

Multikanálový prístup

Čo to je rozpracované podanie a čo už nie?

Tento dokument navrhuje riešenie problematiky prístupu k vybavovaniu životných situácií v multikanálovom prostredí a dopady funkcionality objavujúcej sa v projekte modernizácie UPVS na celkovú architektúru IISVS. Taktiež otvára aj tému širšieho kontextu asistovaných podaní, ktorá s témou úzko súvisí.

Východiskové dokumenty

Multikanálový prístup k vybavovaniu životných situácií je zachytený v niekoľkých dokumentoch schválených radou vlády SR pre digitalizáciu verejnej správy a jednotný digitálny trh v minulom období, ktoré boli vypracované na pracovných skupinách za účasti širokého spektra aktérov. Relevantné závery z dokumentov sú **zvýraznené** pre prehľadnosť. Pre kontrast sú uvedené aj vybrané a **červeným zvýraznené** relevantné časti opisu predmetu zákazky projektu modernizácie UPVS, ktorý by mal túto funkcionality bližšie rozpísať a následne implementovať do praxe.

Referenčná architektúra Integrovaného informačného systému verejnej správy

"Zadávacia časť vstupnej interakcie (vyplňania podania) je zastrešená AIS-om a schvaľovacia časť (zobrazenie pre vyjadrenie vôle, samotná autorizácia občanom a pod.) centrálnymi komponentami. Koncept modulu elektronických formulárov sa v predchádzajúcom období snažil presadiť aj ako centrálny komponent pre zadávaciu časť vstupnej interakcie, no jeho skutočný prínos je len v časti schvaľovacej (prípadne na vytvorenie elektronického podania, kedy nepotrebuje komunikovať s backendovou agendou/službou)"

Strategická priorita: Multikanálový prístup

"Primárny cieľ akejkoľvek interakcie je maximálna možná miera úplného vybavenia služby riešenia ŽS v kanály, ktorý si zvolil klient. Vystavovanie služieb v kanáloch a ich vstupná a spracovateľská interakcia bude vždy podliehať procesnej a legislatívnej optimalizácii, aby sa nutnosť prechodov medzi kanálmi minimalizovala (napr. nutnosť predkladania dodatočných dokumentov do rozpracovaného procesu ŽS vyriešiť zmenou legislatívy a prípadnou dátovou integráciou potrebných údajov). Okrem uvedeného bude požadované vždy realizovať vyhodnotenie vhodnosti služby pre daný kanál (service channel fit). Postup vhodnosti služby pre daný kanál bude definovaná v manuály pre tvorbu koncových služieb VS SR, ktorý je taktiež súčasťou strategických dokumentov NKIVS."

Strategická priorita: Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou

*"V prípade proaktívnych služieb, kde je nutná autorizácia predpripravených údajov podania zo strany klienta, je klient taktiež **presmerovaný z časti rozpracovaných podaní (krok 12) na autorizačnú bránu.**"*

*"Krok 12. Klient je následné presmerovaný na prehľad stavu spracovania tzv. Dashboard, kde **vidí stavy rozpracovaných procesov.** Dashboard bude dostupný aj samostatne hneď po autentifikácii do osobnej zóny – portfólia klienta. V prípade **predpripravených proaktívnych služieb**, bude klient môcť z dashboardu **zobraziť** predpripravené podanie a zároveň **zrealizovať presmerovanie na autorizačnú bránu**, ak predpripravené podanie vyžaduje autorizáciu úkonu."*

*"Modul (rozpracovaný podaní, pozn. aut.) zabezpečuje ukladanie údajov podania pre potreby **dokončenia podania v inom kanály.** Modul bude využívaný aj ako úložisko pri presmerovaní identity na centrálnu autorizačnú bránu, **tak aby tieto údaje mohli byť prenesené z prístupových miest (napr. špecializovaný portál) na centrálnu autorizáciu.** Taktiež je možné tento modul využiť pri viacnásobnej autorizácii rôznymi identitami v rôznom čase..."*

Štúdia uskutočniteľnosti: Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy

*"Modul rozpracovaných príloh a podaní – nová aplikácia zabezpečujúca ukladanie údajov podania **pre potreby dokončenia podania v inom kanály.** Modul **môže byť** využívaný aj ako **úložisko pri presmerovaní identity na centrálnu autorizačnú bránu, tak aby tieto údaje mohli byť prenesené z prístupových miest (napr. špecializovaný portál) na centrálnu autorizáciu.** Taktiež je možné tento modul využiť pri viacnásobnej autorizácii rôznymi identitami v rôznom čase. Modul taktiež zabezpečí uloženie príloh podaní na dedikované efektívne úložisko štruktúrovaných a neštruktúrovaných príloh, tak aby v údajoch podania neboli prenášané neštruktúrované súbory, ale iba referencie na tieto dokumenty. Cez referenciu je následne možné získať dokumenty v ďalšom spracovaní podania. Modul bude poskytovať základnú sadu funkcionalít – uloženie dokumentu s metadátami, poskytnutie údajov na základe referencie, poskytnutie dokumentov na základe vyhľadávania cez metadáta."*

*"Veľkou pridanou hodnotou bude práve možnosť sledovať **aktuálny stav rozpracovaných podaní** (napr. **podanie doručené na vybavenie, čaká na spracovanie u pracovníka, čaká na doplnenie príloh, podanie vybavené a pod.**) a vďaka prepracovaným procesným mapám životných situácií bude mať vždy aktuálny prehľad"*

Opis predmetu zákazky modernizácia UPVS

“Modul rozpracovaných podaní a príloh bude budovaný za účelom riadenia práce s rozpracovanými podaniami, rozšírenia možností dokončenia a odoslania vytvorených podaní. Práca s podaniami spočíva **vo vykonávaní úprav podaní**, dopĺňaní príloh k podaniam, autorizácii samotných elektronických dokumentov, z ktorých podanie pozostáva ako aj v odoslaní podania. Pre tieto potreby je potrebné zabezpečiť priebežné ukladania vykonaných úprav a autorizácií na podaniach, vrátane uschovávaní príloh. Pre optimalizáciu a širšie využitie sú na Modul rozpracovaných podaní a príloh kladené požiadavky zabezpečenia špecifických funkcionalít.

Požiadavky na implementáciu a budovanie modulu sú sústredené do nasledujúcich oblastí:

- **manažment rozpracovaných podaní,**
- **klonovanie podaní,**
- manažment autorizácie neodoslaných podaní,
- manažment prístupu k rozpracovaným podaniam a prílohám,
- manažment príloh.

Ako úložisko pre tento modul bude využité úložisko objektov na ÚPVS, ktoré je v súčasnosti budované. Úložisko umožní pridávať a čítať objekty aj pre externé aplikácie a subjekty prostredníctvom sady webových služieb, ktoré budú publikované aj na API GW.”

“Modul umožní prístup k rozpracovaným podaniam používateľovi z viacerých kanálov (napr. počítač, tablet, mobilný telefón), prístup viacerých používateľov k tomu istému rozpracovanému podaniu ako aj automatické verziovanie v prípade spoločnej práce viacerých používateľov nad jedným rozpracovaným podaním.”

“Modul musí tiež umožniť, aby používateľ po prihlásení **v ľubovoľnom prostredí dostal k dispozícii svoje rozpracované podania bez ohľadu na miesto, kde tieto podania vytváral** (konštruktor podania, špecializovaný portál a podobne). V prípade špecializovaných portálov rozpracované podania musia byť vytvárané ako XML súbory podľa štandardov požiadaviek príslušných systémov, ktoré s nimi budú pracovať.”

“Každé rozpracované podanie a každý objekt rozpracovaného podania bude popísaný atribútmi, nad ktorými bude umožnené vyhľadávanie pri overení identity. Predpokladáme prístup iba tých identít, ktoré sú zaznamenané ako identity, **pracujúce s podaním (tvorba, zmena, ukončenie)**. Jednou zo služieb vyhľadávania bude služba vrátenia rozpracovaných podaní identity, kedy modul **vráti zoznam všetkých referencií rozpracovaných podaní, s ktorými prihlásená identita pracovala. Systém musí umožniť zamykanie pre editovanie, resp. ukončenie editácie** (napríklad, aby mohla začať prebiehať autorizácia podania).”

Problém

Projekt modernizácie UPVS popisuje úplne novú funkcionality, ktorá ide zjavne vysoko nad rámec funkcionality vyžadovanej v schválených dokumentoch. Toto by nebolo samé o sebe problematické, keby:

- to nebolo v rozpore so schválenými dokumentami (Referenčná architektúra IISVS)
- to nemalo zásadné dopady na architektúru IISVS a tvorbu el. služieb
- boli jasné a realistické scenáre, ktoré by ukázali opodstatnenosť a návratnosť centralizácie tejto novej funkcionality

Dopady na architektúru IISVS

Koncept rozpracovaných podaní, ktoré bude možné vyplniť v akomkoľvek kanáli je možné považovať za návrat k formulárom z čias OPISu, kde bola povinnou súčasťou registrácie formulárov aj tzv. editačná transformácia, ktorá zabezpečovala, že formulár je vyplniteľný cez akýkoľvek kanál. Tento koncept sa ukázal historicky ako problematický, v praxi sa vlastne nikdy masovo nevyužil, paradoxne tak zvyšoval tvorcom elektronických služieb náklady, extrémne limitoval tvorbu moderných interaktívnych služieb, kvôli limitovanej funkcionalite dostupnej centrálnym riešením, validácie voči agendovým systémom boli tak technicky náročné, že sa mnohokrát radšej ani nevykonávali. Toto riešenie vychádzalo do istej miery aj z predpokladu, že môže byť nutné vyplniť formulár offline. Toto v dnešnej dobe môžeme už považovať za irrelevantný predpoklad hlavne v prípadoch, kde je nutná online validácia a doťahovanie dát z registrov a AISov a tam, kde samotné podanie je potrebné následne odoslať elektronicky (t.j. takmer všade). Riešením tejto situácie bolo teda práve naopak, upustiť od centralizácie v zmysle povinnosti editácie podania v ktoromkoľvek kanáli cez editačnú transformáciu formulára a sústredenie prípravy podania na špecializované portály blízko agendových systémov.

Nová navrhovaná funkcionality je z tohto pohľadu ešte výrazne problematickejšia, keďže okrem povinnosti vytvárať editačné formuláre (pre distribúciu do iných kanálov) zavádza aj povinnosť centrálnie ukladať tieto rozpracované podania. Ide defacto o centrálnu úložisko, nad ktorým nemá tvorca elektronických služieb dostatočnú kontrolu, resp. ide o novú technológiu, ktorú musí využívať vo svojom riešení el. služby. Pre akékoľvek rozpracované podanie by musel uvažovať o prípadoch, ktoré vzniknú rôznymi kritickými súbehmi - napríklad pri interaktívnom vytváraní podania, môže byť vôbec problematické zistiť, v ktorom kroku sa má pokračovať, keďže niektoré kroky môžu byť naviazané na doménové validácie a podmienky, ktoré sa v čase menia (napr. vakcinačný formulár). Toto je ešte umocnené funkcionalitou kolaboratívneho vytvárania podania.

Nejasné realistické scenáre

Samotnú navrhovanú funkcionality rozpracovaných podaní je možné považovať v kontexte služieb štátu za veľmi úzky používateľský scenár, ktorý nebol dostatočne kvantifikovaný a kvalitatívne overený. Dokonca je tento stav z dlhodobého hľadiska nežiadúci, keďže služby by mali byť natoľko jednoduché, že ich vie používateľ vyplniť rýchlo a jednoducho. Scenár, že

podanie začnem vytvárať na mobile, neskôr pokračujem na počítači a následne prídem na úrad/obslužné miesto, aby som toto rozpracované podanie dokončil za pomoci asistencie úradníka si ani nevyžaduje hlbšiu analýzu realistikosti. Zatiaľ jediný scenár pre “kolaboratívne vytváranie a editáciu formulára” bol uvedený ako daňové priznanie, ktoré vyplňame spoločne s účtovníkom, avšak táto kolaborácia môže byť jednoducho delegovaná na špecializovaný portál, ktorý - ak je to potrebné - túto kolaboráciu umožní sám v rozsahu a funkcionalite, ktorá je mu známa a potrebná.

Širšie otázky

Asistované podanie

NKIVS alebo z nej vychádzajúce dokumenty by mali dať taktiež jasnú odpoveď na to ako má vyzeráť používateľská cesta pri asistovanom podaní.

Je potrebné zodpovedať tieto otázky:

- Vytvára podanie úradník/asistent úplne za mňa alebo mi len pri podaní asistuje a vyplňam ho ja v rozhraní, ktoré by som inak použil “doma v obývačke”?
- Má úradník k dispozícii špeciálne rozhranie na vyplňanie formulára za mňa alebo je za mňa “len prihlásený” a používa to isté rozhranie? Koľko máme takých prípadov, kde dáva ekonomický zmysel vytvárať špeciálne rozhranie pre úradníka?
- Ak má používať špeciálne rozhranie, kto je zodpovedný za tvorbu tohto rozhrania a ako bude zabezpečované nasadzovanie alebo distribúcia zmien tohto rozhrania do kanála pre úradníka?

Záver a ďalší postup

Opis predmetu zákazky modernizácia UPVS

Keďže funkcionalita v opise predmetu zákazky modernizácie UPVS ide zjavne vysoko nad rámec požadovanej funkcionality vyplývajúcej zo schválených dokumentov, je v rozpore s existujúcimi dokumentami, má zásadné negatívne dopady na architektúru IISVS pričom nie sú kvantifikované prínosy, žiadame túto funkcionalitu z opisu predmetu zákazky úplne odstrániť. Funkcionalitu rozpracovaných zadaní popísanú v opise predmetu zákazky požadujeme ponechať v rozsahu, ktorý je popísaný v schválených východiskových dokumentoch - t.j. autorizácia (aj viacnásobná), sledovanie procesu stavu podania, prikladanie príloh... a zaradiť možnosť pokračovať v rozpracovanom podaní na špecializovanom portáli, kde sa podanie vytvára, ak to tento kanál sám umožňuje (napr. pre spomínané daňové priznanie).

Asistované podania

Je zrejmé, že historicky sa koncept distribúcie editačných transformácií do rôznych kanálov neosvedčil. Využívanosť služieb v kanáli IOM je mizivá a je na mieste otvorené otázky, či dáva ekonomický zmysel tento koncept vôbec ďalej rozvíjať. Ako ekonomicky výhodnejšie sa javí celý koncept IOMO ako je dnes nastavený opustiť a asistované podania realizovať tak, že:

1. úradník vytvára podanie za mňa v štandardnom rozhraní, ktoré by bežný používateľ používal "v obývačke" pričom je za neho len prihlásený,
2. alebo el. službu používa štandardne používateľ sám a asistent/úradník ho týmto procesom len spravádza a naviguje.

V takomto modeli je úplne nepotrebné riešiť editačné transformácie, špeciálnu distribúciu formulárov do rôznych kanálov. Celý projekt IOMO sa nahradí prihlásením v zastúpení (rozšírenie IAM) a rozšírením autorizačného modulu (napr. autorizácia úradníkom písomne), prípadne platobného modulu, samotné el. služby je tak možné používať bez zmeny, nevyžaduje sa žiadny špeciálny zásah na ich strane, aby boli sprístupnené aj pre asistované podania.

Toto samozrejme nevylučuje, že pre prípady, kde to má ekonomický zmysel sa vytvoria špeciálne editačné formuláre/služby pre úradníkov avšak toto by mali zabezpečovať správcovia špecializovaných pracovísk, ktoré takúto agendu budú vybavovať. Teda tak, ako každá iná tretia strana, ktorá bude využívať open api pre svoju agendu.

Vypracoval Ján Suchal, Slovensko.Digital, 21.4.2021