

ZÁKON O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY A AI

UKÁZKA IMPLEMENTACE EASYFORMS

JAN PETR_



ÚŘAD VČERA, DNES A ZÍTRA

- **Včera:**
 - Přišli jsme na úřad, posadili se k přepážce a úředníkovi vysvětlili, co potřebujeme.
 - Rozuměl našemu příběhu a zařídil, co bylo třeba.
- **Dnes:**
 - Přišla doba formulářů.
 - Místo vysvětlování musíme všechno „vyklikávat“ a vyplňovat sami. Stovky portálů, tisíce formulářů, ...
 - Úředník zmizel – zůstala obrazovka.
- **Zítřka:**
 - Vrátime se k přirozenému jazyku.
 - Vysvětlíme **AI úředníkovi**, co potřebujeme – a on to vyřeší.
 - A kdo nechce mluvit s AI, bude moci mluvit s „**úředníkem**“, který díky AI asistentovi ví všechno.

ZÁKON O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY

Právní rámec pro vnější digitalizaci státní správy

ZÁKON O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY

Základní parametry

- Zákon 12/2020 – posunutý termín do 1.2.2027
- Uživatel má právo na digitální službu, tedy elektronický formulář s předvyplněnými údaji (pro samosprávu nepovinné)
- OVM se nesmí ptát na údaje, které jsou součástí ZR nebo AIS

Priorita implementace

- **Součást programového prohlášení vlády**
- **Kritická zpráva Národního kontrolního úřadu**
- **Plnění Digitální dekády EU na kterou se odkazuje Informační koncepce ČR**

VIŽE ZOPDS 2030 A AI

Směřování k inteligentní veřejné správě

VICE 2026-2030



- **Digitální služby dle ZoPDS**

- Uživatel má právo realizovat digitální služby ze svého počítače



- **Kontaktní místo veřejné správy dle ZoPDS**

- Počítačově handicapovaný uživatel má právo digitální služby realizovat pomocí kontaktního místa veřejné správy

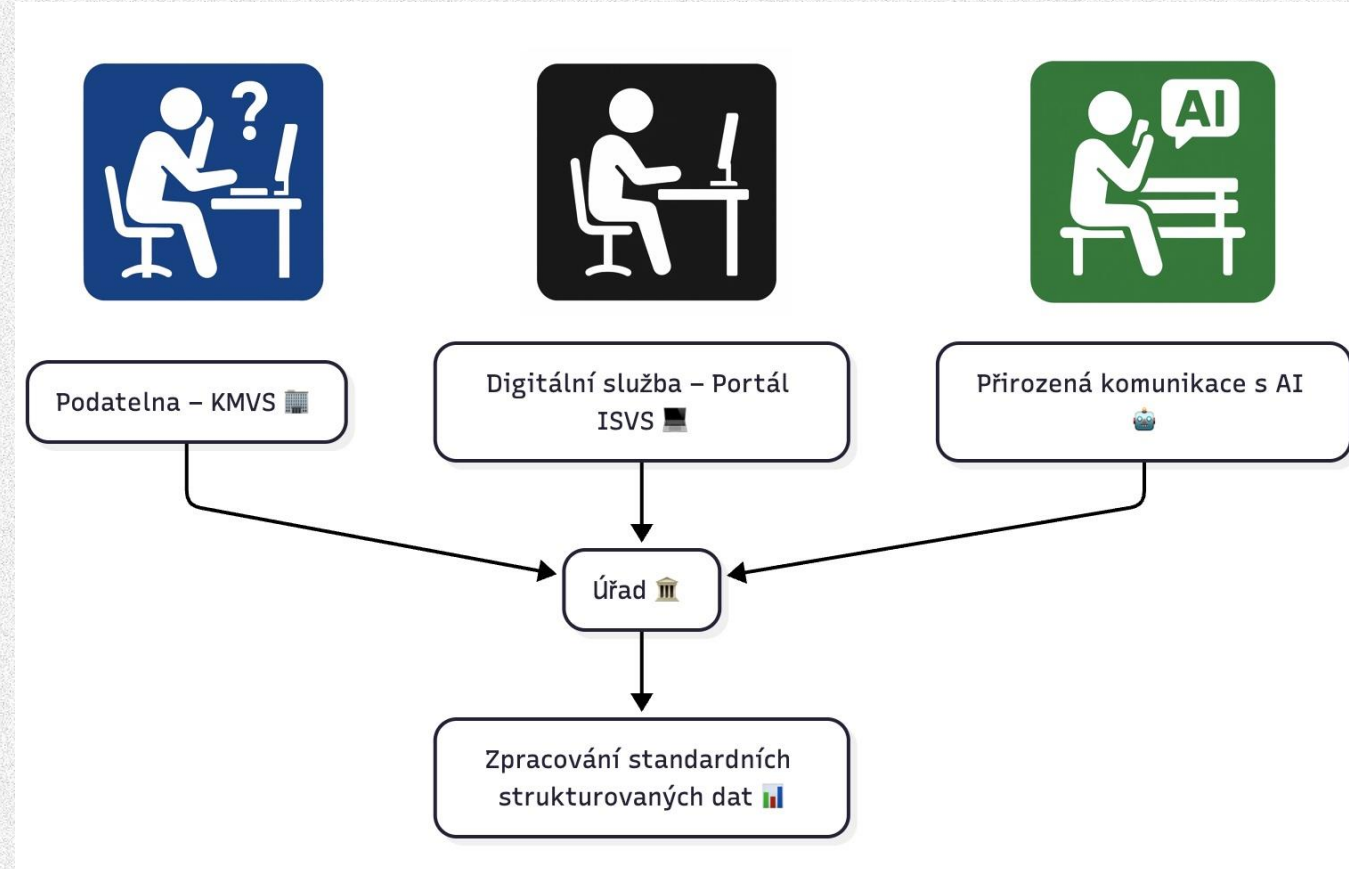


- **Zákon o právu na digitální službu pomocí umělé inteligence**

- Uživatel má právo na digitální služby prostřednictvím přirozeného jazyka a inteligentní asistence

ÚŘAD BUDUJE JEDEN PŘÍSTUPOVÝ BOD PRO DIGITÁLNÍ SLUŽBY

- **Přístup pro uživatele**
 - Samoobslužná digitální platforma
- **Přístup úředníkem na KMVS**
 - Asistovaná obsluha na kontaktním místě
- **Přístup s pomocí agenta AI**
 - Inteligentní asistence v přirozeném jazyku
- **Přístup úředníkem přepážky**
 - Tradiční osobní obsluha s AI podporou





DOKONČENÍ ZÁKONA O PRÁVU NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY

1. Zprovoznit digitální služby pomocí ISVS portálů a EasyForms

- Pokud nejsou vyjmuté z důvodu nepřiměřené zátěže

2. Důraz na kvalitu a funkčnost portálů ISVS dle ZoPDS

- Zahrnuje NIA, ReZa, formuláře, Autorizace, Osvědčení, směrování podání, standardizace a kontrola kvality

3. Životní události

- eGovernment Benchmark vnímá kroky v rámci životních událostí jako proaktivní. Orientace na uživatele

4. Návrh doplnění Katalogu služeb o služby samosprávy

- Vyhledávání v rámci životních událostí, standardizace služeb samosprávy a přístup k údajům základních registrů i pro služby samospráv.



VICE: DOTAŽENÍ ZOPDS PRO PLNOHODNOTNÉ VYUŽITÍ KMVS

- **Kontext a smysl**
 - **ZOPDS již uznává KMVS jako plnohodnotný kanál** pro poskytování digitálních služeb.
 - V praxi ale **nefunguje**, protože:
 - současné **samoobslužné portály ISVS jsou koncipovány pouze pro přímé použití občanem**,
 - chybí režim, ve kterém by mohl službu vyplnit a odeslat **úředník jménem občana**.
 - Cílem je **dokončit implementaci ZOPDS** – vybudovat portály schopné obsluhy „naruby“, tj. v asistovaném režimu v mandátu.



ZPROSTŘEDKOVÁNÍ

- Rozšířený okruh poskytovatelů asistence díky Registru zastupování

Autosalon

- přihlásí vozidlo
- Prodejce vyřídí registraci nového vozu za zákazníka – bez nutnosti návštěvy úřadu

Domov seniorů

- vyřídí podporu
- Sociální zařízení obstará veškeré formality včetně žádostí o dávky za své klienty

Svatební agentura

- zajistí obřad
- Kompletní vyřízení včetně všech úředních náležitostí – od záměru až po zápis do matriky

- Úspora na straně úřadu, zlepšení kvality na straně uživatele
- Transparentnost a důvěra
 - Systém jasně eviduje, zda podání provedl občan, nebo zástupce. Občan má právní jistotu, že asistovaná obsluha je rovnocenná samoobslužné.



„ZÁKON O PRÁVU NA SLUŽBY UMĚLÉ INTELIGENCE“

Bylo by potřeba do ZoPDS doplnit právo občana na využití umělé inteligence pro vyřízení digitálních služeb v přirozeném jazyce a určit věcného správce tohoto systému

Kontext a smysl

- ZOPDS garantoval občanům právo na digitální formu služeb. Navazující koncept posouvá důraz k **uživatelské přístupnosti** – služby by neměly být jen digitalizované, ale dostupné prostřednictvím přirozeného jazyka a inteligentní asistence.

Asistent pro navigaci

**Asistent pro vyplnění
formuláře**

Občan tedy nebude hledat správný formulář, ale bude mít právo položit dotaz státní umělé inteligenci například „potřebuji prodloužit řidičský průkaz“ a systém jej provede celým procesem.



ZÁKON O PRÁVU NA SLUŽBY AI

Umělá inteligence zásadně mění způsob interakce občanů s veřejnou správou. **Místo tradičního klikání** a hledání informací přichází éra **konverzační** komunikace založené na přirozeném jazyce.

AI asistent pro vyhledání informace

- Uživatel se jednoduše zeptá místo hledání informací v dokumentech a na webových stránkách

AI asistent pro vyplnění formuláře

- AI převede požadavek do strukturované podoby a vytvoří formulář automaticky

Budoucí způsob práce není o klikání – je o komunikaci.

Technologie se přizpůsobuje člověku, ne naopak.

AI – ALE MŮŽE SI STÁTNÍ SPRÁVA DOVOLIT HALUCINOVAT?

- [Hledáte zubní pohotovost - umělá inteligence vás v České Lípě odkáže na strážníky](#)
- Základní podmínkou jsou kvalitní data!!!
 - Pokud se budou rozdílná data na několika stech portálech – AI bude halucinovat
 - Potřebujeme jednotný katalog služeb a to i pro samosprávu

Režim AI Vše Obrázky Video Krátká videa

Přehled od AI +1

Pro rozpis zubní pohotovosti v České Lípě je **nejlepší kontaktovat přímo Městskou policii Česká Lípa nebo se podívat na jejich web/sociální síť**, protože zubní pohotovost je řešena formou obchůzek nebo dohod, ne stálým centrálním pracovištěm, a slouží pouze pro akutní případy, často s nutností předchozího telefonátu pro ověření, kdo je zrovna "v službě" (např. zubní ordinace v čele s MUDr. Novákem/Novotnou), jelikož se střídají v daných hodinách po domluvě mezi sebou a Městskou policií.

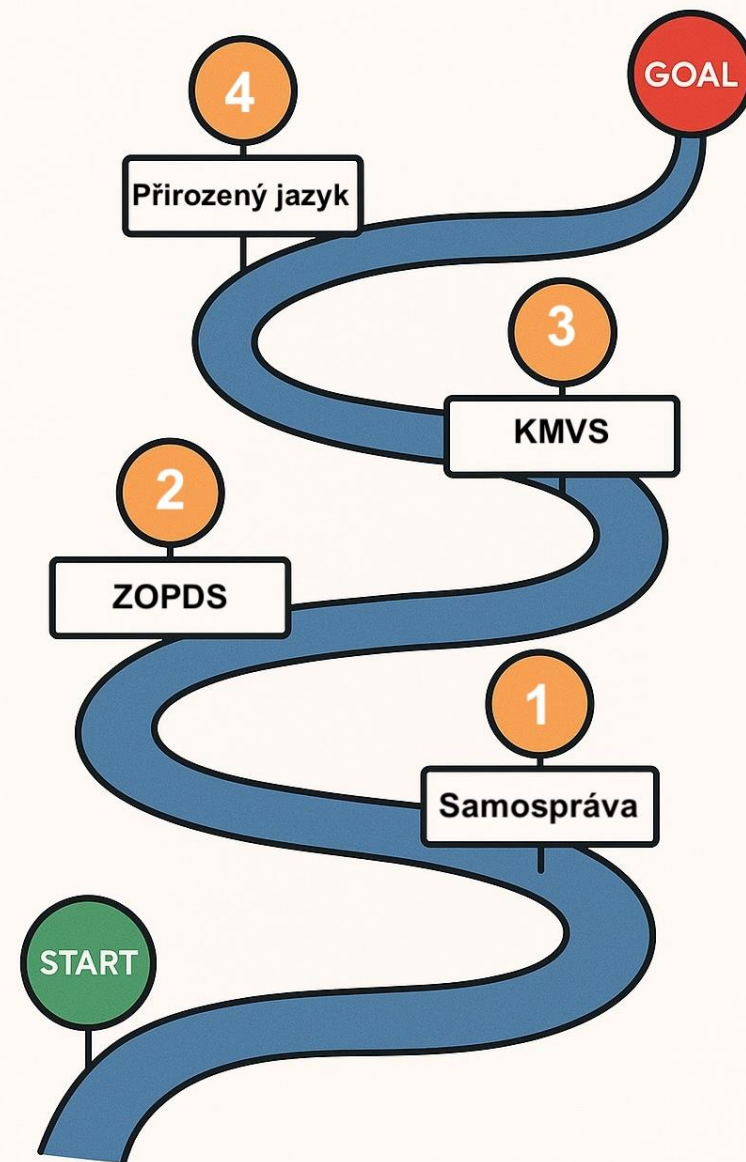
Jak postupovat:

- Nejprve volejte Městskou policii Česká Lípa (tel. 156):** Město zajišťuje dohled nad stomatologickou pohotovostí a sdělí vám aktuálně sloužícího zubního lékaře.
- Mějte po ruce jméno vašeho registrujícího lékaře:** Pokud ho máte, kontaktujte ho, možná vám pomůže i mimo ordinační hodiny (někdy mají domluvené zastupování).
- Zubní pohotovost je pro akutní stavy:** Jen

NAVRHOVANÁ ROADMAP

1. Příprava prostředí na služby samospráv (Katalog služeb samosprávy)
 - 4.Q. 2026
2. Dokončení legislativně prodloužené etapy ZoPDS pomocí EasyForms
 - 1.2.2027
3. Podpora mandátů v agendových portálech pomocí Registru zastoupení
 - 4.Q. 2028
4. „Zákon o právu na služby umělé inteligence“
 - 4.Q. 2029

ROADMAP



DĚKUJI ZA POZORNOST_

PROSTOR PRO VAŠE DOTAZY

Jan Petr
jan.petr@dia.gov.cz

DIGITÁLNÍ
A INFORMAČNÍ
AGENTURA_