

## Metodika pre prioritizáciu 20 % eGov služieb sledovaných eGovernment Benchmark na základe analýzy trhu (celkový počet zákazníkov)

## 1. ÚVOD

Tento dokument „*Metodika pre prioritizáciu 20 % eGov služieb sledovaných eGovernment Benchmark na základe analýzy trhu (celkový počet zákazníkov)*“ predstavuje metodický podklad k plneniu úlohy vyplývajúcej z Implementačného plánu 2020 Revízia výdavkov na informatizáciu, z júla 2020<sup>1</sup>, evidovanej nasledovne:

Názov opatrenia:

*2 Namapovať koncové služby poskytované štátom na 20 % prioritných eGOV služieb sledovaných eGOV benchmarkom (117) s najpočetnejším zastúpením trhu a na 100% SDG služieb (23) a prioritizovať ich rozvoj.*

Názov čiastkovej úlohy:

*02.1 Publikovanie služieb, ktoré predstavujú 20 % prioritných 117 eGOV služieb sledovaných eGOV benchmarkom na základe analýzy trhu (celkový počet zákazníkov).*

Zodpovednosť:

*Inštitút digitálnych a rozvojových politik*

Termín:

*31.12.2020*

Frekvencia odpočtu:

*Ročne*

---

<sup>1</sup> Dokument dostupný na: [https://www.vlada.gov.sk/data/files/7919\\_implementacny-plan-2020-revizia-vydavkov-na-informatizaciu.pdf](https://www.vlada.gov.sk/data/files/7919_implementacny-plan-2020-revizia-vydavkov-na-informatizaciu.pdf)

## 2. Popis čiastkovej úlohy

Cieľom úlohy „*Publikovanie služieb, ktoré predstavujú 20 % prioritných 117 eGOV služieb sledovaných eGOV benchmarkom na základe analýzy trhu (celkový počet zákazníkov)*.“ je vytvoriť zoznam eGov služieb, pri ktorých je potenciál na ich elektronizáciu. Ide o eGov služby, ktoré nie sú v súčasnosti elektronizované, ale v „papierovom svete“ ide o časté využívanie týchto služieb.

V čase prípravy dokumentu Informatizácia 2.0 – Revízia výdavkov<sup>2</sup> prioritizácia eGov služieb mala vychádzať zo zoznamu 117 služieb, ktoré sú posudzované v rámci eGovernment Benchmark, avšak na základe aktualizácie metodiky „eGovernment Benchmark Method Paper“, ktorá je výsledkom konzultácie (október 2019), workshopu (február 2020) a úvah členských štátov na základe dokumentu o revízii metodiky (apríl 2020). Úprava metodiky pozostáva z aktualizácie životných udalostí, indikátorov, ako aj z úprav definícií pre jasný a jednoznačný metodický výklad. Na základe implementovaných zmien eGovernment Benchmark bude v období 2020 – 2023 posudzovaných 89 eGov služieb, ktoré budú predmetom prioritizácie.

Súčasťou dokumentu je príloha 1, ktorá obsahuje zoznam všetkých 89 eGov služieb posudzovaných v eGovernment Benchmark. Zoznam eGov služieb je zoradený podľa priorit, ktorých metodický postup je popísaný v nasledujúcej časti.

---

<sup>2</sup> [https://www.mfsr.sk/files/archiv/39/Informatizacia2.0\\_reviziavydavkov\\_20200320.pdf](https://www.mfsr.sk/files/archiv/39/Informatizacia2.0_reviziavydavkov_20200320.pdf)

### 3. Metodika prioritizácie eGov služieb

Predmetom úlohy vyplývajúcej z dokumentu Informatizácia 2.0 Revízia výdavkov je na základe analýzy vyplývajúcej z celkového počtu zákazníkov vytvoriť prioritné eGov služby. Analýza pozostáva z 89 eGov služieb hodnotených v eGovernment Benchmark, ktorého metodika je platná na roky 2020 – 2023. Zoznam eGov služieb je prvotne rozdelený na 8 životných situácií, súčasťou zoznamu je definícia služby, selekcia služby (transakčná alebo informačná služba) a (národná a/alebo medzinárodná). Súčasťou analýzy bolo doplnenie databázy o ďalšie potrebné informácie, na základe ktorých boli vytvorené prioritné eGov služby. Elektronickou službou sa rozumie služba dostupná cez portál, teda kompletne vybavená a podpísaná online. Online službou sa nerozumie podanie elektronickej žiadosti cez všeobecné podanie dostupné cez portál slovensko.sk.

Priorizácia 20 % eGov služieb bola vytvorená z nasledujúcich krokov:

#### 1. Preklad eGov služieb do slovenského jazyka

Tento krok pozostáva z identifikovania hodnotenej eGov služby so službou v podmienkach Slovenska.

Výsledkom kroku je doplnenie zoznamu služieb o údaje:

- slovenský ekvivalent služby – preklad služby do podmienok slovenských eGov služieb štátu,
- popis služby – krátka informácia o službe, údaje o type služby podmienkach SR, či ide len o poskytnutie informácie o službe, ktorú je ale potrebné vybaviť osobne, prípadne listinne; či je dostupný online formulár, ktorý je ale potrebný odoslať fyzicky; alebo či je služba dostupná cez portál, čiže ide o plne elektronizovanú službu,
- odkaz službu – internetový odkaz na elektronickejšiu službu v prípade, ak daná služba je elektronizovaná.

#### 2. Prepojenie eGov služieb so službami SDG

Na základe nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012<sup>3</sup> vyplýva pre Slovenskú republiku povinnosť implementovať nariadenie s povinnosťou od 12. decembra 2023 pre článok 6 „Postupy poskytované plne online“. Článok dáva povinnosť pre členské štáty, vrátane SR v znení: „Každý členský štát zabezpečí, aby používatelia mali prístup ku ktorýmkoľvek postupom uvedeným v prílohe II a mohli ich dokončiť plne online, pokiaľ je príslušný postup zavedený v dotknutom členskom štáte.“. Predmetom prílohy II nariadenia je zoznam 21 postupov, resp. služieb, ktoré majú byť do 12.12.2023 plne online, a to aj pre cezhraničných používateľov.

---

<sup>3</sup> Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/sk/TXT/?uri=CELEX%3A32018R1724>

Výsledkom tejto fázy je identifikovaných 12 postupov/služieb, ktoré sú v SR digitalizované, teda dostupné online. Identifikovaných je tiež 5 postupov/služieb, ktoré nie sú v SR dostupné online. Tieto služby predstavujú najvyššiu prioritu pri stanovení priorit, nakoľko z nariadenia vyplýva povinnosť implementácie týchto postupov. 2 postupy/služby z SDG nie sú hodnotené v eGovernment Benchmark, avšak sú dostupné online (v dátovej prílohe sú uvedené na konci prehľadu služieb) 1 postup/služba je informačného charakteru. Prehľad služieb bol v rámci tohto kroku doplnený o údaje týkajúce sa služieb/postupov SDG (21), vrátane životnej situácie, pod ktorú daná služba spadá, ako aj očakávaný výstup pri poskytnutí služby, resp. postupu.

### 3. Identifikovanie eGov služieb, ktorú sú v SR elektronizované

Ide o pokračovanie fázy 1 a doplnenie informácie, či je transakčná služba zo zoznamu 89 eGov služieb na Slovensku elektronizovaná alebo nie. Prioritou v rámci tohto kroku boli transakčné služby, ktoré predstavujú 80 % váhu pri stanovení skóre v eGovernment Benchmark a predstavujú plne elektronizované služby cez portál.

Výsledkom tejto fázy bolo identifikovanie 33 eGov služieb, ktoré sú pre občanov a podnikateľov na Slovensku elektronizované. Prístup k službám je možný cez portál slovensko.sk alebo priamo cez internetové stránky ministerstiev, Sociálnej poisťovne, zdravotných poisťovní a pod. Identifikovaných bolo tiež 22 služieb štátu, ktorý v SR nie sú elektronizované. Predmetom ďalších krokov je zoradenie týchto služieb podľa priorit na základe analýzy trhu – celkový počet zákazníkov. V tomto prípade celkový počet zákazníkov predstavuje celkový počet poskytnutých služieb, ktoré boli vybavené osobne, teda nie plne elektronicky.

### 4. Vypracovanie analýzy trhu – celkový počet zákazníkov

Analýzou trhu v oblasti využívania služieb štátu sa rozumie identifikovanie početnosti využívania týchto služieb. Nakoľko potrebujeme zistiť potenciál elektronizácie služieb štátu, je potrebné sa zamerať na také eGov služby, ktoré sú vykonávané papierovo. Počty sú sumarizované za 1 kalendárny rok, zväčša za rok 2019. V prípade získaných údajov z iné obdobie ako je rok 2019 boli evidované údaje za posledných dostupných 12 kalendárnych mesiacov. Z predchádzajúcich fáz analýzy bolo identifikovaných 22 služieb, ktoré nie sú plne digitalizované, teda nie sú plne dostupné a vybaviteľné online. Pri identifikovaných 22 službách boli doplnené údaje o počte vybavených službách, t. j. celkový počet zákazníkov pri danej transakčnej službe. Prvé kritérium zoradenia bolo, či je daná služba predmetom nariadenia o zradení jednotnej digitálnej brány (SDG), ide o 5 služieb, pre ktoré vyplýva povinnosť digitalizovať do 12. decembra 2023. Ostatné služby, t. j. 17 služieb, ktoré je potrebné elektronizovať sú zoradené postupne od 6 do 22 zostupne podľa početnosti vybavených žiadostí. Súčasťou tohto kroku je doplnenie prehľadu o výpočet početnosti s poskytnutím zdroja, na základe ktorého boli získané údaje k počtu poskytnutých služieb.

Výsledkom analýzy trhu – celkový počet zákazníkov je uvedený nasledovne:

Priorita	Názov služby - ekvivalent v SR	Celkový počet zákazníkov (počet vybavených žiadostí)	Názov služby EN	Životná situácia	Typ služby	Národná (NAT) / Medzinárodná (CB)	postup/služba vyplývajúce z nariadenia o SDG
1	Nálepka o vykonanej emisnej kontrole	1 366 986	Obtain emission stickers	Vlastnenie a používanie auta	transakčná	NAT+CB	áno, p.č. 13
2	Žiadosť o dávku v nezamestnanosti	222 976	Apply for unemployment benefits	Kariéra	transakčná	NAT+CB	áno, p.č. 7
3	Ohlásenie narodenia dieťaťa	57 054	Register child with competent authority	Rodina	transakčná	NAT	áno, p.č. 1
4	Žiadosť o starobný dôchodok	47 593	Apply for state pension	Kariéra	transakčná	NAT+CB	áno, p.č. 14
5	Uchádzanie sa o štipendiá a študijné pôžičky	1 064	Apply for student grants	Štúdium	transakčná	NAT+CB	áno, p.č. 3
6	Práva a povinnosti uchádzača o zamestnanie	3 188 557	Submit evidence that proves you are looking for work	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie
7	Žiadosť o nemocenské	1 487 616	Register illness of employee with competent administration	Pravidelné podnikateľské operácie	transakčná	NAT+CB	nie
8	Žiadosť o vydanie cestovného pasu	456 783	Obtain passport	Rodina	transakčná	NAT	nie
9	Evidencia na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny	230 955	Registering as unemployed	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie
10	Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti	203 489	Register employment to stop unemployment benefits	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie
11	Príspevky vyplácané v rámci pomoci v hmotnej núdzi	95 190	Apply for a tax refund or other allowances affected by unemployment	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie

12	Odvolaie sa voči rozhodnutiu súdu	49 912	Appeal against court decision	Začatie konania sporu vo veciach s nízkou hodnotou	transakčná	NAT+CB	nie
13	Zápis na vysokú školu	36 427	Register in higher education	Štúdium	transakčná	NAT+CB	nie
14	Žiadosť o portabilitu grantu v zahraničí	32 000	Apply for portability of student grant (abroad)	Štúdium	transakčná	NAT	nie
15	Žiadosť o uzavretie manželstva	29 664	Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Rodina	transakčná	NAT	nie
16	Rodičovské práva a povinnosti	22 822	Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Rodina	transakčná	NAT	nie
17	Prekážky pri plnení povinností uchádzača o zamestnanie	11 037	Register circumstances that impede you from looking for work	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie
18	Uchádzanie sa o štipendiá a študijné pôžičky	10 000	Apply for additional social benefits	Štúdium	transakčná	NAT+CB	nie
19	Rozvod	9 466	Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Rodina	transakčná	NAT	nie
20	Odvolaie voči rozhodnutiu o DPH	3 452	Appeal against VAT decision	Pravidelné podnikateľské operácie	transakčná	NAT+CB	nie
21	Žiadosť o opätovné prehodnotenie nároku na dávku v nezamestnanosti	692	Appeal against decision when unemployment benefits are not granted	Kariéra	transakčná	NAT+CB	nie
22	Získanie integrovaného povolenia	600	Obtain pollution/environmental permit	Začatie podnikania	transakčná	NAT+CB	nie