

Kritéria a oblasti hodnocení podle DESI

DESI a hodnocení služeb eGovernmentu

DESI, neboli Index digitální ekonomiky a společnosti (Digital Economy and Society Index), je nástroj Evropské komise, který sleduje a hodnotí pokrok členských států Evropské unie v oblasti digitální konkurenceschopnosti. Tento komplexní index se skládá z několika klíčových pilířů, které dohromady poskytují ucelený obraz o úrovni digitalizace jednotlivých zemí. Mezi tyto pilíře patří například konektivita (šířka pásma a její dostupnost), lidský kapitál (digitální dovednosti občanů), využívání internetu (online aktivity občanů a podniků), integrace digitálních technologií (využívání digitálních technologií podniky a e-commerce) a v neposlední řadě i digitální veřejné služby, tedy eGovernment.

V rámci hodnocení eGovernmentu se DESI zaměřuje na úroveň a sofistikovanost online poskytování veřejných služeb občanům a podnikům. Sleduje se například dostupnost online formulářů, možnost kompletního vyřízení administrativních úkonů online, proaktivita veřejné správy v poskytování digitálních služeb a jejich uživatelská přívětivost. Hodnocení rovněž zohledňuje opatření pro usnadnění přístupu k digitálním službám pro všechny občany, včetně těch se zdravotním postižením či s nižšími digitálními dovednostmi.

Výsledky DESI jsou každoročně zveřejňovány a poskytují cenné informace pro tvůrce politik na národní i evropské úrovni. Umožňují identifikovat silné a slabé stránky jednotlivých členských států v digitální oblasti, porovnávat jejich pokrok a stanovovat priority pro další rozvoj. V oblasti eGovernmentu tak DESI slouží jako důležitý nástroj pro monitorování pokroku v digitalizaci veřejné správy a pro podporu výměny osvědčených postupů mezi členskými státy s cílem zlepšit kvalitu a dostupnost digitálních služeb pro občany a podniky v celé Evropské unii.

Klíčové hodnocené životní události

1. Zahájení podnikatelské činnosti: Jedná se o životní událost v oblasti hospodářských činností, zahrnující služby týkající se orientace, administrativních náležitostí, základní registrace, daňových záležitostí, záležitostí souvisejících s pojištěním, přijetí prvního zaměstnance a žádosti o povolení k ochraně životního prostředí.
2. Kariéra: Jedná se o životní událost občana v oblasti zaměstnanosti, zahrnující služby týkající se bezprostředních kroků pro nezaměstnané, poradenství ohledně dodatečných dávek a příspěvků, zachování náležitých dávek, nalezení nového zaměstnání, plnění povinností v zaměstnání a odchodu do důchodu.
3. Rodina: Jedná se o životní událost občana v oblasti sociálního zabezpečení, zahrnující služby týkající se narození, sňatku, osobních dokladů a registrace úmrtí.
4. Studium: Jedná se o životní událost občana v oblasti vzdělávání, zahrnující služby týkající se orientace, zápisu a studijního poradenství.
5. Běžný provoz podnikání: Jedná se o životní událost v oblasti hospodářských záležitostí, zahrnující služby týkající se daní a financování podniků, DPH a změn v podnikání.
6. Zdraví: Jedná se o životní událost občana v oblasti získání základních služeb zdravotní péče, zahrnující služby týkající se vyhledání relevantního poskytovatele zdravotní péče, elektronických konzultací a zdravotnické dokumentace.
7. Stěhování: Jedná se o životní událost občana v oblasti bydlení, zahrnující služby týkající se nalezení, úpravy a nastěhování do nového bydliště a stěhování a pobytu v zahraničí.

8. Soudy: Jedná se o životní událost občana v oblasti justice, zahrnující služby týkající se přípravy žaloby, podání žaloby a sledování stavu a odvolání.
9. Doprava: Jedná se o životní událost občana v oblasti dopravy, zahrnující služby týkající se koupě automobilu a daní, osvědčení a povolení.

Kritéria hodnocení

- Transparentnost a bezpečnost (Transparency and Security): Hodnotí se transparentnost vládních opatření, procesů doručovacích služeb, přístupu k osobním datům uživatelů, designu služeb (service design = jak je uživatel zapojen do navrhování služeb).
- Přeshraniční pohyb (Cross-border mobility) : Jedná se o přeshraniční online dostupnost, přeshraniční podporu uživatelů, přeshraniční eID a přeshraniční e-dokumenty.
- Klíčové faktory (Key enablers): Technologie klíčových faktorů by měla zlepšit online veřejné služby. Jedná se o e-registry, autentizační zdroje, e-dokumenty, e-identifikaci, digitální poštu a bezpečnost. Z pohledu uživatelů se zkoumají čtyři-pět životní události / life event ročně (viz výše). Dotazy směřují na nalezení správné webové stránky, její přístupnost (včetně té mobilní), jestli obsahovala konkrétní informace, pochopení procesu služby, transakce a zda lze vše vyřídit online, podpora pro uživatele a zda existují určité pomocné funkcionality a na závěr se ověřovalo, zda je možné dát zpětnou vazbu od uživatele.
- Mobilní přívětivost (experience): hodnotí se jednoduchost nalezení a přístupu k hledaným informacím na libovolných přístrojích, zejména mobilních. Definováno jako schopnost poskytování služeb v mobilním přívětivém prostředí.

From:

<https://egdwiki.info/> -

Permanent link:

<https://egdwiki.info/egdilna:desi-hodnoceni-a-kriteria>

Last update: **19.05.2025 18:01**

