

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 elektronicou 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 nevyučujú 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 elektronickej agendy verejnej správy

(1) Postupmi elektronickej 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 elektronickej 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. Závety 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 elektronickej 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 elektronickej služby 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 elektronickej 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 elektronickej 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.

§ 7**Tvorba informačnej architektúry elektronickej služby**

(1) Informačnou architektúrou elektronickej služby sa na účely tejto vyhlášky rozumie návrh štruktúry, obsahu a pomenovania elektronických služieb, webových sídiel, aplikačných rozhraní a iných používateľských rozhraní s cieľom podporiť čo najlepšiu použiteľnosť a zrozumiteľnosť elektronickej služby a navrhnuť navigáciu koncového používateľa v používateľskom rozhraní tak, že je jednoduchá a intuitívna.

(2) Informačná architektúra elektronickej služby zobrazuje model informácií a ich toku, ktoré sa zobrazujú koncovým používateľom pri interakcii s používateľským rozhraním a vychádza z osobitných predpisov, ktoré upravujú elektronickú službu alebo službu verejnej správy a zo vstupov získaných používateľským prieskumom.

(3) Informačná architektúra elektronickej služby je overovaná používateľským testovaním pri testovaní prototypu používateľského rozhrania, aplikačného rozhrania a pri testovaní funkčného používateľského rozhrania; výsledky z týchto testovaní sú následne použité na zlepšenie informačnej architektúry elektronickej služby.

(4) Informačná architektúra elektronickej služby je súčasťou detailného návrhu riešenia.

§ 8**Príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania, aplikačného rozhrania a iniciálneho grafického návrhu**

(1) Iniciálnym grafickým návrhom sa na účely tejto vyhlášky rozumie návrh základných obrazoviek a vyplňania formulárov a údajov používateľského prostredia elektronickej služby na preukázanie súladu navrhovanej elektronickej služby s odôvodnením projektu.

(2) Prototypom používateľského rozhrania sa na účely tejto vyhlášky rozumie návrh používateľského rozhrania určený na používateľské testovanie a na včasnú identifikáciu chýb a nedostatkov pred tvorbou funkčného používateľského rozhrania. Prototyp používateľského rozhrania sa vyhotovuje formou grafického zobrazenia používateľského rozhrania v podobe zobrazujúcej skutočné používateľské rozhranie, aby následnosť krokov, ktoré musí koncový používateľ vykonať na úspešné použitie elektronickej služby zodpovedala mape používateľskej cesty. S prototypom používateľského rozhrania sa pripravuje aj prototyp aplikačného rozhrania, ktorý poskytuje služby a dáta pre pripravované používateľské rozhranie alebo inú aplikáciu.

(3) Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva opakovane. Poznatky získané z predošlých testovaní sú zapracované do ďalšej verzie prototypu používateľského rozhrania, ktorý je znova testovaný koncovými používateľmi.

(4) Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva na vzorke aspoň šiestich koncových používateľov pre každú cieľovú skupinu koncových používateľov, pričom správca vynaloží primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov a opakuje sa do odstránenia vážnych nedostatkov zistených pri testovaní.

(5) Výstupom testovania prototypu používateľského rozhrania je testovací protokol prototypu používateľského rozhrania, ktorý obsahuje

- a) počet koncových používateľov jednotlivých testovaní a čas testovania,
- b) sociodemografické a iné charakteristiky zúčastnených koncových používateľov pre každú cieľovú skupinu a každé testovanie,

- c) zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti pre každé testovanie a
- d) návrh riešení identifikovaných problémov použiteľnosti a plán zapracovania týchto riešení do nového prototypu používateľského rozhrania do nasledujúceho testovania.

(6) Testovací protokol prototypu používateľského rozhrania je súčasťou detailného návrhu riešenia.

§ 9

Používateľské testy funkčného používateľského rozhrania

(1) Po vypracovaní návrhu prvej verzie funkčného používateľského rozhrania zabezpečí správca testovanie použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania každou používateľskou skupinou, pričom vynaloží primerané úsilie vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov.

(2) Výstupom testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania je testovací protokol použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania, ktorý obsahuje

- a) sociodemografické a iné charakteristiky zúčastnených používateľských skupín,
- b) dátum vykonania testovania,
- c) opis spôsobu testovania a scenár testovania v podobe súboru úloh a otázok zadávaných koncovým užívateľom,
- d) zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti, zoradených v poradí podľa frekvencie a závažnosti,
- e) dokumentáciu meraných metrik pre kľúčové prípady použitia, ktorými sú čas úlohy, chybovosť úlohy, efektivita úlohy a
- f) výsledok merania na škále použiteľnosti (ďalej len „skóre“), ktorý sa vypracuje podľa prílohy č. 2.

(3) Funkčné používateľské rozhranie v testoch použiteľnosti má dosahovať aspoň tieto hodnoty:

- a) namerané skóre je vyššie ako 50 bodov,
- b) miera dokončenia kľúčových úloh, ktoré sú potrebné na úspešné použitie služby je vyššia ako 80 % a
- c) chybovosť kľúčových úloh je nižšia ako 30 %.

(4) Ak použiteľnosť funkčného používateľského rozhrania nedosahuje hodnoty podľa odseku 3, správca zabezpečí úpravu funkčného používateľského rozhrania, najmä odstránenie identifikovaných problémov použiteľnosti a postup podľa odsekov 1 až 3 zopakuje.

(5) Na plnenie úloh podľa § 7 a § 9 ods. 1 písm. e) zákona sa testovania funkčného používateľského rozhrania môže zúčastniť osoba určená orgánom vedenia; na tento účel správca oznamuje orgánu vedenia dátum plánovaného testovania aspoň päť pracovných dní vopred. Ak sa testovania funkčného používateľského rozhrania zúčastní osoba poverená orgánom vedenia, vyhotoví správu o priebehu testovania, ktorá sa zverejňuje v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy.

(6) Testovací protokol funkčného používateľského rozhrania je súčasťou plánu testov.¹³⁾

§ 10**Vytváranie a testovanie aplikačného rozhrania**

(1) Aplikačné rozhranie sa vytvára spôsobom podľa prílohy č. 1.

(2) Pri testovaní aplikačného rozhrania sa vykonajú aspoň tieto testovania:

- a) funkčnosti zodpovedajúce scenárom pre používateľské testy funkčného používateľského rozhrania podľa § 9 ods. 2 písm. c),
- b) funkčnosti zodpovedajúce scenárom pre použitie aplikačného rozhrania inými aplikáciami,
- c) hraničných podmienok aplikačného rozhrania a ošetrenia chybných vstupov a
- d) funkčnosti riadenia prístupov a oprávnení k aplikačnému rozhraniu.

(3) Integračné testovanie aplikačného rozhrania a grafického používateľského rozhrania sa vykoná pre prípady uvedené v odseku 2.

(4) Výstupom testovania je správa z funkčného a integračného testovania aplikačného rozhrania, ktorá je súčasťou plánu testov a obsahuje

- a) dátum vykonania testovania,
- b) opis spôsobu testovania,
- c) scenár testovania a
- d) zoznam a dokumentáciu vykonaných testov, výsledky testovania a plán odstránenia identifikovaných problémov.

(5) Ak funkčné testovanie aplikačného rozhrania odhalí chybu, ktorá znemožňuje použitie rozhrania a služby alebo pri integračnom testovaní znemožňuje realizovať používateľské testy funkčného používateľského rozhrania, zabezpečí sa odstránenie identifikovanej chyby a postup podľa odsekov 2 až 4 zopakuje.

(6) Testovací protokol aplikačného rozhrania je súčasťou plánu testov.

§ 11**Zber a vyhodnotenie spätnej väzby k elektronickej službe**

(1) Po dokončení procesu použitia elektronickej služby sa koncovému používateľovi zobrazí možnosť hodnotiť spokojnosť s elektronicou službou a zanechať spätnú väzbu spôsobom podľa prílohy č. 3.

(2) Pre elektronické služby zverejnené na ústrednom portáli verejnej správy alebo špecializovanom portáli získava spätnú väzbu na ich zohľadnenie pri používateľskom prieskume správca ústredného portálu verejnej správy alebo správca špecializovaného portálu.

(3) Údaje získané postupom podľa odsekov 1 a 2 sa poskytnú na vyžiadanie orgánu vedenia aspoň za posledných 12 mesiacov vo formáte .csv alebo v inom vhodnom formáte podľa dohody. Ak je elektronická služba zverejnená prostredníctvom ústredného portálu, poskytne správca ústredného portálu údaje orgánu vedenia aj orgánu riadenia, ktorý elektronicú službu vytvorí.

§ 12**Organizačné a procesné zabezpečenie elektronizácie agendy verejnej správy**

(1) Ak je veľkosť informačných technológií v správe jedného orgánu riadenia taká, že sa na ich údržbu, prevádzku, alebo rozvoj rozpočtujú ročne bežné výdavky¹⁴⁾ v sume najmenej 2 000 000

eur, správca vo vzťahu k nim plní povinnosti podľa § 14 ods. 5 zákona tak, že pre elektronické služby s grafickým používateľským rozhraním sú určené

- a) osoba, ktorá v oblasti zlepšovania používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy
1. identifikuje používateľské problémy informačných technológií verejnej správy a navrhuje riešenie týchto problémov formou cieľov na zlepšenie používateľskej skúsenosti prostredníctvom požiadaviek na rozvoj, zmenu, vývoj alebo dodanie informačného systému verejnej správy,
 2. vypracúva plán postupu pre naplnenie požiadaviek na zlepšovanie používateľskej skúsenosti a dohliada na ich dodržiavanie,
- b) prostriedky na zabezpečenie implementácie a riadneho fungovania používateľskej skúsenosti,
- c) postupy systematického zberu a vyhodnocovania spätnej väzby od koncových používateľov v oblasti používateľskej skúsenosti,
- d) podrobnosti o postupoch používateľského prieskumu,
- e) postup, akým sa na základe vyhodnotenia spätnej väzby od koncových používateľov a realizovaných používateľských prieskumov pravidelne identifikujú prioritné oblasti zlepšenia v plánovaní a organizácii informačných technológií verejnej správy na nasledujúce obdobie na základe používateľskej skúsenosti,
- f) činitele ovplyvňujúce používateľskú skúsenosť elektronických služieb orgánu riadenia, ktoré sa zohľadňujú v procese elektronizácie agendy verejnej správy, pričom týmito činiteľmi sú najmenej
1. prístup k elektronickej službe a používateľská cesta k elektronickej službe,
 2. spôsob autentifikácie, ak si to elektronickej služba vyžaduje,
 3. spôsob autorizácie elektronických podaní,
 4. časová odozva elektronickej služby,
 5. dostupnosť elektronickej služby medzi rôznymi operačnými systémami, webovými prehliadačmi a zariadeniami,
 6. používanie súborov a elektronických dokumentov, možnosť výstupných formátov, prenositeľnosti súborov a zdieľania súborov a elektronických dokumentov do iných elektronických služieb,
 7. rýchlosť vybavenia elektronického podania prostredníctvom elektronickej služby alebo minimalizácia počtu krokov potrebných na vybavenie služby,
 8. presnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií poskytovaných pri využívaní elektronickej služby vrátane informácií o službe na ústrednom portáli verejnej správy,¹⁵⁾
 9. dostupnosť elektronickej služby pre cudzincov a v inej jazykovej mutácii,
 10. transparentnosť pri zbere a spracúvaní osobných údajov a
 11. technická a procesná podpora poskytnutá telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo osobne.

(2) Správca informačných technológií podľa odseku 1 vo vzťahu k nim plní povinnosti podľa § 14 ods. 5 zákona tak, že pre elektronické služby s grafickým používateľským rozhraním je zabezpečené

- a) vyhodnotenie stavu používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy najmenej jedenkrát do roka vo forme správy a predloženie tejto správy orgánu vedenia do 31. januára za predchádzajúci rok,

- b) plánovanie, koordinácia a vyhodnotenie činností súvisiacich s riadením používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy,
- c) koordinácia zberu a vyhodnotenie spätnej väzby od koncových používateľov a z používateľského prieskumu,
- d) zapracovanie poznatkov získaných z používateľského prieskumu a spätnej väzby od koncových používateľov do koncepcie rozvoja informačných technológií verejnej správy podľa § 13 zákona,
- e) implementácia a realizácia plánu zlepšenia používateľskej skúsenosti s prihliadnutím na rozpočtové možnosti správcu, prioritne, ak ide o zlepšenia používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy, ktoré slúžia na komunikáciu s koncovými používateľmi.

§ 13

Prechodné ustanovenia

(1) Správca zabezpečí splnenie organizačných a procesných požiadaviek podľa § 12 ods. 1 do 31. decembra 2022.

(2) Elektronické služby a webové sídla, ktorých vytvorenie alebo zmena sú súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky začatých do 31. decembra 2021, v ktorých

- a) je uzatvorená zmluva alebo v ktorých je vystavená objednávka na základe existujúcej zmluvy alebo rámcovej dohody, sa dokončia podľa tejto zmluvy alebo rámcovej dohody,
- b) nie je uzatvorená zmluva alebo v ktorých nie je vystavená objednávka na základe existujúcej zmluvy alebo rámcovej dohody, sa dokončia podľa tejto vyhlášky.

§ 14

Účinnosť

Táto vyhláška nadobúda účinnosť 1. januára 2022.

v z. Dušan Velič v. r.

**Príloha č. 1
k vyhláske č. 547/2021 Z. z.****Spôsoby vytvárania aplikačných rozhraní**

1. Súčasťou dokumentácie aplikačného rozhrania sú aj príklady volaní, ktoré poskytujú návod, ako môžu vývojári dané aplikačné rozhranie využívať.
2. Súčasťou dokumentácie aplikačného rozhrania sú konfigurácie testovacích prípadov pre štandardné použitie aplikačného rozhrania ako aj konfigurácie testovacích prípadov na overenie ošetrenia chybných volaní, predpripravené pre jednoduché otestovanie funkčnosti aplikačného rozhrania potenciálnym používateľom.
3. Publikované aplikačné rozhranie je možné testovať v testovacom prostredí poskytujúceho systému, kde je vylúčená interakcia s produkčnými systémami a produkčnými dátami. Testovacie prostredie musí obsahovať sadu testovacích údajov na overenie funkčnosti aplikačného rozhrania pre prípady použitia uvedené v dokumentácii.
4. Aplikačné rozhranie poskytuje možnosť zvoliť národný jazyk, v ktorom sa uskutočňuje komunikácia (najmenej pre jazyky slovenčina a angličtina).
5. Pre špeciálne číselníky, ktoré nie sú zverejnené v centrálnom metainformačnom systéme, poskytuje správca číselníka aplikačné rozhranie služby na získanie týchto špeciálnych číselníkových údajov.
6. Kde je to aplikovateľné, poskytuje aplikačné rozhranie možnosť filtrovania a stránkovania odpovedí systému.
7. Aplikačné rozhranie musí mať čo najmenší dopad na systémy, ktoré už dané aplikačné rozhranie využívajú alebo je správcovi systému využívajúcemu aplikačné rozhranie poskytnutý dostatočný čas na prispôbenie jeho systému na novú verziu aplikačného rozhrania.
8. Na zabezpečenie správy zmien aplikačných rozhraní sa používa verziovanie zmien aplikačného rozhrania a označenie verzie rozhrania je zakomponované do adresy volania služby.
9. Aplikačné rozhrania komunikujú úspešnosť volania rozhrania a zaslanie odpovede aj pomocou špeciálnych stavových a chybových kódov. Opis stavových a chybových kódov a odporúčaný spôsob reakcie na kód odpovede je súčasťou dokumentácie rozhrania.
10. Aplikačné rozhranie poskytuje služby umožňujúce iným aplikáciám, monitorovacím nástrojom a nástrojom na vyrovňovanie záťaže automatizovane zisťovať stav rozhrania.

Príloha č. 2
k vyhláske č. 547/2021 Z. z.

Spôsob výpočtu skóre

Skóre je jedno číslo v intervale (0 – 100).

Základom výpočtu skóre je dotazník zložený z desiatich otázok. Pre každú otázku si respondent vyberá z piatich možností, štandardne: 1 – rozhodne súhlasím, 2 – skôr súhlasím, 3 – neviem, 4 – skôr nesúhlasím, 5 – rozhodne nesúhlasím.

Desať otázok v dotazníku je nasledovných:

#	Otázka	1 Rozhodne nesúhlasím	2 Skôr nesúhlasím	3 Neviem	4 Skôr súhlasím	5 Rozhodne súhlasím
1	Aplikáciu by som v prípade potreby rád/rada použil/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Aplikácia je zbytočne komplexná a zložitá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Aplikácia sa mi dobre používala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Potreboval/a by som technickú podporu, aby som mohol/a aplikáciu používať efektívne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Rôzne funkcie aplikácie sú dobre spracované	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Aplikácia je nekonzistentná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Povedal/a by som, že väčšina ľudí sa naučí s aplikáciou pracovať rýchlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Aplikácia je neprehľadná a ťažko sa ovláda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Pri práci s aplikáciou sa cítim pohodlne a isto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Musím sa naučiť veľa vecí, aby som vedel/a s aplikáciou pracovať	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Výpočet hodnoty skóre

Výsledkom tohto výpočtu nie je percento ani percentil. Výpočet sa vykoná v dvoch krokoch.

Krok č. 1

Hodnotenie pre každú otázku sa premení na počet bodov podľa nasledovného kľúča:

- Rozhodne nesúhlasím: 1 bod
- Skôr nesúhlasím: 2 body
- Neviem: 3 body
- Skôr súhlasím: 4 body
- Rozhodne súhlasím: 5 bodov

Krok č. 2

$$Skóre = (X + Z) \times 2,5$$

Kde

X = (súčet bodov pre všetky nepárne otázky) - 5

Y = 25 - (súčet bodov pre všetky párne otázky).

Najvyššie dosiahnuteľné skóre pri tomto výpočte je 100 a každá otázka má teda hodnotu 10 bodov.

Interpretovanie výsledkov skóre

Tabuľka pre interpretáciu skóre:

Hodnota skóre	Známka	Slovné hodnotenie
> 80,3	A	Výborné
68 – 80,2	B	Veľmi dobré
51 – 67,9	C	Dostatočné
< 50,9	F	Nedostatočné

Hodnotenie spokojnosti a spätná väzba

- Hodnotenie spokojnosti s elektronickou službou sa uskutočňuje zobrazením otázky „Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?“ koncovému používateľovi. Spoločne s otázkou sa koncovému používateľovi zobrazia nasledovné možnosti, z ktorých si vyberie jednu:
 - Veľmi nespokojný (Hodnota 1)
 - Nespokojný (Hodnota 2)
 - Ani spokojný ani nespokojný (Hodnota 3)
 - Spokojný (Hodnota 4)
 - Veľmi spokojný (Hodnota 5)
- Číselná hodnota v zátvorkách sa koncovému používateľovi nezobrazuje. Po zvolení jednej z možností podľa prvého bodu koncový používateľ svoje hodnotenie odošle kliknutím na tlačidlo odoslania.
- Ak koncový používateľ v postupe podľa prvého bodu zvolí jednou z možností a) až c), zobrazí sa koncovému používateľovi otázka „Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?“ spoločne s textovým poľom, do ktorého môže koncový používateľ napísať svoju odpoveď. Koncový používateľ môže po napísaní odpovede odpoveď odoslať kliknutím na tlačidlo odoslania.

PRÍKLAD

Spätná väzba na službu Podávanie žiadosti o nenávratný príspevok na opravu bicykla

Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?

- Veľmi nespokojný
- Nespokojný
- Ani spokojný ani nespokojný
- Spokojný
- Veľmi spokojný

Odoslať >

Odísť

Obrázok 1 – príklad vizuálneho zobrazenia stránky so spätnou väzbou

PRÍKLAD

Spätná väzba na službu Podávanie žiadosti o nenávratný príspevok na opravu bicykla

Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?

Veľmi nespokojný

Nespokojný

Ani spokojný ani nespokojný

Spokojný

Veľmi spokojný

Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?

Zostáva Vám 200 znakov

Obrázok 2 – príklad vizuálneho zobrazenia stránky so spätnou väzbou

- 1) § 34 písm. a) tretí až šiesty bod vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení vyhlášky č. 546/2021 Z. z.
- 2) § 17 ods. 2 vyhlášky č. 78/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 546/2021 Z. z.
- 3) § 2 písm. b) vyhlášky č. 78/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 546/2021 Z. z.
- 4) § 17 ods. 6 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov.
§ 1 zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov.
- 5) Vyhláška č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.
- 6) § 2 ods. 1 písm. c) vyhlášky č. 85/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z.
- 7) § 2 ods. 1 písm. f) vyhlášky č. 85/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z.
- 8) § 2 ods. 1 písm. i) vyhlášky č. 85/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z.
- 9) § 89 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 350/1996 Z. z. o rokovacom poriadku Národnej rady Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.
- 10) § 7 ods. 3 písm. a) vyhlášky č. 85/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z.
- 11) § 8 ods. 1 vyhlášky č. 85/2020 Z. z. v znení vyhlášky č. 545/2021 Z. z.
- 12) § 8 ods. 6 písm. a) prvý bod vyhlášky č. 85/2020 Z. z.
- 13) § 8 ods. 6 písm. a) druhý bod vyhlášky č. 85/2020 Z. z.
- 14) § 8 ods. 4 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 15) § 6 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

