

Pracovní podklad pro lednovou PSDPL k novým zásadám

Návrhy nových zásad

Jak jsme se dohodli, připravujeme tři nové zásady. Návrhy popisů jsou, ale je obtížné najít příklady dobré praxe.

□ Mohl by někdo jiný navrhnout ty příklady dobré praxe? Já jsem asi až příliš přísný a trpím už pro vozní slepotou a pohled někoho jiného by to možná osvěžil.

Zásada DPL č. 2: Použitelnost a přístupnost

Veřejná správa je především službou veřejnosti, a to celé veřejnosti. Legislativa ovládající digitální služby musí být tedy od počátku stavěna tak, aby umožnila přístup nejen těm, kteří digitální služby využívat nemohou či nechťejí (viz bod 3), ale též těm, kteří digitální služby používat mohou a chtějí, ale mají přístup k těmto službám ztížený anebo potřebují například asistivní pomůcky.

Pro tyto osoby jsou digitální služby velmi lákavé, protože umožňují komunikovat se státem s menší námahou, z pohodlí domova a umožňují snadnější automatizaci úkonů. Nevýhodou však je, že zde není bezprostřední pomoc úředníka na přepážce apod.

V ČR je přístupnost některých veřejných služeb povinná i ze zákona, jde o zákon č. 99/2019 Sb. Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací. ČR je v této věci vázána také mezinárodní Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením. Tyto právní předpisy však obsahují jen obecně formulovanou povinnost a minimální standardy. My však neděláme přístupné služby proto, abychom vyhověli zákonu, ale proto, že chceme, aby byly naše služby snadno přístupné pro všechny. To platí i tehdy, máme-li ze zákona výjimku.

Dobrou zprávou je, že při navrhování přístupných služeb a webu není potřeba „vymýšlet kolo,“ ale je možné vycházet z mezinárodně uznávaných standardů dobré praxe. Jedním z nejuznávanějších standardů je Web Content Accessibility Guidelines. Bude-li poskytovatelem služby státní úřad, doporučujeme využít Design systém gov.cz (byť zde upozorňujeme, že Design systém řeší primárně vzhled webových stránek, zatímco přístupnost je i o srozumitelnosti obsahu a interakci s uživatelem).

Přístupnost by měla být řešena standardně, tedy napříč různými weby a službami stejně. Uživatel se tak nebude muset učit pracovat s novým řešením, a zároveň může snadněji použít asistivní technologie, které využívají nějaké standardy.

Otázka přístupnosti je v drtivé většině případů záležitostí realizace – prvky uživatelského rozhraní nebývají v zákoně definovány. Úkolem legislativy tak je, aby nevytvářela zvláštní požadavky, které přístupnosti zabrání. Již v samotné fázi návrhu služby a následné analýzy potřebnosti legislativní úpravy a návrhu legislativa, se musí dbát na to, aby veškeré služby ale také digitální nástroje tyto služby umožňující, byly uživatelsky přívětivé, efektivní, srozumitelné, jednoduché a usnadňující život.

Cíl: Práva a povinnosti všech jsou stejné, nehledě na sociální, digitální, zdravotní či jiné znevýhodnění. Legislativa nevytváří bariéry pro nikoho a plní i související závazky České republiky.

Přínosy dodržení: Bude nastaven takový právní rámec, který bude respektovat potřeby osob se specifickými požadavky na digitální inkluzi a přístupnost a služby a nástroje v digitálním světě budou použitelné pro všechny a to tak, aby usnadňovaly život.

Dopady nedodržení: Bude docházet k přímé či nepřímé diskriminaci s negativními dopady na určité skupiny osob. Služby nebudou natolik uživatelsky přívětivé a snadno použitelné, že nebudou klienty využívány a to bude klást větší nároky na procesní, personální i finanční zdroje úřadů.

Příklady dobré praxe: □

Zásada DPL č. 3: Bránění digitálnímu vyloučení

Hrozba digitálního vyloučení je často v rámci digitalizace nejen ve veřejném sektoru velice opomíjena, což vede k prohloubení problému existence digitálních propastí a druhotně to prohlubuje i problém sociálního vyloučení, který je často s digitálním vyloučením spojen. Existují a vždy budou existovat mezi námi lidé, které nechtějí (nebo nemohou) využívat digitální technologie, a nebo nemají k dispozici dostatečně moderní technické prostředky či připojení pro každodenní digitální komunikaci nejen s veřejnou správou. I těmito lidem bychom měli zajistit přístup ke službám v sektoru veřejné správy a při respektu k právu podnikat přispívat i k zachování nedigitálních alternativ u soukromoprávních poskytovatelů služeb. Nejde zde přitom o přístupnost či nepřístupnost digitálních služeb, a nebo o jejich dostupnost v rámci daného území. Cílem je, abychom nevytvářeli takové bariéry, které by lidem, kteří nechtějí využívat digitální technologie na každodenní či jen občasné bázi, umožnili komunikovat a využívat služby nedigitálně. Tato možnost je klíčová pro ochranu jejich základních práv a svobod. Rovněž v oblasti stanovení povinností vůči veřejné moci bychom pak neměli vytvářet takový legislativní rámec, který by vylučoval nedigitální plnění těchto povinností.

Cíl: Nevytvářet legislativní rámec, který by umožňoval pouze digitální cestu komunikace a čerpání služeb a omezoval by tak lidi digitálně vyloučené či ohrožené digitálním vyloučením v naplňování jejich práv a svobod v běžném životě.

Přínosy dodržení: Lidé, kteří v různé míře nepracují s digitálními technologiemi tak, jako většina ostatních budou plně integrováni ve společnosti, budou moci plnohodnotně využívat veškeré služby zajišťované orgány veřejné moci a nebudou významněji omezeni ani ve využívání služeb zajišťovaných soukromým sektorem.

Dopady nedodržení: Vznik bariér ve využívání služeb a podpora nerovného přístupu. Druhotně vznik či prohlubování sociálního vyloučení a dezintegrace společnosti.

Příklady dobré praxe: Zachování alternativních možností podání ve vztahu k orgánům státní správy – digitální cestou, písemně poštou nebo asistovaným podáním přímo na úřadě. Využívání asistovaných digitálních podání na kontaktních místech veřejné správy Czech Point. Zachování v rámci komunikace se státní správou široké možnosti interakce s „živým“ člověkem.

Zásada DPL č. 4: Respektování eGovernmentu a sdílených služeb

Každý orgán veřejné moci provozuje své vlastní informační systémy (takzvané agendové informační systémy, AIS), ve kterých zpracovává svou agendu. Jsou zde však služby, které jsou společné všem orgánům veřejné moci a je zbytečné, aby si je každý úřad stavěl sám. Ve fyzickém světě jistě nebude každé ministerstvo vydávat vlastní doklad totožnosti a provozovalo vlastní kurýrní službu, ale všichni budou akceptovat občanský průkaz a dopisy budou posílat poštou. Stejně tak ve světě eGovernmentu by všichni měli akceptovat jednotnou identitu občana (NIA) a komunikovat Datovými schránkami. Mezi další sdílené služby patří Základní registry, Informační systém sdílené služby sloužící k výměně údajů mezi agendami, Registr zastupování.

Užívání těchto služeb je mnohdy povinné ze zákona. Protože ale *lex specialis derogat lex generalis*, může být v konkrétním případě stanoven jiný postup. To by se však dít nemělo, a pokud už se tak stane, je třeba pečlivě posoudit, proč jsme se tak rozhodli.

Využívání sdílených služeb je výhodné jak pro úřad, tak i pro klienta. Pro úřad je výhodné proto, že službu většinou dostane „na klíč,“ za minimální náklady (např. využívání NIA i datových schránek je pro úřady zdarma) a se zárukou – je-li klient ztotožněn skrze NIA, není většinou třeba dále ověřovat jeho identitu a obávat se soudních sporů. Pro klienta je výhodou jejich jednotnost – pomocí jednoho prostředku, například své bankovní identity, se přihlásí ke všem službám státu.

Většinu sdílených služeb provozuje v současné době Digitální a informační agentura, která též dohlíží na jejich správné využívání a pomáhá s jejich implementací.

Využití sdílených služeb je v některých případech nezbytné. Například, zvolí-li poskytovatel služby jiný způsob ověření než pomocí NIA, nebude osoba dostatečně ztotožněna k načtení jejich údajů ze základních registrů či databází jiných úřadů. Správce těchto systémů by pak mohl zcela oprávněně odmítnout takový požadavek s poukazem na bezpečnost a ochranu údajů.

Úřady se často obávají, že sdílené služby budou pro jejich klienty příliš složité. Například přihlášení přes NIA versus prosté zadání jména a hesla. Sdílené služby jsou však designované tak, aby byly uživatelsky tak snadné a přívětivé, jak jen je to možné. Často nabízejí více možností řešení – přihlášení přes NIA je možné pomocí bankovní identity, pomocí speciální aplikace, pomocí tokenu... Pokud některé řešení nenabízejí, je to většinou z dobrých důvodů (prostá kombinace jména a hesla není považována za dostatečně bezpečnou pro služby veřejné správy).

Může nastat situace, kdy využití sdílených služeb není vhodné? Velmi výjimečně ano. Půjde např. o situace, kdy jednáme s lidmi, jejichž identitu není možné ověřit (azylová agenda), nebo je zřejmé, že z objektivních důvodů nemohou tyto služby používat (osoby ve vězení). I v těchto situacích však hledejme především cesty, jak tyto osoby začlenit do standardních kanálů, než vymýšlet zcela nové.

Cíl: Jednotlivé agendové zákony a další právní předpisy nebudou v rozporu s principy a službami eGovernmentu a nebudou vytvářet nesmyslné speciality zatěžující klienty i úřady.

Přínosy dodržení: Není třeba vymýšlet jednou vymyšlené, úřady musí využívat poskytované centrální řešení projektů EG a tedy nebudou muset vynakládat zbytečné zdroje na proprietární řešení. Daleko lepší postavení úřadů v případných sporech a dokazování zákonnosti postupů a výsledků úředních procesů. Snížení administrativní zátěže klientů a podpora standardizace ve službách.

Dopady nedodržení: Nebude splněn princip jednotnosti a standardizace zejména u služeb veřejné správy. Dále hrozí žaloby od klientů pro neplnění jejich práv a pro nerespektování EG zákonů a žaloby pro vrchostenské šikanózní jednání úřadů. Dále bude hrozit stíhání konkrétních osob na základě negativních výsledků kontrol ze strany NKÚ.

Příklady dobré praxe: □

From:
<https://www.egdwiki.info/> -

Permanent link:
<https://www.egdwiki.info/dpl:psdpl:pracovni-podklad-pro-lednovou-psdpl-k-novym-zasadam?rev=1736073662>

Last update: **05.01.2025 11:41**

