečnosti poskytovaných služeb](#)
- 25. 11. 2015 - [Otevírání dat veřejné správy](#)
- 12. 11. 2015 - [eIDAS do roka a do dne](#)
- 26. 10. 2015 - [Vláda udělala další krok k zavedení elektronické sbírky zákonů](#)
- 09. 10. 2015 - [Projekt STORK 2.0 ukázal možnosti používání elektronických identit v Evropě](#)
- 06. 10. 2015 - [Uživatelé datových schránek poslali již 300 milionů zpráv](#)
- 03. 09. 2015 - [Výpis bodového hodnocení řidiče kdykoliv a zdarma](#)

Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/novinky-v-egovernmentu.aspx>

- Stát bude „digital first“, propast mezi ním a byznysem je obrovská

- Záměry v oblasti e-Gov:

- Analýza, zda se uplatňuje Digital by Default

- Spolupráce se samosprávou

- Průzkum funkčních a plánovaných digi služeb

- Plány v oblasti Otevřená data

- Smart Cities

- (<http://www.lupa.cz/clanky/tomas-prouza-stat-nyni-bude-digital-first-propast-mezi-byznysem-je-obrovsky/>)

## eIDAS

- Nový zákon o službách vytvářejících důvěru
- Postupná implementace v ČR
- ID pro občany?

## Základní registry

- Otevírání se pro skutečné služby občanům ve spojitosti se službami pro soukromoprávní subjekty a elektronickou identitou
- AI Sy pro služby pro občany???

## Open – Data

- Postupný rozvoj zpřístupňování některých dat
- Velká část práce ještě před námi



- Odborná veřejnost vnímá nedostatečnost rozvoje v oblasti elektronické komunikace mezi občanem (firmami) a veřejnou správou
- Iniciativa 202020 chce podpořit rozvoj online služeb
- Podmínky pro rozvoj???
  - Dostupný lidský potenciál
  - Dostupná internetová konektivita
  - Integrace digitálních technologií

## Komerční sféra prochází transformací

- Digital (mobile) first

## Nově se definují služby, jejich podstata, přístupy

- Klientské cesty

- Design thinking

- Paper-less procesy

- Customer experience, User experience

## Klientské cesty a e-gov/služby veřejné/státní správy

- Popišme cesty občana, tak jak komerční společnosti popisují klientské cesty (potřeby)

- Zavedme „Citizen centric model“ (obdoba „Client centric model“)

- Je nutné změnit fundamentální pohled na veřejnou správu
- Veřejná správa je zde pro občana (ne naopak)
- Občana nezajímá který resort zrovna má zpracovat jeho žádost – jeden portál, jeden úřad
- I veřejná správa by měla, podobně jako soukromé společnosti, primárně hledat klientskou přívětivost služby

- Banky v ČR využívají elektronickou obsluhu téměř 20 let
- Banky integrují služby do jednoho portálu
  - Účty, platební karty, úvěry, hypotéky, penzijní fondy, investiční fondy, ...
- Banky využívají vysokou míru zabezpečení
- Banky jsou schopné odolat intenzivním kybernetickým útokům
- Banky naučily drtivou většinu aktivních uživatelů využívat elektronické kanály
- Nyní některé státy využívají spolupráce s důvěryhodnými partnery i v oblasti elektronizace veřejné správy a komunikace s ní

## Budoucnost je v

- Přívětivosti služeb (pohodlnost a přínos pro klienta)
- Integrovanost a integrovatelnost (eliminace samostatných sil)
- Digitalizaci služeb
- Sdílení (ve prospěch klienta)
- Řízení rizik, přístupů, soukromí, privátnosti

## Obsah (a práce s ním) je kritickou dimenzí úspěchu v digitálním světě

## Digitalizujme (pouhá elektronizace je nedostatečná)

- Online procesy/interaktivnost/personalizace
- Sledování/tracking



The screenshot shows a login window titled "Login" with a "Close" button. It offers three main login methods:

- Login with ID-card:** Represented by the KAART logo.
- Login with mobile-ID:** Represented by the MOBIIL- logo. This method requires a "Personal code" and a "Phone number" to be entered into text boxes, followed by an "Enter" button.
- Login via bank:** This section lists five banks: SEB, Swedbank, Danske bank, Nordea pank, and Krediidipank, each with its respective logo.

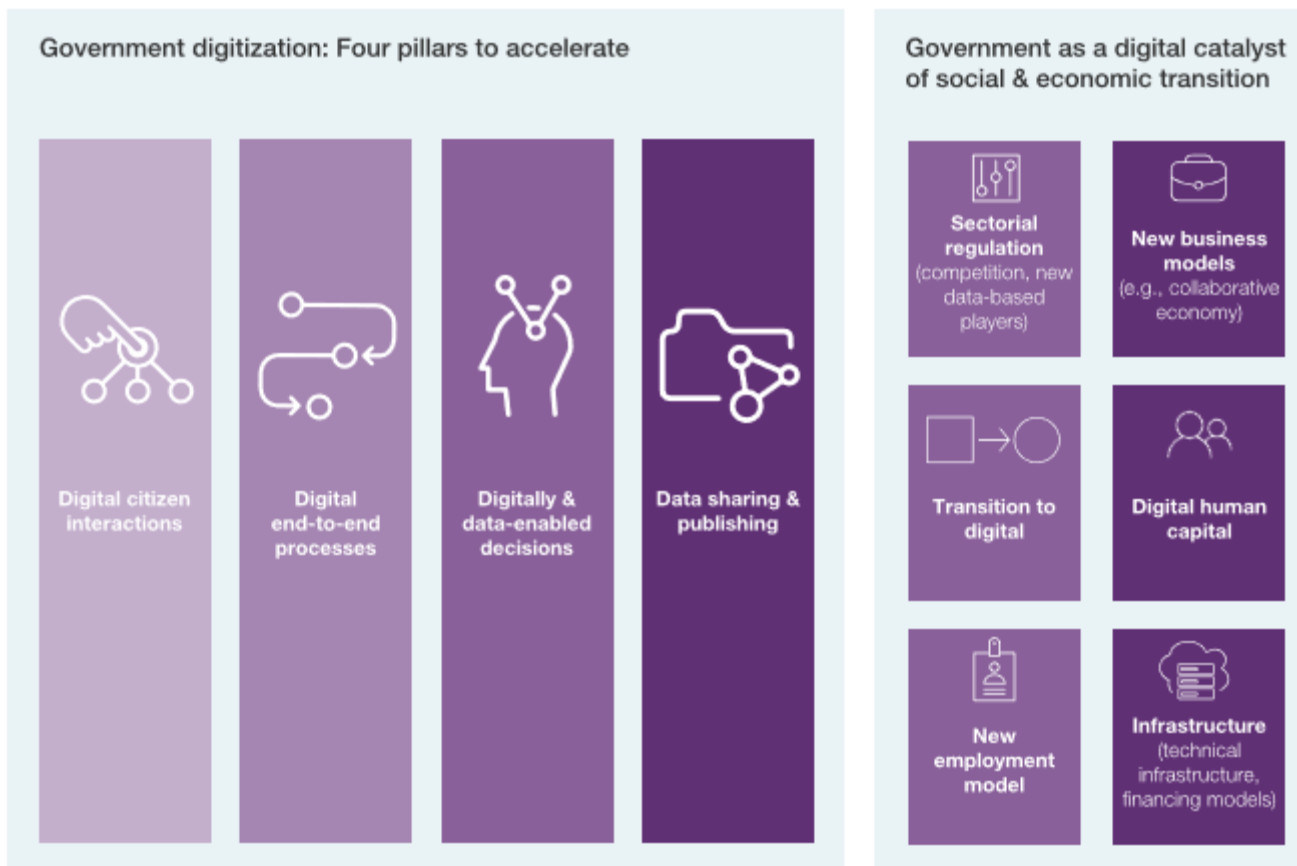
At the bottom, a disclaimer states: "By entering this site you accept the [Terms of use terms and conditions of the state portal Eesti.ee.](#)"

## Možnost využití bankovní identity v Estonsku k úkonům vůči veřejné správě

Bankovní identita je pro Estonsko dostatečně důvěryhodná a má ji významné množství občanů

# Digitalizace a Mck: inspirace

Governments have a dual role in a country's digital transformation.



Zdroj: <http://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/policy-in-the-data-age-data-enablement-for-the-common-good?cid=digistrat-eml-alt-mip-mck-oth-1608>

McKinsey&Company | Source: McKinsey analysis

Great digital governments combine the power of digital with advanced analytics, big data, and IoT to deliver smart and integrated services.

Use-case areas	Examples
 <b>Smart tax</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improve tax compliance and collections</li> <li>• Reduce financial criminality (reduce fraud and money laundering, detect competition distortions)</li> </ul>
 <b>Smart welfare &amp; employment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improve targeting of benefits</li> <li>• Improve skills-based job matching, training-programs definition, identification of future hiring needs</li> <li>• Reduce Social Security fraud, detect irregular-attribution-of-welfare scheme</li> </ul>
 <b>Smart safety &amp; security</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crime-response and prevention: police force allocation optimization, individual criminal-behaviors prevention, detection of organized crime, corrections optimization</li> <li>• Border control and illegal-immigration prevention</li> <li>• Improve safety: crowd management, fire prevention and reaction</li> </ul>
 <b>Smart economic development &amp; agriculture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioritize economic sectors at national/local level</li> <li>• Trace food sources to verify quality, prevent disease</li> <li>• Review pesticide and other chemical-substances usage</li> </ul>
 <b>Smart transportation &amp; logistics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enable smart lighting, reduce energy and/or water-consumption overall levels and peaks</li> <li>• Optimize energy sourcing</li> </ul>
 <b>Smart education</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fine-tune "education journeys" for students</li> <li>• Enable teacher performance review benchmarked against peers</li> </ul>
 <b>Digital patient &amp; eHealth</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support better health: detection of epidemics, identification of medicine-usage irregularities, international medication-price barometer</li> </ul>
 <b>Smart budgeting &amp; policy making</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improve reliability of budgeting estimates and enable complex, real-time scenarios</li> <li>• Improve policy-making process, ex-ante and ex-post evaluation of policies and administrations</li> </ul>
 <b>Smart government administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Help protect governmental and national assets and information</li> <li>• Analyze procurement performance</li> <li>• Enable better talent management for the civil service</li> </ul>

McKinsey&Company | Source: McKinsey analysis

## Co máme

- Vize – „Digital first“, Iniciativa 202020
- Kvalitní lidský potenciál (vysoká schopnost využití technologií)
- Dostatečnou konektivitu
- Vysokou úroveň integrace digitálních technologií

Nyní to musíme společně proměnit ve služby pro občany

Děkujeme za pozornost

Petr Jaroš  
Poradce pro management

[pjaros@csob.cz](mailto:pjaros@csob.cz)

[www.csob.cz](http://www.csob.cz)  
Infolinka 800 300 300