

ZBIERKA ZÁKONOV SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Ročník 2021

Vyhlásené: 31. 12. 2021

Časová verzia predpisu účinná od: 1. 01. 2022

Obsah dokumentu je právne záväzný.

547

VYHLÁŠKA

Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

z 10. decembra 2021

o elektronizácii agendy verejnej správy

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky podľa § 31 písm. c) a j) zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) ustanovuje:

§ 1

Úvodné ustanovenia

(1) Táto vyhláška ustanovuje

- a) podrobnosti o zabezpečení organizačných podmienok a procesných podmienok na zabezpečenie riadneho výkonu povinností pri elektronizácii agendy verejnej správy,
- b) spôsob a postup orgánu riadenia pri elektronizácii agendy verejnej správy na zabezpečenie riadneho výkonu poskytovania služieb verejnej správy, služieb vo verejnom záujme a verejných služieb.

(2) Táto vyhláška sa vzťahuje na vytváranie a zmenu elektronických služieb verejnej správy druhej až piatej úrovne elektronizácie podľa osobitného predpisu¹⁾ (ďalej len „elektronická služba“), ktoré sú určené pre koncového používateľa a vytváranie a zmenu ich používateľského rozhrania.

§ 2

Základné pojmy

Na účely tejto vyhlášky sa rozumie

- a) koncovým používateľom fyzická osoba, ktorá používa alebo požaduje poskytnutie elektronickej služby,
- b) komponentom funkčná časť používateľského rozhrania s určenými vlastnosťami, a to najmä vizuálnymi vlastnosťami, štruktúrou, zobrazením na rôznych zariadeniach a technologických platformách,
- c) používateľským rozhraním časť elektronickej služby, ktorá slúži na komunikáciu koncového používateľa pri používaní elektronickej služby,
- d) grafickým používateľským rozhraním používateľské rozhranie zobrazované koncovému používateľovi vo forme vizuálnych komponentov alebo zvukových komponentov,
- e) používateľskou skúsenosťou skúsenosť koncového používateľa dosiahnutá pri interakciách s elektronickou službou alebo používateľským rozhraním.

§ 3**Základné zásady elektronizácie agendy verejnej správy, vytvárania elektronických služieb a používateľského rozhrania**

(1) Pri elektronizácii agendy verejnej správy a pri vytváraní elektronických služieb pre koncového používateľa, vrátane ich používateľských rozhraní, ako aj pri ich zmenách a úpravách sa postupuje podľa základných zásad tvorby a rozvoja elektronických služieb, ktorými sú

- a) užitočnosť,
- b) stabilita a otvorenosť,
- c) reálnosť,
- d) jednoduchosť,
- e) agilný prístup,
- f) prístupnosť,
- g) zohľadnenie kontextu,
- h) holistický pohľad,
- i) konzistentnosť a
- j) otvorenosť.

(2) Zásada užitočnosti je dodržaná, ak sú elektronické služby vytvárané alebo menené na základe identifikovaných potrieb koncových používateľov a umožňujú plniť povinnosti podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

(3) Zásada stability a otvorenosti je dodržaná, ak sa na poskytovanie elektronickej služby použijú také prostriedky, ktoré vytvoria stabilný a funkčný celok na ich poskytovanie a použitie, a zároveň umožnia zdieľanie a opätovné použitie jednotlivých prostriedkov v budúcnosti alebo pre potreby iných správcov a prevádzkovateľov.

(4) Zásada reálnosti je dodržaná, ak sa pri vytváraní alebo zmene elektronických služieb vychádza z obvyklých spôsobov ich používania koncovými používateľmi, ich sprístupneniu koncovému používateľovi predchádza primerané testovanie so skutočnými koncovými používateľmi, a zohľadní sa používateľská skúsenosť, pričom sa vynakladá primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov.

(5) Zásada jednoduchosť je dodržaná, ak je výsledkom vytvorenia alebo zmeny elektronickej služby zjednodušenie prístupu koncového používateľa k výkonu agendy verejnej správy oproti postupu podľa existujúceho stavu, vrátane poskytovania služby verejnej správy v inej než elektronickej podobe.

(6) Zásada agilného prístupu je dodržaná, ak sú vytvorenie alebo zmena elektronickej služby vykonané v prvom rade spôsobom, ktorý je založený na sprístupňovaní menších funkčných celkov a ich následnej úprave a rozvoji na základe získaných informácií o používateľskej skúsenosti, najmä ak projekt pozostáva z viacerých celkov.

(7) Zásada prístupnosti je dodržaná, ak je použitie elektronickej služby zrozumiteľné a jednoduché pre bežného koncového používateľa, nároky na použitie elektronickej služby nevylučujú z jej použitia žiadnu zo skupín koncových používateľov a testovanie so skutočnými koncovými používateľmi zahŕňalo aj osoby zo znevýhodnených skupín koncových používateľov, pričom sa vynaložilo primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov.

(8) Zásada zohľadnenia kontextu je dodržaná, ak sa pri vytváraní a zmene elektronickej služby zohľadnia okolnosti, v ktorých koncový používateľ elektronickej služby bežne používa a elektronickej služba je poskytovaná spôsobom, ktorý zohľadňuje čas, miesto a technické zariadenia, ktoré sú na jej využívanie používané.

(9) Zásada holistického pohľadu je dodržaná, ak je elektronickej služba vytvorená so zohľadnením súvisu a nadväznosti s inými elektronickej službami a možnosťami prístupu k nej, a využitia jej výsledkov rôznymi spôsobmi vrátane spôsobov poskytovania služby verejnej správy v inej než elektronickej podobe.

(10) Zásada konzistentnosti je dodržaná, ak elektronickej služby používajú jednotný jazyk, jednotný spôsob označovania prvkov, sú vnútorne bezrozporné a prezentované jednotným spôsobom v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu o štandardoch grafických používateľských rozhraní elektronickej služieb.²⁾

(11) Zásada otvorenosti je dodržaná, ak je do vytvárania a zmeny elektronickej služieb vhodným spôsobom zapojená aj odborná verejnosť a koncoví používatelia, zohľadňujú sa ich podnety a poznatky, a v rozsahu ustanovenom zákonom sú sprístupňované skúsenosti z procesu vytvárania a zmeny elektronickej služieb, ako aj vytvorené zdrojové kódy.

§ 4

Postupy elektronizácie agendy verejnej správy

(1) Postupmi elektronizácie agendy verejnej správy sú

- a) používateľský prieskum,
- b) návrh a mapovanie používateľskej cesty,
- c) tvorba informačnej architektúry elektronickej služby,
- d) príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania, aplikačného rozhrania³⁾ a iniciálneho grafického návrhu,
- e) používateľské testy funkčného používateľského rozhrania,
- f) vytváranie a testovanie aplikačných rozhraní elektronickej služby,
- g) zber a vyhodnotenie spätnej väzby k elektronickej službe.

(2) Pri elektronizácii agendy verejnej správy sa postupuje tak, že elektronickej služba

- a) je použiteľná najmenej v rozsahu, ktorý umožňuje určenej skupine koncových používateľov dosiahnuť určené ciele efektívne, účinne a so splnenými očakávaniami pri vykonávaní úloh v špecifikovanom kontexte používania,
- b) zabezpečí postup pri získavaní úradných dokumentov, údajov alebo skutočností podľa osobitných predpisov⁴⁾ pri vyžadovaní údajov od koncového používateľa.

(3) Pri vytváraní alebo zmene elektronickej služby sa postupuje tak, že elektronickej služby v rámci jednej životnej situácie

- a) informujú koncového používateľa aj o postupoch, potrebnej dokumentácii, lehotách a ďalších dôležitých skutočnostiach potrebných na poskytnutie nadväzujúcej elektronickej služby,
- b) majú používateľské rozhrania, ktoré na seba nadväzujú a vytvárajú pre koncového používateľa plynulú používateľskú cestu.

(4) Ak jedna životná situácia obsahuje nadväzujúce elektronickej služby viacerých správcov, koordináciu na vytvorenie alebo zmenu týchto elektronickej služieb v súlade so zákonom a touto

vyhláškou vykonáva orgán vedenia podľa § 9 ods. 1 písm. e) zákona.

(5) Pred vytvorením alebo zmenou elektronickej služby pre koncového používateľa vrátane používateľského rozhrania sa

- a) určí v rámci orgánu riadenia vlastník agendy verejnej správy, zodpovedného za elektronizáciu príslušnej agendy verejnej správy,
- b) opíše agenda verejnej správy, ktorá má byť elektronizovaná, a
- c) identifikujú informačné technológie verejnej správy potrebné na zabezpečenie elektronizácie agendy verejnej správy.

(6) Pri vytvorení alebo zmene používateľského rozhrania sa zohľadnia elektronické služby, ako aj iné služby, ktoré sú prostredníctvom používateľského rozhrania poskytované tak, že sú zmenené elektronické služby používateľského rozhrania príslušnej agendy verejnej správy, ak to dovoľujú technické a technologické možnosti orgánu riadenia.

(7) Ak správca poskytuje používateľské rozhranie k elektronickej službe pri vytvorení alebo zmene elektronickej služby zabezpečí prednostne vytvorenie aplikačného rozhrania spôsobom podľa prílohy č. 1, ktoré umožní použiť službu aj bez grafického používateľského rozhrania.

(8) Zmenou elektronickej služby je zmena jej používateľského rozhrania, najmä zmena typografie, farby a rozloženia prvkov päty služby alebo iná zásadná zmena používateľského rozhrania, ktorá

- a) je súčasťou projektu, zmenovej požiadavky, alebo zmeny v projekte podľa osobitného predpisu⁵⁾ okrem malého projektu,⁶⁾ malej zmenovej požiadavky⁷⁾ alebo malej zmeny v projekte,⁸⁾
- b) je určená koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia ani nekoná za orgán riadenia alebo v jeho mene,
- c) má grafické používateľské rozhranie, alebo
- d) má aplikačné rozhranie, ktoré umožňuje službu použiť aj bez grafického používateľského rozhrania.

(9) Ak je vytvorenie alebo zmena elektronickej služby súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky, jednotlivé postupy a spôsoby sa vykonávajú v projektových fázach podľa osobitného predpisu.⁵⁾

(10) Ak je súčasťou vytvorenia alebo zmeny elektronickej služby vytvorenie nevizuálnych komponentov slúžiacich koncovým používateľom na používanie systému alebo elektronickej služby prostredníctvom verejne dostupného aplikačného rozhrania, v rámci projektu sú realizované aj aktivity podľa odseku 1 písm. a) až d) a f).

(11) Spôsoby a postupy podľa odseku 1 písm. a) až f) sa nevzťahujú na postup správcu pri vytvorení alebo zmene elektronickej služby, ktorá je súčasťou zmenovej požiadavky vyplývajúcej zo zákona prijatého v skrátanom legislatívnom konaní.⁹⁾

§ 5

Používateľský prieskum

(1) Používateľským prieskumom sa na účely tejto vyhlášky rozumie aktivita, ktorou sa overuje zamýšľaný koncept elektronizácie agendy verejnej správy, zbierajú a dopĺňajú potreby a očakávania koncových používateľov v oblasti danej elektronickej služby a analyzuje sa ich motivácia, problémy, znalosti a potreby.

(2) Používateľský prieskum sa spravidla vykonáva metódou kvalitatívneho prieskumu oslovením

všetkých relevantných skupín koncových používateľov, pričom správca vynaloží primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie aktívnej účasti reprezentatívnej vzorky koncových používateľov. Závery používateľského prieskumu môžu byť overené kvantitatívnym prieskumom, ktorého výstupmi sú

- a) požiadavky skupín koncových používateľov na prínos elektronickej služby,
- b) opis požiadaviek na používateľské rozhranie, najmä na štruktúru a zobrazovanie informácií,
- c) požiadavky na následnosť krokov, ktoré má koncový používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby, a
- d) opis toho, ako používateľské rozhranie zohľadňuje zdokumentované potreby skupín koncových používateľov.

(3) Pre každú elektronicкую službu sa podľa potrieb používateľského prieskumu určí počet používateľských skupín, vždy aspoň jedna. Počet používateľských skupín podľa prvej vety je súčasťou projektového zámeru¹⁰⁾ alebo projektového iniciálneho dokumentu.¹¹⁾

(4) Výsledkom používateľského prieskumu je správa z používateľského prieskumu, ktorá obsahuje najmä

- a) opis cieľových skupín koncových používateľov vrátane sociodemografických charakteristík cieľových skupín alebo účastníkov používateľského prieskumu,
- b) použitú metódu používateľského prieskumu,
- c) použitý scenár používateľského prieskumu,
- d) metódu prioritizácie požiadaviek skupiny koncových používateľov podľa odseku 2 písm. a),
- e) zoznam prioritizovaných požiadaviek skupiny koncových používateľov podľa odseku 2 písm. a),
- f) dátum a čas vykonania používateľského prieskumu.

(5) Výstup záverov používateľského prieskumu podľa odseku 2 písm. a) je súčasťou projektového zámeru alebo projektového iniciálneho dokumentu. Výstup záverov používateľského prieskumu podľa odseku 2 písm. b) až d) je súčasťou detailného návrhu riešenia.¹²⁾

§ 6

Návrh a mapovanie používateľskej cesty

(1) Používateľskou cestou sa na účely tejto vyhlášky rozumie postup koncového používateľa pri použití elektronickej služby, ktorý začína potrebou koncového používateľa elektronicкую službu využiť a končí jej poskytnutím koncovému používateľovi.

(2) Mapovaním používateľskej cesty sa na účely tejto vyhlášky rozumie proces zachytenia jednotlivých krokov, ktoré má koncový používateľ vykonať. Mapovaním používateľskej cesty sa v jednotlivých krokoch zaznamenajú dokumenty, doklady, informácie a ďalšie nevyhnutné náležitosti, ktoré koncový používateľ v každom kroku potrebuje, ak má elektronicкую službu použiť. Cieľom mapovania používateľskej cesty je identifikovať kroky používateľa, ktoré vykoná na úspešné použitie elektronickej služby.

(3) Mapovanie používateľskej cesty sa uskutočňuje obvykle v súčinnosti s koncovými používateľmi, pričom správca vynaloží primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov na mapovanie používateľskej cesty. Ak pre danú agendu nie je vytvorená elektronicкая služba alebo služba verejnej správy, vytvorí sa mapa používateľskej cesty podľa predpokladaného procesu.

(4) Mapa používateľskej cesty so zaznamenanými náležitosťami podľa odsekov 1 až 3 je súčasťou detailného návrhu riešenia.