Digitální
a informační
agentura

Kontaktní místo veřejné správy Nové generace – KMVS NG

Představení konceptu Asistovaného přístupu k digitálním službám státu

Ing. Michal Tichý

Mgr. Kristýna Rybářová

Oddělení Czech POINT

Odbor služeb eGovernmentu

Proč má vzniknout projekt KMVS nové generace

Proč tento projekt

Digitálních služeb přibývá, ale část občanů potřebuje osobní pomoc při jejich využívání.

Účel prezentace

Představit asistenci u digitálních služeb v projektu Rozvoj a zkvalitnění KMVS.

Z čeho vycházíme

Hospodářská strategie 2026

„Rozšiřování nabídky služeb Czech POINT“

Programové prohlášení vlády

Služby mají být dostupné pro všechny generace.

Zákon o právu na digitální služby (ZOPDS)

Zákon č. 12/2020 Sb. jako legislativní rámec digitálních služeb.

Informační koncepce ČR (IKČR)

Univerzální obslužné kanály a rozšíření služeb na Czech POINT.

Online služba sama nestačí

Digitální nabídka

Jenda

EZKarta

Portál dopravy

Portál občana

Digitální nejistota



„Kde začít a jak poznám,

že jsem vše vyřídila správně?“

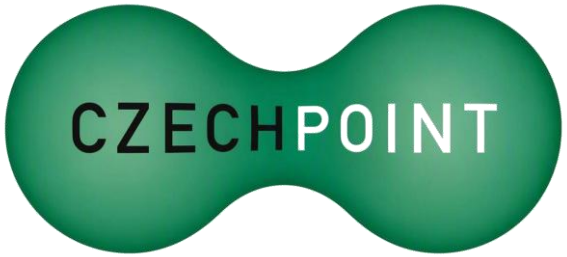
Czech POINT nové generace



Opora pro občany

Propojení osobního a digitálního světa

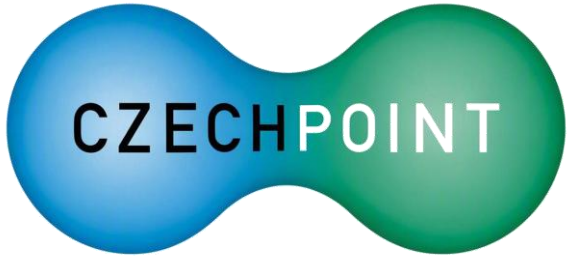
Nové potřeby občanů



Pomoc s digitálními službami

Širší přístup ke službám státu

Větší samostatnost občanů



Stávající Czech POINT pokračuje

Nová generace rozšiřuje pomoc

Obě podoby fungují souběžně

Co má být KMVS NG

Osobní asistence při využívání existujících digitálních služeb státu

Občan činí úkon a odpovídá za jeho obsah.

Pracovník naviguje, vysvětluje a pomáhá.

Využíváme existující portály.

Stávající Czech POINT funguje dál.

Pomoc dnes, větší samostatnost příště.

Občan získává jistotu v digitálních službách.

Asistence v praxi

Modelová situace: občan potřebuje Žádost o vystavení potvrzení o bezdlužnosti FÚ



Tápe doma

Nezná správný portál.

Na kontaktním místě

Vysvětlí svou potřebu.

Prochází službou

Sám se přihlásí a podá žádost.

Má výsledek

Rozumí dalšímu postupu.

Vize budoucí sítě KMVS NG

Stávající síť Czech POINT zůstane zachována

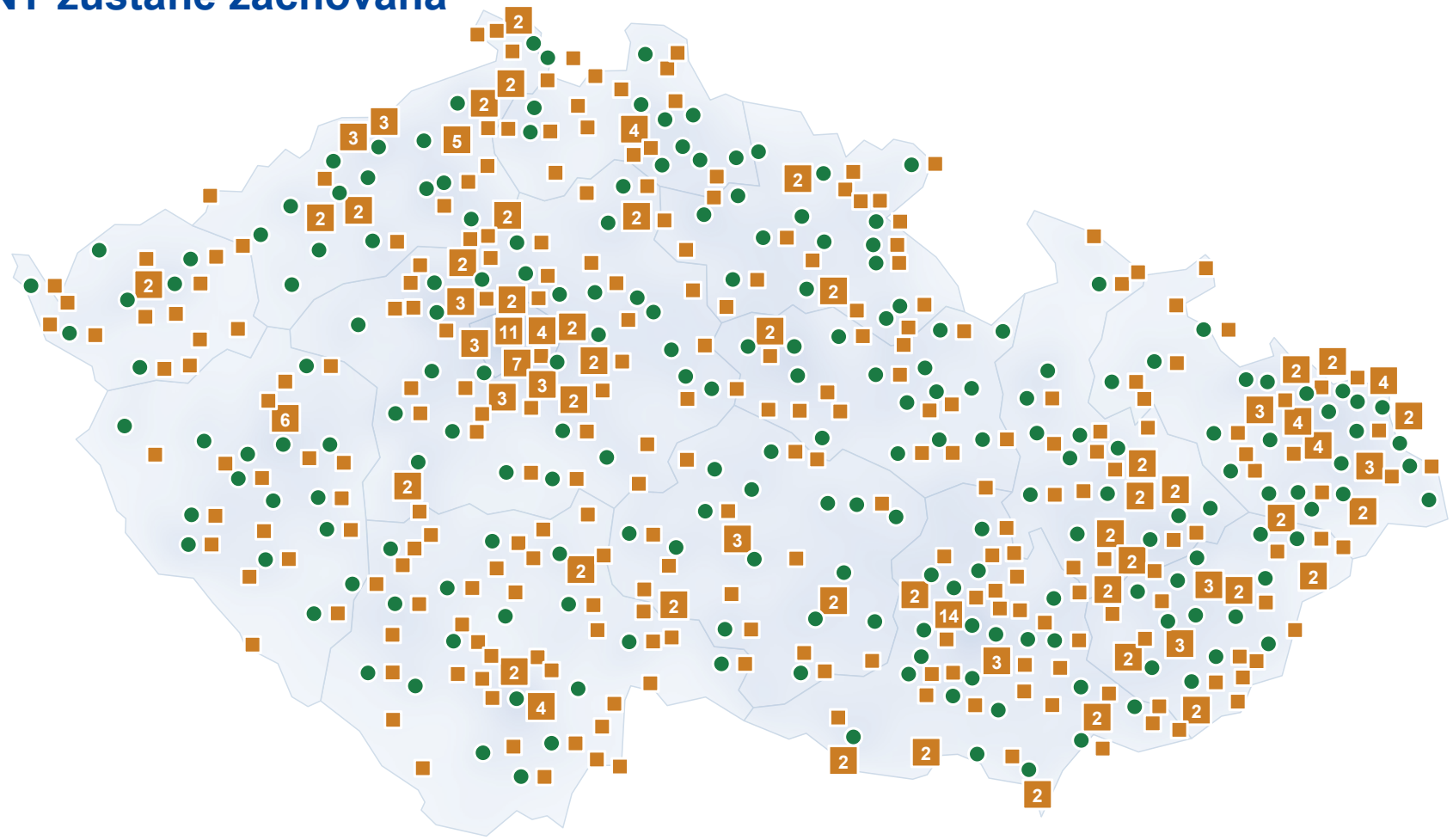
- **205**

ORP

pracoviště městských úřadů

- **437**

pracovišť České pošty



Pilot: ověření v reálném prostředí

Plán: 04/2027–04/2028, přibližně 50 pracovišť České pošty a 10 ORP

Pilot
Vhodné služby
a kontaktní místa

›

Zkušenosti
Občané
a pracovníci

›

Úprava modelu
Metodika, podpora
a hranice asistence

›

Širší využití
Rozhodnutí podle
výsledků pilotu

Co ověřit

Vhodnost služeb a rozsah asistence

Podporu pracovníků a reakce občanů

Co sledovat

Dokončení služby a důvody neúspěchu

Čas asistence a spokojenost

Termín závisí na schválení konceptu a následné legislativní připravenosti.

Co je potřeba vyjasnit a nastavit

✓ **Právní rámec**

Oprávnění, odpovědnost a hranice služby.

✓ **Metodika**

Jednotný postup a řešení neobvyklých situací.

✓ **Školení**

Praktický nácvik a dostupná podpora.

✓ **Bezpečnost**

Ochrana identity, osobních údajů a relace.

✓ **Role pracovníka**

Provází občana, nepřebírá jeho identitu.

✓ **Komunikace**

Jasné vysvětlení pomoci i jejích hranic.

Digitální stát dostupný všem



Digitální služby mají smysl tehdy, když je lidé dokážou bezpečně a s důvěrou využívat.

CZECHPOINT