

Portál Pražana

Zkušenosti se zaváděním
(Lessons learned)

20. 9. 2021

www.portalprazana.cz

PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G

Memorandum o dlouhodobé spolupráci při vytváření Portálu Pražana a při rozvoji služeb a obsahu Portálu občana

- MV ČR se zavazuje po dobu trvání Memoranda zejména:
 - sdílet technické, legislativní a procesní znalosti z realizace Portálu občana,
 - zprostředkovat pro HMP případnou součinnost při získávání technických znalostí ze strany externích společností, které pro MV ČR zabezpečují provoz a rozvoj Portálu občana,
 - spolupracovat na činnostech, které mají za cíl zvýšit vzájemnou využitelnost Portálu občana a Portálu Pražana ze strany jejich uživatelů.
- HMP se zavazuje po dobu trvání Memoranda zejména:
 - spolupracovat na činnostech, které mají za cíl zvýšit vzájemnou využitelnost Portálu občana a Portálu Pražana ze strany jejich uživatelů,
 - sdílet technické, legislativní a procesní znalosti z realizace Portálu Pražana.

Lessons learned (poučení)

- Velký dík patří MV ČR za možnost využití frameworku Portálu občana pro úpravy a rozvoj dle požadavků HMP.
 - Jde o příkladnou spolupráci mezi státní správou a samosprávou.
- Vlastní zavádění však nebylo Copy & Paste, jak by to mohlo na první pohled vypadat.
- Často jsme museli korigovat naše očekávání a z toho vyplynula následující poučení.

Informace vedené státní správou o občanech

- Předpoklad:
 - Předpokládali jsme, že všechny dostupné služby a informace na Portálu občana budou dostupné i autentizovanému uživateli v Portálu Pražana.
- Realita:
 - Bohužel jsme informace například z některých základních registrů nebo státem vedených rejstříků nemohli použít, protože Portál občana má legislativně unikátní postavení mezi samoobslužnými portály veřejné správy.
 - Veřejná správa nebyla připravena na poskytování dat pro osobu, o které jsou data vedena a která využívá státem garantovaný způsob ověření její elektronické identity.
- Řešení:
 - Formou připomínek bylo nutné zajistit změnu zákona v rámci DEPO, abychom mohli čerpat informace ze státních rejstříků.

Občan není jen fyzická osoba

- Předpoklad:
 - NIA nám umožní jednoznačně identifikovat občana a občan je tak fyzická osoba, co do portálu přichází.
- Realita:
 - Občan je podle Portálu občana jen fyzická osoba.
 - Uživatel však přichází v různých rolích, tedy nejen jako FO, ale i jako FPO, PO nebo dokonce i OVM.
 - Např. pán, co přišel přihlásit popelnice, vystupuje jako předseda sdružení čtyř vlastníků jedné nemovitosti (SVJ) a zároveň jako podnikající fyzická osoba, která má v Praze provozovnu, ale je to stále ten samý občan.
- Řešení:
 - Každý samoobslužný portál si musí vytvořit vlastní mandátní registr – stát odmítá jeho vytvoření.

Digitalizaci směrem k občanům, ale ne do úřadu

- Předpoklad:
 - Jednoduché vytváření elektronických podání, řešení životních situací, podpora pro inteligentní formuláře, úspora práce na straně úředníků.
- Realita:
 - Tyto služby na Portálu občana nebyly, nebo byly pouze ve velmi omezené míře. Portál občana je stavěn primárně jako nástroj pro zobrazování dat z agendových systémů jednotlivých ministerstev.
- Řešení:
 - Implementace formulářového nástroje (využíváme např. nástroj Metada po vzoru některých bank).
 - Neomezovat se pouze na zasílání datovou schránkou, ale zajištění integrace do takové úrovně, která umožní data zasláná do spisové služby vytěžit automaticky i do příslušného agendového informačního systému.

Hlavní motivace

Zvýšení efektivity úřadu

Zlepšení služeb občanům

Naplnění zákona 12/2020

Transparentnost

Cíle

Standardizace

Spolupráce na vývoji agend

Nabídka stejných služeb pro všechny MČ

Služby HMP na jednom místě

Právo občana na digitální službu

Anti Vendor Lock In

KPI

Návratnost investic

Návštěvnost

Dostupné služby

Participace

Podmínky

Digitální úkon pro přenesenou, samosprávnou i komerčně správnou působnost

Identifikace - NIA, SONIA, Datové schránky

Formulářové aplikace včetně sdíleného registru (s portálem PRAHA.EU)

Jednotné rozhraní pro MHMP

Jednotné rozhraní na MČ a MF včetně smluvního zabezpečení

Platební brána

Open API

Plná podpora GDPR

Využijeme digitální úkon pro samosprávné agendy

- Předpoklad:
 - Využijeme digitální úkon pro samosprávné i komerční agendy Magistrátu.
- Realita:
 - Digitální úkon vyžaduje zápis do Katalogu služeb veřejné správy a ten nepočítal v první fázi se samosprávou, a už vůbec ne s dalšími službami, které Magistrát nebo městské části poskytují občanům.
- Řešení:
 - Připomínkováno v rámci DEPO.
 - Implementace doložky o digitálním úkonu k jednotlivým podáním.

Řešení bude sloužit i pro MČ a městské organizace

- Předpoklad:
 - Jednoduchá integrace.
- Realita:
 - Je nutné integrovat se do různých agendových systémů. Vlastní integrace (poslední míle) je mnohem dražší a právně komplikovanější nežli výsledná služba.
 - Potřeba vyřešit předání informace o ztotožnění uživatele mezi Portálem a agendovým informačním systémem.
- Řešení:
 - Je nutné postupovat koncepčně s dlouhodobou vizí.

Integrace s agendami přenesené působnosti

- Předpoklad:
 - Jednoduše zpřístupníme občanům požadované služby v přenesené působnosti.
- Realita:
 - Agenda řídičských průkazů bez integrace přinesla zaměstnancům MHMP více práce nežli ruční vyřízení. Pokud je nějaký údaj vyplněn špatně a toto podání přijde datovou schránkou, je nutné začít celý proces správního řízení. To, co se dá na pobočce vyřešit jako: „Tady mi to opravte,“ je v elektronickém případě správní řízení tedy administrativně náročný proces.
- Řešení:
 - U přenesených agend bude nutné řešit integraci do agendových systémů. Jedná se o dlouhodobý proces.

Bude to jednorázová investice zadarmo

- Předpoklad:
 - Někteří politici očekávali, že převzetím Portálu občana už není potřeba nic dělat a že je vše hotovo.
- Realita:
 - Systém je nutno upravit, personifikovat, rozvíjet a integrovat.
 - Komerční banky investují do on-line kanálů v průměru 200 mil. Kč ročně. Ty větší mají několik milionů klientů, respektive účtů. Praha má sice „jen“ 1 mil. obyvatel, ale „účty“ má i každá OSVČ, sdružení nebo firma. Praha tudíž obsluhuje větší počet „klientů“ než průměrná banka.
- Řešení:
 - Do systému on-line governmentu bude potřeba ročně investovat minimálně 20 mil. Kč (to je 10 % toho, co průměrně investují banky).

Přínosy využití Portálu občana

1. Využití modulů pro autentizaci občana (NIA, Bank ID, mobilní klíč eGovernmentu...).
2. Koordinovaný rozvoj obou portálů, sdílení zkušeností, metodická podpora MV ČR (pravidelná jednání obou týmů).
3. Sdílení služeb.
4. Využitím frameworku od Portálu občana jsou i na Portálu Pražana vytvořeny všechny klíčové předpoklady definované pro jednotnou koncepci federalizace portálů.

Shrnutí a ponaučení

- Shrnutí:
 - Využití Portálu občana pro Portál Pražana bylo jednoznačně správným krokem a můžeme to vřele doporučit.
- Poučení:
 - On-line government je stejně jako on-line banking dlouhodobý proces a nedá se vyřešit jednorázovým nasazením sebelepšího řešení.
 - Je to dlouhodobá investice.

www.portalprazana.cz

Ing. Jan Petr

Ředitel pověřený řízením sekce
řízení a digitalizace MHMP

Mail: jan.petr@praha.eu



Řešení odpadů na Portálu - I.

1. Zpřístupnění dat z agendového systému PKO

- Příklad pro uživatele: přístup k informacím, které o uživateli město v této agendě vede v režimu 7x24
- Příklad pro úřad: postupné snižování telefonických a emailových dotazů na zaměstnance příslušného odboru

Moje město

Moje PID Liška **Poplatek za komunální odpad** Moje podání

Poplatek za komunální odpad

Souhrn informací o Vašich poplatcích za komunální odpad:

- 0 Kč** Váš celkový přeplatek
- 0 Kč** Váš celkový nedoplatek

Pozor, blíží se datum splatnosti některého z poplatků
Nejblíží termín splatnosti: 15. 06. 2021 (za 3 dny)

Objekty, kde jste evidován jako plátec: (2)

Objekt	Poplatek vyrovnán	Sběrné nádoby
Mariánské náměstí 2/2, Praha 1, 11000 Staré Město	✓	Smíšený odpad (0) Bio odpad (0)
Jungmannova 35/29, Praha 1, 11000 Nové Město	✓	Smíšený odpad (1) Bio odpad (1)

[Zobrazit detail](#) [Zobrazit detail](#)

Platí za sběrné nádoby – poplatek za komunální odpad

Jungmannova 35/29, Praha 1, 11000 Nové Město
Identifikátor registrace plátců: 2700427392

0 Kč Váš celkový přeplatek

0 Kč Váš celkový nedoplatek

Poplatky k úhradě

Detail	Poplatek	Termín	Termín úhrady
Poplatek za komunální odpad (1/01/2021 - 30.06.2021)	8 402 Kč	15. 06. 2021	

[Zaplatit vše \(Celkem 8 402 Kč\)](#) [Zobrazit poplatek](#)

Aktuální stav sběrných nádob

Smíšený odpad	Bio odpad
Objekt: Jungmannova 35/29, Praha 1, 11000 Nové Město Sběrná nádoba: 1x 500l Termín: 03.04. - 30.11.	Objekt: Jungmannova 35/29, Praha 1, 11000 Nové Město Sběrná nádoba: 1x 500l Termín: 03.04. - 30.11.

Plátec: Petrůl Petrůl (osobní údaje) se vyplácením odpad (poplatek) účastí v úhradu, zpráva: neprospěšnějším poplatku za komunální odpad.

Způsob úhrady poplatků

Forma úhrady	Individuální
Varšavský symbol	2700427392

[Zobrazit formu úhrady](#)

Kontakt

Adresa pro poskytnutí odpad poplatek a správnosti se vztahující:

Způsob kontaktu	Právní
Jméno / Telefonní číslo	Společnost: Realitní jednotka
Adresa	Mariánské náměstí 2/2, Praha 1, 11000 Staré Město

[Ignorovat kontakt](#)

Řešení odpadů na Portálu – II.

2. Usnadnění platby poplatku za odpady

3. Elektronizace formulářů s vytěžováním dat i přímo do agendového systému

- Přínos pro uživatele; možnost elektronického podání v režimu 7x24, načtení dat k platbě poplatku z QR kódu
- Přínos pro úřad: odstranění pracnosti spojeného s přepisem dat z obdrženého podání do IS PKO, minimalizace rizik spojených s chybným přepsáním

The screenshot shows a mobile application interface for paying waste fees. At the top, the address 'Jungmannova 35/29, Praha 1, 11000 Nové Město' is displayed. Below this, a modal window titled 'QR PLATBA' is open. The modal contains the following information:

- Poplatek za komunální odpad**
- První platba**
- Poplatek za komunální odpad - Jungmannova 35/29**
- Město**: HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
- Číslo účtu**: 00010-51579681000
- Číslo**: 9 402 Kč
- Datum splatnosti**: 11. 06. 2021
- Varovné symbol**: 2700427160
- Specifický symbol**: 0123456789

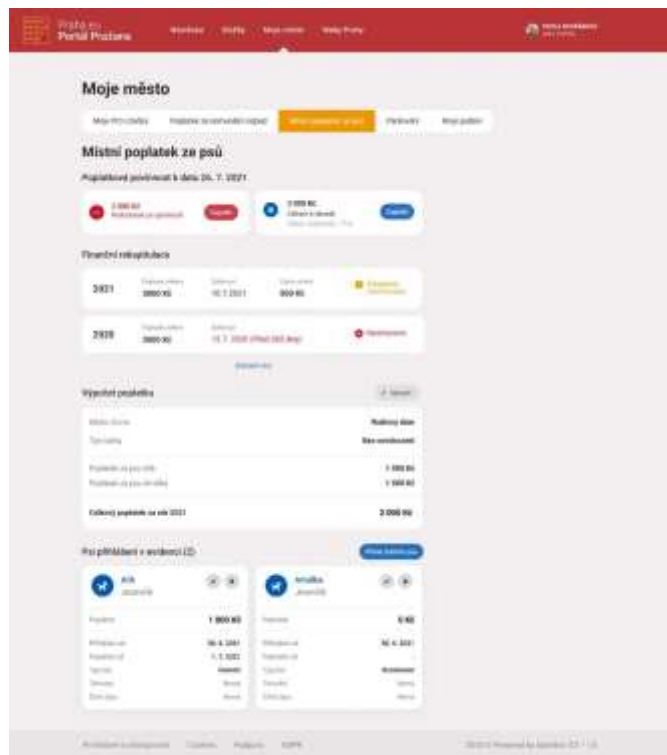
A QR code is visible on the right side of the modal. A blue 'Platba' button is at the bottom. A small note on the right side of the modal reads: 'Uživatelé mohou uplatnit platbu k operativě prostřednictvím aplikace ve formě platby QR kódem (s účtem) a 2D kódem (s účtem). Platba QR kódem se provádí prostřednictvím aplikace.'

Řešení odpadů na Portálu - III.

4. Integrace na systém městské organizace PS

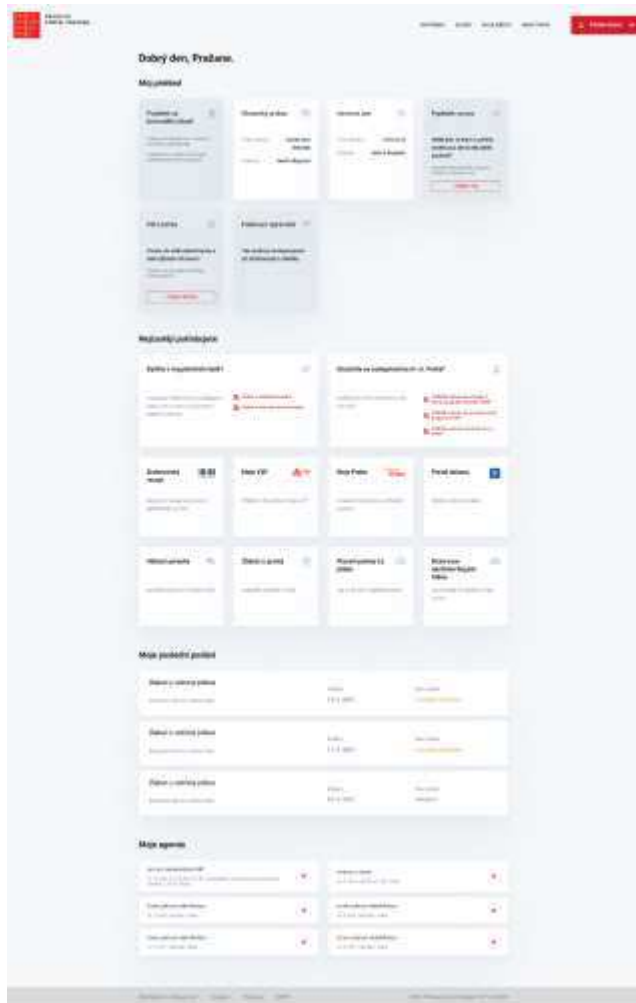
- Přínos pro uživatele: aktuálně připravovaná další část projektu umožní prostřednictvím Portálu Pražana registraci nové nádoby na odpad (případně změny nebo zrušení současné) bez nutnosti osobní návštěvy clientského centra
- Přínos pro úřad: snížení vytíženosti clientských center

Jaké služby plánujeme do konce roku 2021?



1. Spuštění pilotního řešení celoměstské agendy poplatku za psa s MČ Praha 3 a rollout projektu na další MČ
2. Zobrazování dat týkající se rezidenčního parkování
3. Implementace doložky o digitálním úkonu a publikace připravených formulářů MHMP

Jaké další služby plánujeme do konce roku 2021?



4. Úpravy designu a obsahu úvodní stránky po přihlášení uživatele
5. Vytvoření nezabezpečené části portálu
 - Implementace nového konceptu životních situací
 - Postupné zpřístupňování formulářů i pro nepřihlášené uživatele