

Občan+

Digitální obsluha občana

Mění se doba, potřeby i očekávání občanů...



Na každé informaci záleží

Na úvod něco o nás



Václav Hlaváč



Adam Sládek



Šimon Červený

Co občané nejčastěji řeší?

Napište nám, co řešíte občané nejčastěji (poplatky, kácení dřevin apod.)



Na každé informaci záleží



Jaká témata nyní řešíte na úřadě?

Občané jsou online

Aktivní zapojení občanů



Na každé informaci záleží

Potřeby občanů se mění

Dříve se řešilo výhradně vše osobně.
Dnes se přesouváme do online světa.



Potřeby občanů se mění

9 z 10 občanů i firem cítí právo vyřídit úřední záležitosti online.

Zdroj: <https://digitalnicesko.gov.cz/aktuality/ceskodigital-stem-cesi-chteji-digitalni-sluzby-sta/>



Na každé informaci záleží

Potřeby občanů se mění

Občan dnes čeká **stejný komfort** služeb jako u banky – online i offline.



Digitální komunikace s úřady



Na každé informaci záleží



Občané komunikují se státem online

 **Portál občana**

[Domů](#) [Datovka +](#) [Více](#)



[Vše](#) [Oblíbené ☆](#) [Řidič](#) [Podnikatel](#) [Státní správa](#) [Zdravotnictví](#) 

 **Žádost o voličský průkaz** [>](#)
Pokud nemůžete nebo nehodláte volit ve volbách do Poslanecké sněmovny ve svém volebním okrsku, můžete elektronicky požádat o voličský průkaz vaší datovou schránkou fyzické osoby. [☆](#)

 **Korespondenční volby** [>](#)
Korespondenční volba umožňuje občanům ČR hlasovat ze zahraničí poštou, aniž by museli cestovat do volební místnosti v Česku či na ambasádu v dané zemi. Je určena výhradně pro voliče dlouhodobě pobývajících mimo Českou republiku. [☆](#)

 **Výpis bodového hodnocení řidiče** [>](#)

 **Nepřečtené datové zprávy** [>](#)

Nic vám neuniklo!
Všechny zprávy máte přečtené.

 **Nepřečtená upozornění** [>](#)

Nic vám neuniklo!
Všechna upozornění máte přečtená.



Na každé informaci záleží

Doplňte tuto možnost i k vaší obci

Bud'te obcí, kde si občané **vyřídí vše z
pohodlí domova.**



Proč vzniklo řešení pro obce?

Právo na digitální služby

Zákon o právu na digitální služby (ZoPDS) zavádí očekávání, že úřady budou umět digitální úkony přijímat a poskytovat digitální služby.

Občan chce úřad 24/7

Komunikace „jako s bankou“: mobil, rychlá odpověď, přehled stavu, možnost uhradit poplatek online.

Úřad potřebuje odlehčit

Méně front a papíru = více času na odbornou práci. Klíč je mít žádosti strukturované a identitu ověřenou.



Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby

Uživatel služby má právo využívat digitální službu a **orgán veřejné moci má povinnost** poskytovat digitální službu.



Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby

Digitální úkon

- Úkon, který udělá občan/firma vůči úřadu
- Typicky: podání žádosti, odvolání, oznámení, doručení dokumentu
- Pomocí datové schránky, elektronického formuláře s ověřením identity občana apod.

Digitální služba

- Úkon, který udělá úřad vůči občanovi nebo firmě
- Typicky: vydání potvrzení, registrace, žádost i oznámení



Občan+

Demo - ukázka portálu

Ukázka přehledného a bezpečného prostředí



Na každé informaci záleží



Město Deštná

Občan+



Přihlásit se



Životní situace



Volby

Životní prostředí

Ostatní

Czech POINT

Matriční záležitosti

Majetkové záležitosti

Evidence obyvatel

Místní poplatky



Rychlé platby



Ankety

Vítejte na portálu Občan+

Město Deštná

Často hledané



Volby



Životní prostředí



Ostatní



Czech POINT



Na každé informaci záleží

Občan+

Shrnutí hlavních výhod

Co vše občan vyřeší z domova?



Na každé informaci záleží

Vše na jednom místě

Bezpečné ověření uživatelů

Portál je postaven na základě ověřené identity občana. Díky tomu přesně víte, s kým komunikujete.

Online platby v portálu

Integrovaná platební brána umožní zaplatit veškeré poplatky online.

Řešení životních situací online

Portál nabízí přehledné návody a formuláře pro řešení životních situací. Součástí je **také jednoduché prostředí pro tvorbu vlastních žádostí a formulářů** dle potřeb obce



Na každé informaci záleží

Jak portál Občan+ funguje?

1

Občan se přihlásí
pomocí ověřené
identity

2

Vybere službu

3

Vyplní žádost
nebo uhradí
poplatek online

4

Úředník obdrží
informaci, ověří
data a doplní

5

Občan dostane
potvrzení
(bez front)

Digitální úřední přepážka

Participace občanů

Komunikační kanál obce

Bezpečný systém pro práci s identitou občana



Na každé informaci záleží

Bezpečné ověření uživatelů

Nemusíte nic složitě ověřovat -
identita je už ověřená státem.



Místní poplatky bez návštěvy úřadu

Co občan získá

- zaplatí online (mobil/PC)
- má jasnou identifikaci platby
- nemusí řešit úřední hodiny
- komunikace z pohodlí domova

Co obec získá

- méně hotovosti
- méně dotazů „kam to poslat“
- u vybraných plateb rychlejší zpracování
- rozložení plateb a řešení v čase



Ankety: zapojení občanů a transparentnost

- lze využít i pro participativní rozpočet díky ověření občana
- dopravní opatření
- volba termínů akcí
- prioritizace investic



Příklady životních situací, které občané řeší

- osobní doklady a úřední podání
- místní poplatky
- pronájem obecního majetku
- povolení ke kácení stromů
- narození dítěte
- úmrtí
- svatba



Na každé informaci záleží

Co se změní na straně úřadu

Dřív

- občan přijde osobně / volá
- žádosti jsou různě „poskládané“
- více přepisování a dohledávání
- platby se řeší odděleně

S Občan+

- žádost/platba přijde digitálně
- úředník obdrží informaci, ověří data a doplní
- méně osobních návštěv a front
- jednodušší komunikace s občanem

TIP: definovat interní postup (kdo kontroluje, kdo rozhoduje, jak se odpovídá).



Nejčastější námitky obcí

Nebudou to používat všichni

Stačí, když bude služby využít například 20 % občanů, vy budete mít o 1/5 menší administrativu.

Nemáme kapacity

Naopak, portálové řešení vám je ušetří díky uživatelsky přívětivému prostředí i zajištěné bezpečnosti.

My už máme web s formuláři

Web je často jen "vitrínou", ale digitální obsluha občana díky ověření a platební bráně dává smysl.



Na každé informaci záleží

Nejčastější dotazy

Co když občan nemá identitu?

Občané, kteří nemají identitu, mohou stále přijít osobně.

Jak dlouho tvá spuštění?

Spuštění portálu je do 30-40 dní. Vše pomůžeme nastavit.
Pomůžeme i s informovaností mezi občany (letáčky)

Nebude poplatek ponížen o poplatek bance

Máme spolupráci s Českou Spořitelnou a vše jsme nastavili tak, aby nedocházelo ke stržení částky z poplatku.



Na každé informaci záleží



Marketingová podpora



Letáky do schránek občanů

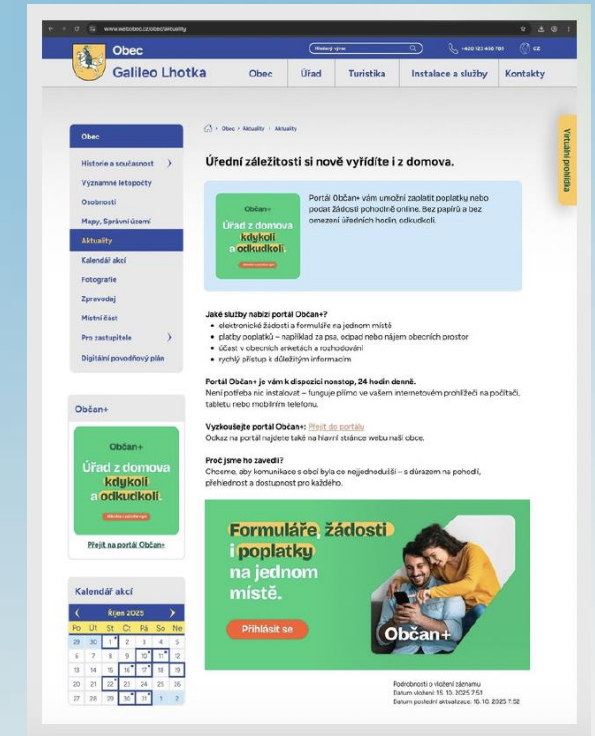
Sociální sítě

Digitální
úřední deska

Webové stránky



Na každé informaci záleží



Webinářem to začíná

Nejlepší WhatsApp skupina o AI a inovacích pro obce, školy i organizace



Na každé informaci záleží

Exkluzivní obsah navíc zdarma ve WhatsApp



Jak na AI a inovace?



Na každé informaci záleží

Zpětná vazba je pro cenná...



Na každé informaci záleží

Obsah tvoříme dle podnětů

— Slido



Na každé informaci záleží