

**Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky zo dňa 18.12.2023**  
**č. 018118/2023/oBI/5**  
**o koordinácii spolupráce oddelenia kvality používateľskej skúsenosti s biznis vlastníkmi služieb**

Určené pre:	Sekcia informačných technológií verejnej správy
Vydáva:	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, Sekcia informačných technológií verejnej správy, Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti.
Závaznosť:	Tento dokument má odporúčací charakter
Počet príloh:	0
Dátum vydania:	18.12.2023
Dátum účinnosti:	20.12.2023
Vypracovali	<b>Dominika Orthová,</b> referent Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky  a <b>Dana Petranová</b> referent Sekcia informačných technológií verejnej správy Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Schválil:	<b>Anna Makarová,</b> poverená vedením oddelenia Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky  a <b>Ilidkó Štúňová,</b> poverená vykonávaním funkcie generálneho riaditeľa sekcie Sekcia informačných technológií verejnej správy Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

## Obsah

Úvod.....	2
1 Základná charakteristika .....	3
2 Podnet na spoluprácu zo strany OR .....	5
2.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu .....	5
2.2 Popis koordinácie spolupráce zo strany OR .....	5
2.3 Koordinácia spolupráce v rámci projektového riadenia.....	7
2.3.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu .....	7
2.3.2 Popis koordinácie spolupráce v rámci projektového riadenia .....	7
2.4 Koordinácia spolupráce bez projektového riadenia.....	9
2.4.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu .....	9
2.4.2 Popis koordinácie spolupráce bez projektového riadenia .....	9
3 Podnet na spoluprácu zo strany MIRRI .....	10
3.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu .....	10
3.2 Popis .....	12

## Úvod

Behaviorálne inovácie a zavedenie UX/CX princípov (teda princípov užívateľskej a zákazníckej skúsenosti) pomáhajú zlepšiť spokojnosť občanov s fungovaním verejnej správy a zlepšiť výkon verejnej správy ako celku. Tieto princípy sa môžu uplatňovať pri riešení situácií, ktoré súvisia s ľudským konaním.

Pri zavádzaní behaviorálnych inovácií a UX/CX princípov v procesoch verejnej správy je dôležité zabezpečiť, aby sa zameriavali na potreby a očakávania občanov, za súčasného splnenia podmienky, že budú transparentné a spravodlivé.

Príkladom behaviorálnej inovácie je zavedenie takých nástrojov a technológií, ktoré skvalitnia prístup k službám verejnej správy formou zlepšenia dostupnosti informácií či zjednodušenia komunikácie (štátu k občanovi alebo občana k štátu).

Implementáciou 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 o ITVS“) a vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 o elektronizácii agendy verejnej správy (ďalej len „vyhláška o elektronizácii agendy VS“) do praxe sa v poskytovaní elektronických služieb v oblasti verejnej správy zabezpečí, že elektronické služby budú vytvorené alebo zmenené na základe identifikovaných potrieb a očakávaní koncových používateľov.

### **Zohľadňujeme používateľskú skúsenosť reálnych koncových užívateľov.**

Cieľom tohto metodického usmernenia je vzájomnou spoluprácou pomôcť nastavovať služby pre občanov/podnikateľov tak, aby boli jednoduchšie na pochopenie a následné použitie, t. j. aby boli používateľsky prívetivé.

Metodické usmernenie popisuje priebeh procesu koordinácie zmien služieb štátu a vzájomné komunikačné toky, možnosti kooperácie oddelenia kvality používateľských skúseností a spolupracujúceho rezortu, biznis vlastníka služby.

## 1 Základná charakteristika

Zákon o ITVS špecifikuje základné charakteristiky a povinnosti spolupráce medzi orgánmi riadenia - biznis vlastními služby a orgánom vedenia, ktorým je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len „MIRRI SR“).

Medzi základné povinnosti MIRRI SR patrí koordinácia elektronizácie agendy verejnej správy (najmä v rámci zadaných životných situácií) a usmerňovanie medzirezortnej spolupráce pri vytváraní, aktualizácii a poskytovaní elektronických služieb.

Životnú situáciu predstavuje udalosť v živote fyzickej osoby alebo v cykle právnickej osoby, ktorá sa rieši prostredníctvom služieb verejnej správy.

Povinnosťou orgánov riadenia (ďalej len „OR“), ako biznis vlastníkov služieb, je identifikovať požiadavky tak, aby v čo najväčšej miere zohľadňovali potreby koncových používateľov. Získavať tieto informácie majú predovšetkým používateľskými prieskumami uskutočňovanými v súlade s vyhláškou o elektronizácii agendy VS.

Výsledkom budú elektronické služby v súlade so:

- základnými zásadami elektronizácie agendy verejnej správy,
- zásadami tvorby a rozvoja elektronických služieb a používateľských rozhraní,
- známymi potrebami koncového používateľa.

OR (biznis vlastníkom služby) vypracúva **koncepciu rozvoja**.

Koncepcia rozvoja je dokument, ktorý definuje:

- ciele, organizačné, technické a technologické nástroje a architektúru informačných technológií verejnej správy (ďalej len „ITVS“),
- plánovanie jednotlivých aktivít, najmä s cieľom riadneho a včasného naplnenia požiadaviek národnej koncepcie a strategických priorít informatizácie verejnej správy,
- požiadavky tak, aby v čo najväčšej miere zohľadňovali známe potreby koncových užívateľov.

OR (ako biznis vlastníkom služby) vypracúva každoročne aj **plán zlepšenia kvality**, ktorý zverejňuje v Centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy (ďalej len „MetaIS“). Plán zlepšovania kvality slúži na zabezpečenie zlepšovania kvality používateľskej skúsenosti koncových používateľov pri používaní elektronických služieb, pričom OR tento uplatňuje v riadení ITVS.

V podmienkach verejnej správy Slovenskej republiky sú návrhy alebo zmeny elektronických služieb najčastejšie realizované formou projektu, pričom môžu byť realizované aj v rámci aktivity a v plnej kompetencii biznis vlastníka služieb.

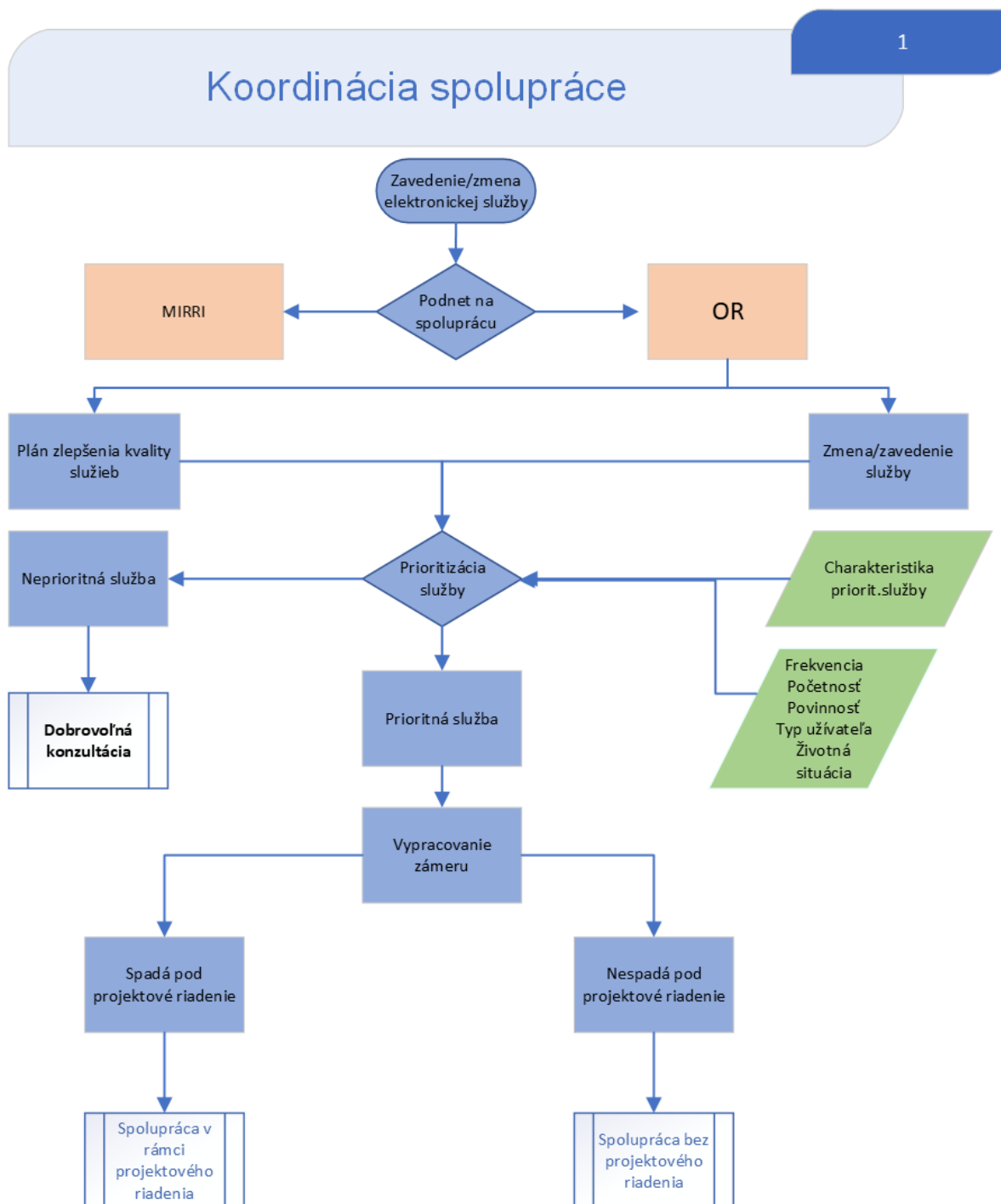
Podnet na spoluprácu spravidla vychádza z iniciatívy biznis vlastníka služby na strane OR.

**Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti MIRRI SR** najmä:

- zabezpečuje riadenie zlepšovania kvality používateľskej skúsenosti koncového používateľa,
- vyhodnocuje plnenie agendy verejnej správy v pôsobnosti MIRRI SR určenej zákonom o ITVS,
- zabezpečuje riadenie a dohľad pri zavádzaní postupov pri elektronizácii agendy pri vytváraní alebo zásadnej zmene elektronických služieb určených pre koncového používateľa v rámci riadenia v správe ITVS,
- zabezpečuje postup v súlade so základnými zásadami elektronizácie agendy verejnej správy, tvorby a rozvoja elektronických služieb a používateľských rozhraní a v súlade s potrebami koncového používateľa, ktoré sú bližšie určené vo vyhláske o elektronizácii agendy VS,
- zabezpečuje prístup k elektronizácii agendy verejnej správy z pohľadu digitalizácie životnej situácie,
- zabezpečuje určovanie prioritných elektronických služieb,
- zabezpečuje jednotný vzhľad a prezentáciu grafického používateľského rozhrania elektronickej služby, webovej stránky zobrazujúcej elektronickejšiu službu a hlavného webového sídla,
- určuje podrobnosti a spôsob predkladania zámeru na vytvorenie alebo zmenu elektronickej služby,
- zabezpečuje zverejňovanie a pravidelnú aktualizáciu zoznamu prioritných služieb v MetaIS,
- posudzuje a schvaľuje zámery na vytvorenie alebo zmenu elektronickej služby predložené orgánom riadenia prostredníctvom MetaIS,
- pravidelne monitoruje plány, projektové zámery a realizácie v oblasti tvorby a rozvoja elektronických služieb v správe ITVS,
- určuje vybrané, orgánom riadenia neurčené, elektronickejšiu služby dosahujúce kritériá ustanovené v štandardoch za prioritné.

## 2 Podnet na spoluprácu zo strany OR

### 2.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu



Obrázok č. 1: Schéma spolupráce zo strany OR

### 2.2 Popis koordinácie spolupráce zo strany OR

Služby poskytované verejnou správou (predovšetkým však elektronické služby), majú za cieľ zjednodušiť a zefektívniť procesy pre používateľov, zlepšiť ich dostupnosť a zvýšiť kvalitu ich poskytovania.

Zavedenie a zmena služby musí vychádzať z dôslednej analýzy súčasného stavu.

OR ako biznis vlastník služby postupuje v súlade so základnými zásadami elektronizácie agendy verejnej správy a v súlade so známymi potrebami koncového užívateľa. V rámci implementácie zákona o ITVS a vyhlášky o elektronizácii agendy VS do praxe a vo vzťahu k užívateľskej skúsenosti a potrebe koordinácie aktivít s oddelením kvality používateľskej skúsenosti vyhodnocuje najmä, či ide o prioritnú službu a službu zaradenú medzi životné situácie.

OR (ako biznis vlastník služby) v rámci rozvoja elektronických služieb:

1. zavádza novú službu,
2. rozvíja existujúcu službu,
3. vypracováva zámer, ktorý vychádza z plánu zlepšenia kvality.

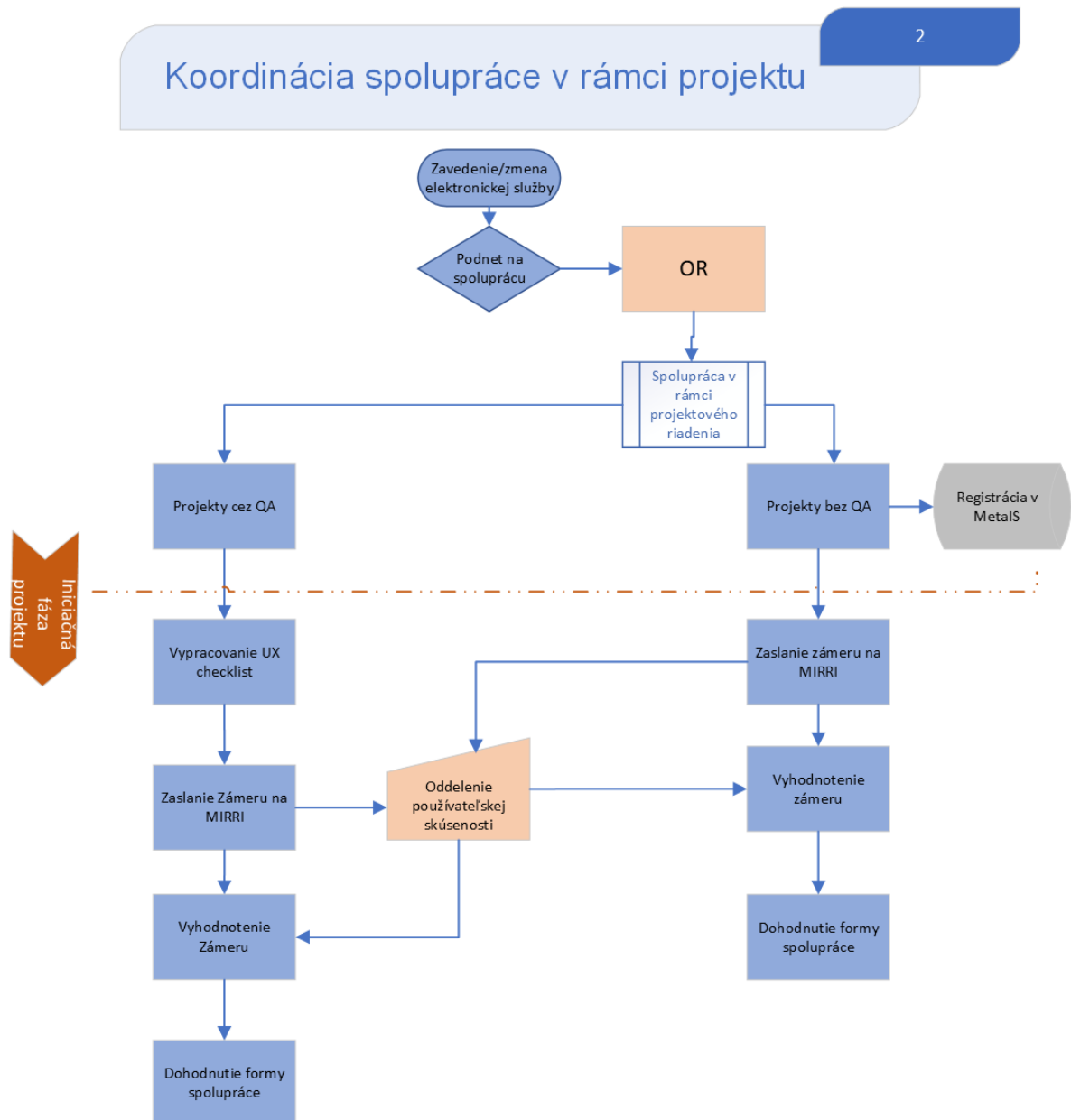
**Plán zlepšovania kvality** sa vzťahuje na všetky digitálne činnosti a slúži na zabezpečenie zlepšovania kvality používateľskej skúsenosti koncových používateľov, pričom zároveň definuje používateľské problémy. Jedným zo zdrojov informácií pre jeho vypracovanie je vyhodnotenie zberu spätnej väzby, pričom podľa zákona o ITVS ho biznis vlastník služby vypracúva na ročnej báze a zverejňuje v MetaIS.

**Prioritizácia** elektronickej služby predstavuje vyhodnotenie služby na základe jej významu, z hľadiska početnosti užívateľov, frekvencie využívania, povinnosti využívania, úrovne elektronizácie v kontexte jednotlivých životných situácií. Kritériá sú súčasťou štandardov, ktoré ustanovuje vyhláškou MIRRI SR. Zoznam prioritných služieb je súčasťou MetaIS.

Ak ide o prioritnú elektronickú službu, OR ako biznis vlastník služby je povinný predložiť zámer na vytvorenie alebo zmenu tejto služby MIRRI SR (oddeleniu kvality používateľskej skúsenosti) na posúdenie a schválenie. Tento zámer obsahuje podrobnosti o postupe pri elektronizácii agendy a vytváraní alebo zmene elektronickej služby.

## 2.3 Koordinácia spolupráce v rámci projektového riadenia

### 2.3.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu



Obrázok č. 2: Schéma spolupráce zo strany OR

### 2.3.2 Popis koordinácie spolupráce v rámci projektového riadenia

Realizácia vývoja alebo zlepšenia digitálnych služieb a webových sídel, webových stránok štátnej správy financovaných z projektov prebieha v súlade s vyhláškou Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke ITVS. V projektoch verejnej správy sa aplikuje metodika projektového riadenia PRINCE2™, ktorá jasne určuje zodpovednosti za



rôzne aspekty projektu vo svojich referenčných metodikách doplnených o smernice, ktoré upravujú špecifiká jednotlivých biznis vlastníkov služieb.

Pre jednotlivé fázy projektového riadenia a výstupy sú definované povinné vstupy pre oblasť používateľskej kvality. Vstupy pre oblasť používateľskej kvality sú definované vo vyhláske o elektronizácii agendy VS.

V **inicializačnej fáze** projektu sa pracuje na príprave zámeru na vytvorenie / zmenu prioritnej služby, pričom sa definujú všetky UX/CX postupy.

Po vytvorení **zámeru** OR ako biznis vlastník služby zašle zámer **na posúdenie** MIRRI SR (oddeleniu kvality používateľskej skúsenosti), a to elektronicky, prostredníctvom e-mailu [brisk@mirri.gov.sk](mailto:brisk@mirri.gov.sk) s požiadavkou o vyhodnotenie zámeru podľa zákona o ITVS a vyhlášky o elektronizácii agendy VS a zároveň požiada o dohodnutie spolupráce v rámci rozvoja danej služby.

Kontaktnými osobami zo strany OR ako biznis vlastníka služby sú osoby určené v komunikačnej matici projektu.

**Zámer na vytvorenie / zmenu prioritnej služby** vypracúva OR ako biznis vlastník služby, pričom tento obsahuje najmä podrobnosti o postupe pri vytváraní / zmene služby, podrobnosti o UX, deklaruje dodržanie jednotného vzhl'adu podľa ID-SK a jednotlivé mílniky a výstupy UX postupov.

MIRRI SR (oddelenie kvality používateľskej skúsenosti) schváli zámer na vytvorenie alebo zmenu elektronickej služby s podmienkou, že návrh elektronickej služby alebo jej zmeny bude vytvorený ako prototyp a poskytovanie elektronickej služby bude možné až po schválení prototypu orgánom vedenia.

MIRRI SR (oddelenie kvality používateľskej skúsenosti) je oprávnené určiť, že prototyp elektronickej služby bude v rámci schvaľovania prezentovaný aj odbornej verejnosti, budúcim koncovým používateľom a iným osobám, ktorých spätná väzba môže byť pre orgán vedenia prínosná.

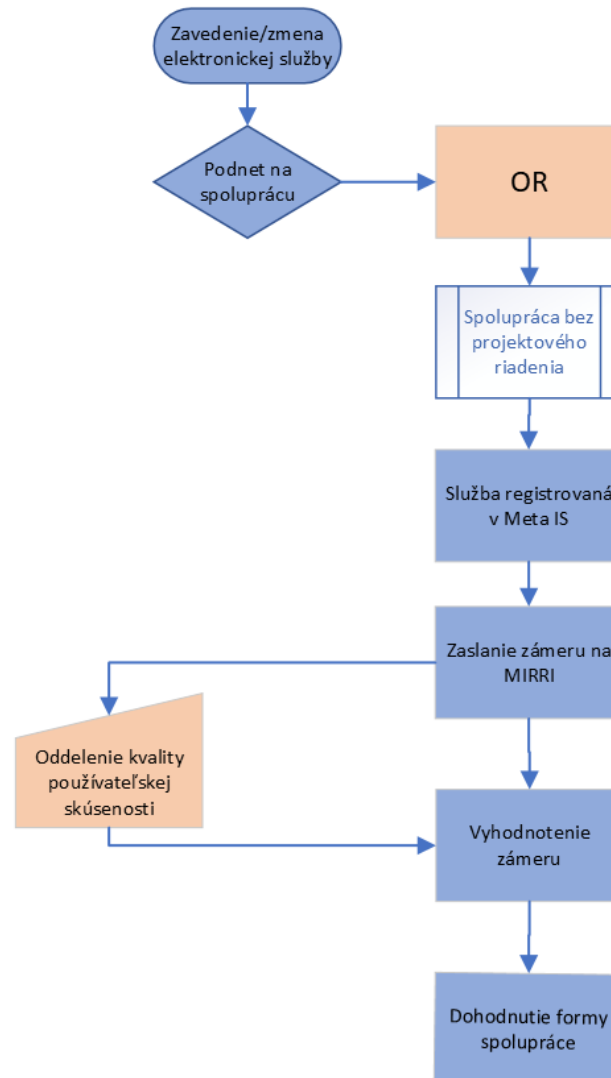
Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti v rámci vyhodnotenia zámeru navrhne formu a rozsah spolupráce. Presah spolupráce v rámci jednotlivých fáz projektu je možný. Najčastejším dôvodom je návrh prototypu a jeho schválenie MIRRI SR. Súčasťou dohodnutej spolupráce je aj požiadavka na rozšírenie knižnice ID-SK o individuálne naprogramované komponenty v rámci projektu.

## 2.4 Koordinácia spolupráce bez projektového riadenia

### 2.4.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu

# Koordinácia spolupráce bez projektu

3



Obrázok č. 3: Schéma spolupráce zo strany OR

### 2.4.2 Popis koordinácie spolupráce bez projektového riadenia

V prípade, že biznis vlastník služby identifikuje možnosť úpravy elektronickej služby alebo vznik novej elektronickej služby a zmena/zriadenie nespadá pod projekt, alebo nevyžaduje projektové riadenie, už na začiatku procesu (pri zápise v MetaIS) vyhodnocuje, či je služba prioritná a / alebo či spadá pod životné situácie.

Podľa zákona o ITVS je biznis vlastník povinný pre takúto službu vypracovať zámer na vytvorenie / zmenu prioritnej služby, v ktorom definuje všetky UX/CX postupy.

Po vytvorení **zámeru** OR ako biznis vlastník služby tento zašle **na posúdenie** MIRRI SR (oddeleniu kvality používateľskej skúsenosti), a to elektronicky, prostredníctvom e-mailu [brisk@mirri.gov.sk](mailto:brisk@mirri.gov.sk) spolu s požiadavkou o vyhodnotenie zámeru podľa zákona o ITVS a vyhlášky o elektronizácii agendy VS, pričom OR zároveň požiada o dohodnutie spolupráce v rámci rozvoja danej služby. Zároveň určí zoznam osôb na komunikáciu.

**Zámer na vytvorenie/zmenu prioritnej služby** vypracúva OR ako biznis vlastník služby a obsahuje podrobnosti o postupe pri vytváraní / zmene služby, podrobnosti o UX, deklaruje dodržanie jednotného vzhl'adu podľa ID-SK a jednotlivé míľniky a výstupy UX postupov.

MIRRI SR (oddelenie kvality používateľskej skúsenosti) je oprávnené:

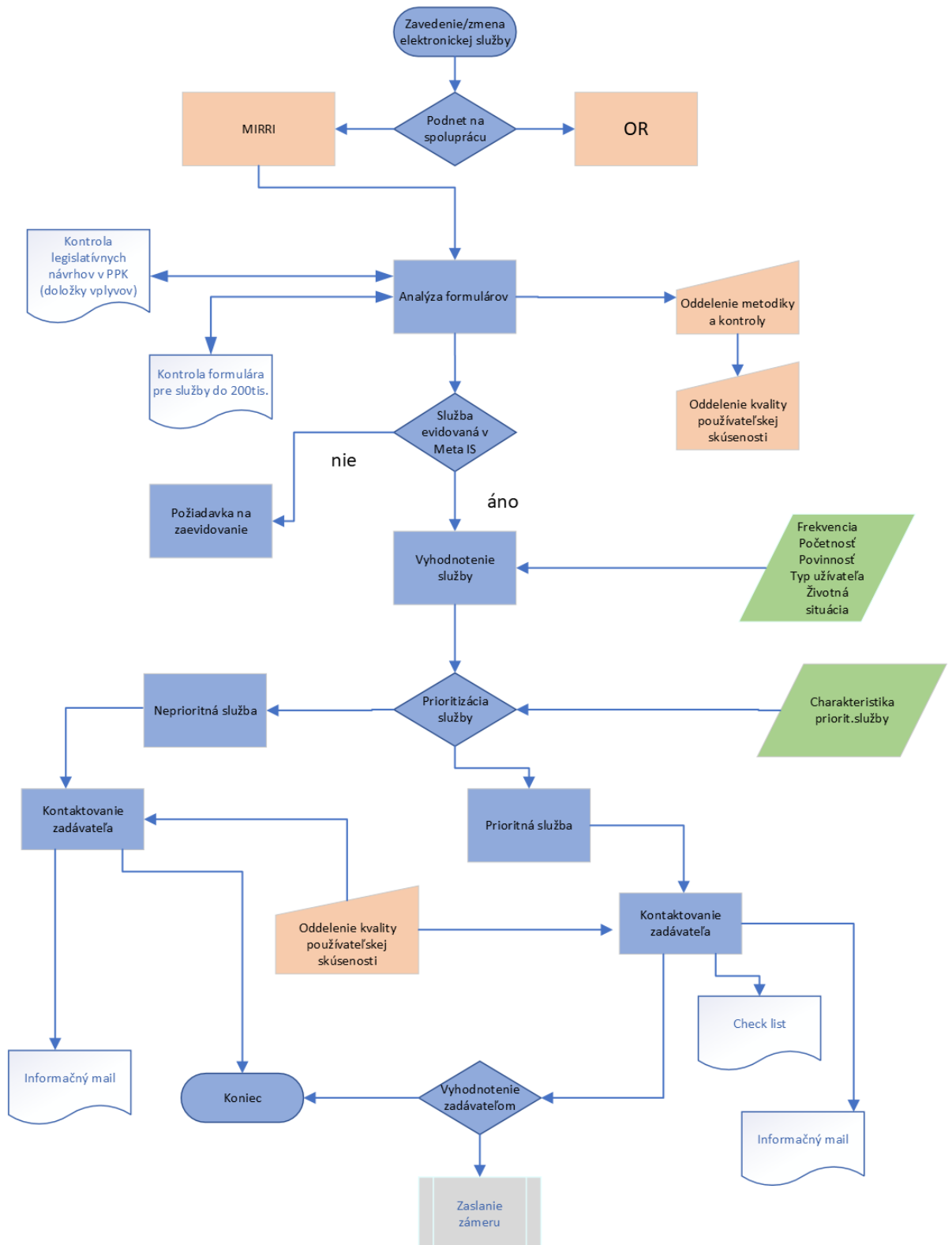
- schváliť zámer na vytvorenie alebo zmenu elektronickej služby s podmienkou, že návrh elektronickej služby alebo jej zmeny bude vytvorený ako prototyp a poskytovanie elektronickej služby bude možné až po schválení prototypu orgánom vedenia;
- určiť, že prototyp elektronickej služby bude v rámci schvaľovania prezentovaný aj odbornej verejnosti, budúcim koncovým používateľom a iným osobám, ktorých spätná väzba môže byť pre orgán vedenia prínosná.

Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti v rámci vyhodnotenia zámeru navrhne formu a rozsah spolupráce. Súčasťou dohodnutej spolupráce bude aj požiadavka na rozšírenie knižnice ID-SK o individuálne naprogramované komponenty v rámci projektu.

### 3 Podnet na spoluprácu zo strany MIRRI

#### 3.1 Grafické zobrazenie rozhodovacieho stromu

## Koordinácia spolupráce na podnet MIRRI



Obrázok č. 4: Schéma spolupráce zo strany OR

## 3.2 Popis

MIRRI SR v rámci svojich aktivít vyhodnocuje rôzne projekty a formuláre. Z ich analýzy môže vyplynúť, že ide o prioritnú službu, ktorá je súčasťou životných situácií, prípadne ich ovplyvňuje a MIRRI SR k tejto službe neviduje ani zámer, ani komunikáciu s oddelením používateľskej skúsenosti.

MIRRI SR (oddelenie používateľskej skúsenosti) osloví príslušné OR ako biznis vlastníka služby so žiadosťou o poskytnutie zámeru a doplnenie informácií.

Po vytvorení zámeru OR ako biznis vlastníka služby tento zašle na posúdenie MIRRI SR (oddeleniu kvality používateľskej skúsenosti), a to elektronicky, prostredníctvom e-mailu [brisk@mirri.gov.sk](mailto:brisk@mirri.gov.sk).

Zámer obsahuje najmä podrobnosti o UX, deklaruje dodržanie jednotného vzhl'adu podľa ID-SK a jednotlivé míľniky a výstupy UX postupov.

MIRRI SR (oddelenie kvality používateľskej skúsenosti) je oprávnené:

- schváliť zámer na vytvorenie alebo zmenu elektronickej služby s podmienkou, že návrh elektronickej služby alebo jej zmeny bude vytvorený ako prototyp a poskytovanie elektronickej služby bude možné až po schválení prototypu orgánom vedenia;
- určiť, že prototyp elektronickej služby sa v rámci schvaľovania odprezentuje aj odbornej verejnosti, budúcim koncovým používateľom a iným osobám, ktorých spätná väzba môže byť pre orgán vedenia prínosná.

Oddelenie kvality používateľskej skúsenosti v rámci vyhodnotenia zámeru navrhne formu a rozsah spolupráce. Súčasťou dohodnutej spolupráce je aj požiadavka na rozšírenie knižnice ID-SK o individuálne naprogramované komponenty v rámci projektu.