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

Omezení závislosti na dodavateli (vendor lock-in).

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.

Czech POINT v současnosti



Opora pro občany

Výpisy, autorizované konverze a pomoc s přístupem do datové schránky.

Propojení osobního a digitálního světa

Stabilní síť kontaktních míst, na kterou navazuje další rozvoj služeb.

Nové potřeby občanů

Digitálních služeb přibývá. V neznámých životních situacích lidé potřebují srozumitelné vedení a jistotu.

Online služba sama nestačí

Digitální nabídka

Jenda

EZKarta

Portál dopravy

Portál občana

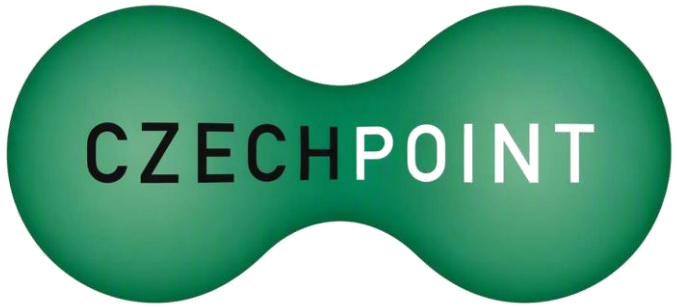
Digitální nejistota



„Kde začít a jak poznám,

že jsem vše vyřídila správně?“

Kontaktní místo nové generace



Pomoc s digitálními službami

Osobní asistence pro občany, kterým v používání online služeb brání nejistota či jiné překážky.

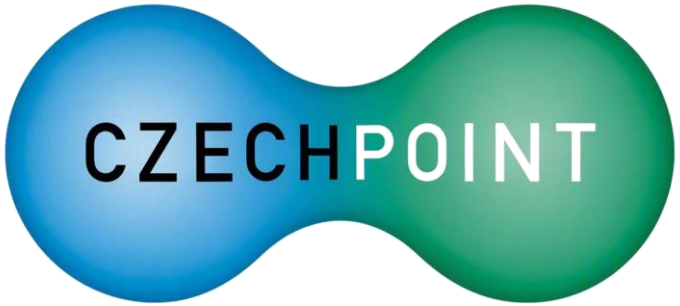
Širší přístup ke službám státu

Zpřístupnění existujících online služeb s asistencí a pomoc se zřízením digitální identity.

Větší samostatnost občanů

Praktické vedení a vzdělávání, aby lidé příště dokázali digitální služby využít sami.

Czech POINT nové generace



Stávající Czech POINT pokračuje

Dosavadní služby zůstávají zachovány. Některé úkony budou i nadále dostupné jen v klasickém Czech POINT.

Nová generace rozšiřuje pomoc

Asistence při využívání online služeb doplňuje stávající nabídku a rozvíjí digitální dovednosti občanů.

Obě podoby fungují souběžně

Klasické služby a digitální asistence se vzájemně doplňují podle potřeb občanů.

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.

Přehled možných služeb v Pilotním provozu

01 Výpisy a úřední úkony

Výpis rejstříku trestů

Výpis z živnostenského rejstříku

Výpis z bodového hodnocení řidiče

Výpis z registru obyvatel

Výpis z veřejného rejstříku

Výpis z obchodního rejstříku

Ohlášení ztráty nebo odcizení občanského průkazu

Žádost o vystavení potvrzení o bezdlužnosti FÚ

Poskytnutí údajů z evidence vyloučených osob

Lustrace osoby omezené na osobní svobodě

02 Sociální oblast a zdraví

Žádost o rodičovský příspěvek

Žádost o dávku státní sociální podpory

Žádost o podporu v nezaměstnanosti

Zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání (žádost o zprostředkování zaměstnání)

Výpis očkování

Výpis eRECEPT

Žádost o důchod online

03 Doprava

Žádost o řidičský průkaz nebo oprávnění

Změna vlastníka nebo provozovatele silničního vozidla

Žádost o kartu řidiče do digitálního tachografu

Výpis technických údajů vozidla

Zápis mentorů pro sedmnáctiletého řidiče

Zápis změny údajů v registru silničních vozidel

Plná moc k zápisu nového vozidla a případných doplňkových úprav do Registru silničních vozidel

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

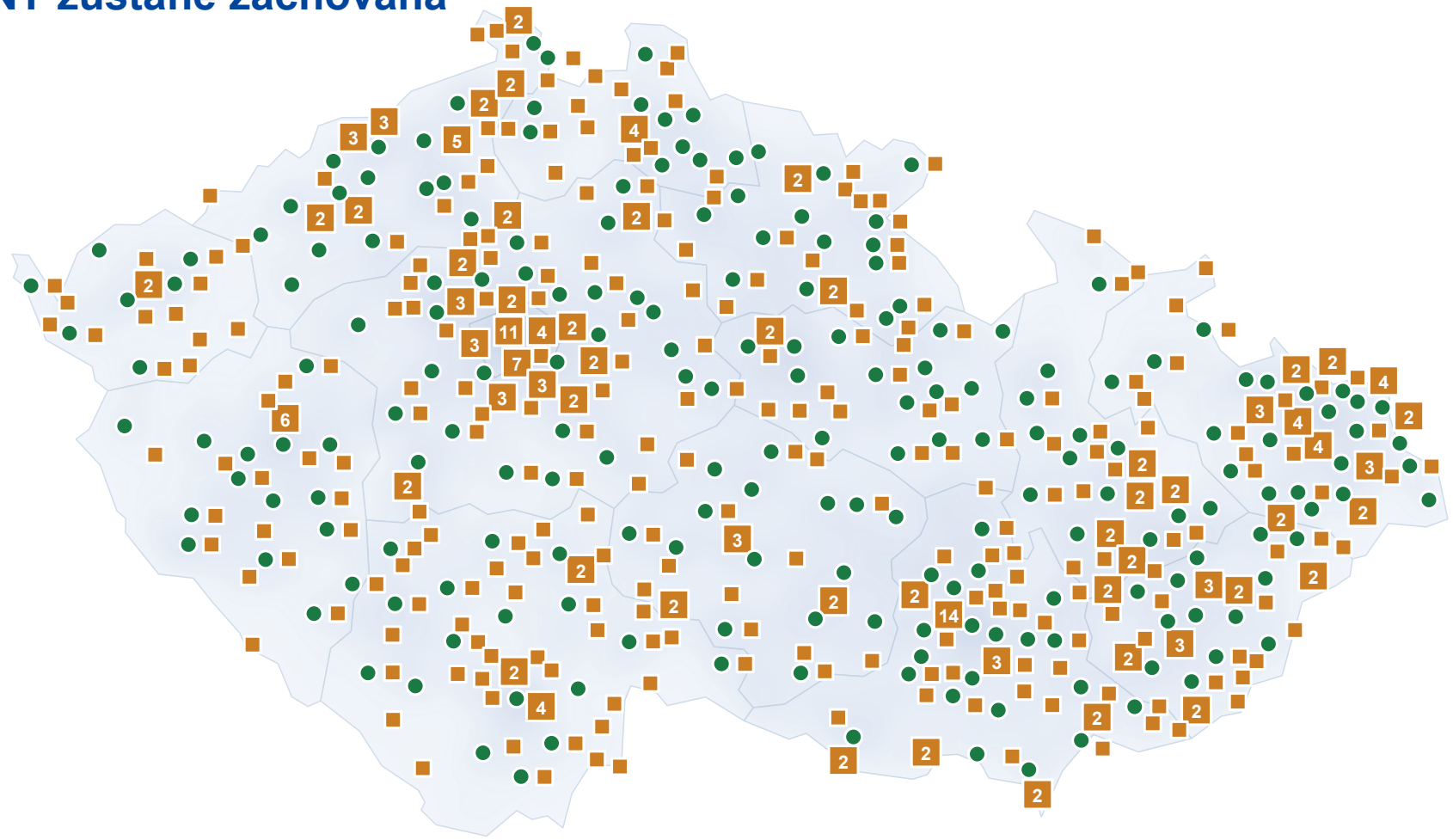
Rozumí dalšímu postupu.

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