

Inštitút digitálnych a rozvojových politík  
Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

# OverSi po roku

## Analýza dopadov zákona proti byrokracii

november 2020



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu

## **Inštitút digitálnych a rozvojových politík**

### **Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR**

sídlo: Štefánikova 15, 811 05 Bratislava

pracovisko: Westend Court, Dúbravská cesta 4, 841 04 Bratislava

<https://www.mirri.gov.sk/sekcie/institut-digitalnych-a-rozvojovych-politik/>

### **Autor**

Pavol Fedor

### **Spolupráca**

Peter Vilim

### **Upozornenie**

Materiál prezentuje názory autorov Inštitútu digitálnych a rozvojových politík (IDRP), ktoré nemusia nutne odzrkadľovať oficiálne názory MIRRI. Cieľom publikovania analýz je podnecovať a zlepšovať odbornú a verejnú diskusiu na aktuálne ekonomické témy.

### **Poďakovanie**

Poďakovanie patrí Richardovi Hrabčákovi a Petrovi Vilimovi, kolegom z IDRP MIRRI; kolegom z oddelenia riadenia IT zdrojov verejnej správy MIRRI a kolegom z oddelenia dátovej kancelárie MIRRI za ich pripomienky a návrhy na úpravu v rámci interného pripomienkového konania. Osobitné poďakovanie patrí recenzentom analýzy, ktorých pripomienky a návrhy boli veľkým prínosom do výstupov a odporúčaní.

## Obsah

Zhrnutie .....	3
Úvod .....	4
Motivácia .....	5
Prehľad dátových zdrojov .....	6
Portál oversi.gov.sk .....	6
IS DCOM .....	6
Poskytnuté výpisy/odpisy z registrov .....	7
Výpisy/odpisy poskytnuté cez portál oversi.gov.sk .....	7
Výpisy/odpisy poskytnuté cez IS DCOM .....	9
Medziročná zmena poskytovaných potvrdení .....	11
Listinná forma potvrdení .....	11
Elektronická forma potvrdení .....	12
Elektronická vs. listinná podoba potvrdení .....	12
CBA analýza (1) v čase prekladania Návrhu opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II .....	15
Kapitálové a prevádzkové náklady elektronizácie potvrdení – nákladová časť CBA .....	16
Prínosy elektronizácie potvrdení – prínosová časť CBA .....	16
Identifikácia roku návratu investície .....	17
CBA analýza (2) k 31.08.2019, t. j. po 12 mesiacoch prevádzky systému .....	18
Kapitálové a prevádzkové náklady elektronizácie potvrdení – nákladová časť CBA .....	18
Prínosy elektronizácie potvrdení – prínosová časť CBA za obdobie 09/2018 – 08/2019 .....	19
Identifikácia roku návratu investície .....	21
Elektronizácia ďalších potvrdení a výpisov .....	23
Časová vyťaženosť portálu oversi.gov.sk .....	24
Zákaznícka podpora portálu oversi.gov.sk .....	27
Odporúčania .....	29

## Zhrnutie

Zavedenie portálu [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk), ako portál na poskytovanie vybraných potvrdení za občana, prináša na základe CBA analýzy niekoľkonásobné prínosy ako náklady. Portál využíva stále viac a viac OVM, čím sú pre občanov dostupnejšie, a tým dokáže reálne šetriť na poplatkoch, cestovných nákladoch a na čase. V nadchádzajúcich kapitolách sú vypracované 2 verzie CBA analýzy, jedna vychádza z údajov analýzy vplyvov zákony proti byrokracii v čase predloženia zákona (pred zavedením portálu [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk)) a druhá verzia CBA je zameraná sa spätný pohľad, ale už s reálnymi údajmi, ktoré už sú k dispozícii.

K 31.08.2019 evidujeme 4 elektronické služby, pri ktorých občan alebo podnikateľ nemusí dokladovať vybrané potvrdenia na OVM. Nakoľko ide o výsledok druhého antibyrokratického balíčka, trend nasvedčuje tomu, že takýchto výpisov a potvrdení bude pribúdať, a to nie len do konca tohto roka 2019, ale aj v nasledujúcich rokoch.

Z overených dátových zdrojov [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk) a IS DCOM evidujeme **za obdobie 12 mesiacov prevádzky**, t. j. 09/2018 – 08/2019, **celkový počet poskytnutých výpisov za občana/podnikateľa zo 4 registrov v počte 403,33 tis.**, čomu zodpovedajú **celkové úspory vo výške viac ako 4,9 mil. EUR**. Celkovo ide o 12 mesiacov prevádzky, kedy boli systémy pre úrady k dispozícii, pričom v priemere ide o úsporu viac ako **13,5 tis. eur denne**. Podľa vypracovanej CBA analýzy je rok návratu investície vyčíslený na 1. rok investície.

Z údajov tak môžeme očakávať, za predpokladu rovnakého počtu poskytnutých elektronických potvrdení, celkové ročné náklady spojené s prevádzkou portálu [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk) vo výške **916 tis. EUR**, pričom v 1. roku investície ide o **náklady vo výške 3,6 mil. EUR**.

Potenciál na zlepšenie poskytovania služieb elektronicky zo strany štátu vidíme z pohľadu zvyšovania počtu služieb, ktoré štát vykonáva elektronicky, ale aj zvyšovania kvality tých služieb, ktoré už v elektronickej prevádzke sú. Stále evidujeme OVM, ktoré len málo alebo vôbec nekomunikujú s občanmi elektronicky. Ide o obce, ktoré doposiaľ nie sú prihlásené ako používatelia IS DCOM, a súčasne nie sú pripojené na portál [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk). Ide o obce a mestá, ale aj ostatné OVM, ktoré majú vytvorenú základnú elektronickú službu, a to Všeobecná agenda, prostredníctvom ktorej komunikujú s občanmi a podnikateľmi. Preto zvyšovanie potenciálu rozvoja elektronických služieb je aj v tom, že sa bude postupne rozširovať počet OVM, ktoré nevyužívajú portál [oversi.gov.sk](https://oversi.gov.sk) a IOM v rámci ZMOS.

Informácie o počte výpisov a celková úspora pri ich elektronickom vydávaní za občana sú mesačne poskytované na portáli <https://datalab.digital/dashboard-graf/>, avšak s odchýlkami, ktoré sú popísané v CBA analýze.

V zmysle aktuálne platnej Rámcovej dohody na poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory IS CSRÚ, je poskytovanie zákaznickej podpory vymedzené na pracovné dni v čase od 8:00 do 16:00 bez ohľadu na úradné hodiny OVM, ktoré výpisy, resp. odpisy z registrov poskytujú. Analýzou sa podarilo potvrdiť nastavenie týchto zmluvných SLA, avšak odporúčame znížiť podporu v piatok o 1 hodinu poobede a naopak posilniť podporu v stredu o 1 hodinu poobede, pričom týždenný fond nebude prekročený.

V prípade aktuálnych podmienok 8x5 v zmluve dochádza k pokrytiu podpory v priemere 92,3 % týždenne, pričom v stredu je podpora pokrytá len na 88,8 %, čo v ostatných dňoch v rozmedzí 93 % - 94 %.

Takmer 100 % zákaznickej podpory dostávame pri SLA 12x5, t. j. od 6:00 – 18:00, avšak z pohľadu hodnoty za peniaze to nie je efektívne, nakoľko dochádza k rozšíreniu zákaznickej podpory o 4 hodiny denne a nárast pokrytej zákaznickej podpory by sa navýšil o viac ako 7 percentuálnych bodov.

## Úvod

16. mája 2018 na 105. schôdzi vlády Slovenskej republiky bol schválený *Návrh opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II<sup>1</sup>*. Predmetom materiálu je súbor 23 opatrení v rôznych oblastiach hospodárstva zameraných na zníženie regulačného zaťaženia, na podporu podnikania, digitalizáciu procesov a rodinné podnikanie, ako aj 5 hodnotení súčasných postupov a regulácií, ktorých výsledky budú potenciálne podkladom pre prijatie ďalších opatrení. Opatrenie týkajúce sa predmetu analýzy je v rámci schváleného materiálu evidované ako 14. opatrenie s názvom „Zabezpečiť, aby štátne inštitúcie už od fyzických a právnických osôb ďalej nepožadovali najčastejšie žiadané výpisy, potvrdenia a ďalšie dokumenty“. Dané opatrenie sa týka 4 výpisov, a to list vlastníctva, výpis z registra trestov, odpis z registra právnických osôb (výpis z obchodného registra a živnostenského registra) na základe tzv. princípu jedenkrát a dosť a odbremeníť tak občanov a podnikateľov od poskytovania údajov, ktoré už dnes štát má k dispozícii.

Projekt Over.si ako jeden z úspešných projektov Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR, v tom čase Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu predstavuje časť eGovernmentu Slovenska a je to krok vpred pre úrady a pre občanov v období elektronizácie a digitalizácie Slovenska. Úspešnosť tohto projektu tiež potvrdzuje víťazstvo projektu Over.si v roku 2018 kongresom ITAPA.

Analýza je zameraná na aktuálny stav poskytovania elektronických výpisov a odpisov, porovnanie s „papierovým svetom“, CBA analýzy projektu pri predložení zákona proti byrokracii a po roku prevádzky, ako aj pohľad na prevádzku systému oversi.gov.sk vo väzbe na zákaznícku podporu a časovú vyťaženosť systému. Časové obdobie, ktoré bude ako referenčné pre vypracovanú analýzu je 12 mesiacov prevádzky portálu oversi.gov.sk, t. j. obdobie 09/2018 – 08/2019.

---

<sup>1</sup> Detail materiálu vrátane jeho dokumentov je dostupný na: <https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/22933/1>.

## Motivácia

Účinnosťou zákona proti byrokracii č. 177/2018 Z. z. od 1. septembra 2018 nemôžu úradníci žiadať od občanov a podnikateľov vybrané potvrdenia, ktoré už k dispozícii majú. Ide teda o elektronickú komunikáciu medzi úradmi, ktorých informáciu si vedia vzájomne poskytnúť. Zákonom odpadla povinnosť občanom a podnikateľom predkladať úradom 4 druhy výpisov, pričom stále ostáva veľké množstvo dokumentov, ktoré musia na úrad predkladať. Práve pri tomto type elektronizácie služieb vzniká potenciál na zlepšenie elektronickej komunikácie medzi úradmi, pričom konečným užívateľom výhod je samotný občan alebo podnikateľ. Teraz už vieme, že jedným z najčastejšie predkladaným potvrdením na úrady je kópia rodného listu, ktorú si úradníci vypýtali 1,3 mil. krát, ďalším je kópia dokladu o dosiahnutom vzdelaní, v celkovej počte vyžiadaní viac ako 600 tis. krát. Ide o vysoké čísla, pričom ide o potvrdenia, ktorými úrady disponujú, avšak jednotlivé IS nie sú vzájomne prepojené, aby dokázali dané potvrdenia predložiť. Samozrejme, ide len o okrajovú časť elektronizácie služieb, ktorá bude pokrytá v tejto analýze, ale už vieme, že dňa 6.2.2019 bol uznesením vlády SR č. 51/2019 schválený najnovší, 3. antibyrokratický balíček na odstránenie zbytočnej byrokracie, ktorý obsahuje 36 opatrení. Práve predmetom opatrenia č. 28. je novelizácia zákona č. 177/2018 Z. z. proti byrokracii, ktorá rozšíri rozsah výpisov a potvrdení, ktoré sa získavajú z informačných systémov. Momentálne sa pripravuje 4. antibyrokratický balíček, ktorému predchádzali vyplnené formuláre konkrétnych podnetov od právnických osôb. Aktivita bola iniciovaná zo strany Ministerstva hospodárstva SR s potenciálom uľahčiť a znížiť administratívne zaťaženie podnikania na základe toho, čo podnikatelia skutočne potrebujú.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <https://www.economy.gov.sk/press/pripravuje-sa-4-balicek-antibyrokratickych-opatreni-je-mozne-zasielat-podnety>

## Prehľad dátových zdrojov

Analýza vplyvov zákona proti byrokracii v sebe zahŕňa vytvorenie portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk), ako aj úpravu informačného systému Dátového centra obcí a miest (IS DCOM), preto obsahom analýzy budú údaje z portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) a z IS DCOM, ktoré poskytujú elektronické potvrdenia za občanov, resp. podnikateľov. Obidva dátové zdroje disponujú údajmi potrebnými k analýze, avšak v prípade IS DCOM sú údaje dostupné na vyžiadanie od prevádzkovateľa s časovým odstupom. Prevádzkovateľom [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len „MIRRI“) a údaje z portálu sú dostupné okamžite aj pre analytickú jednotku MIRRI – Inštitút digitálnych a rozvojových politík.

Do 1. septembra 2018, do dátumu účinnosti zákona proti byrokracii, bolo potrebné, aby bola vytvorená platforma na poskytovanie výpisov, resp. odpisov elektronicky. Zmluva o dodávke komponentov na vytvorenie, dodanie a implementáciu informačného systému Integrované obslužné miesto (IS IOM), informačného systému Centrálna správa referenčných údajov (IS CSRÚ) a centrálného metainformačného systému (MetaIS)<sup>3</sup> bola zmluva rozšírená o Dodatok č. 12 k predmetnej zmluve<sup>4</sup> z dôvodu nevyhnutnosti vykonania legislatívnych úprav IS CSRÚ.

Zákon eliminuje požadovanie predkladania nasledovných výpisov z registrov v papierovej podobe a vyžaduje od orgánov verejnej moci namiesto nich zisťovať a overovať skutočnosti z informačných systémov verejnej správy (IS VS):

- Výpis z Obchodného registra (VOR) v správe Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (MS SR),
- Výpis zo Živnostenského registra (VZR) v správe Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (MV SR),
- Výpis z Listu vlastníctva (VLV) z katastra nehnuteľností v správe Úradu geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky (ÚGKK),
- Výpis z Registra trestov (VRT) v správe Generálnej prokuratúry Slovenskej republiky (GP SR).

## Portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)

Portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) predstavuje technickú platformu získavania výpisov z registrov za občana, resp. za podnikateľa použiteľných na práve úkony a bez akéhokoľvek poplatku za jeho poskytnutie. Jednotlivé OVM si výpis za občana alebo podnikateľa vyžadujú priamo cez portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) alebo prostredníctvom integrácie na vlastný IS OVM. Portál je určený úradníkom verejnej správy a k 31.08.2019 bolo na portál pripojených takmer 27 tis. používateľov v rámci 607 OVM. Za sledované obdobie evidujeme viac ako 200 tis. prihlásení na portál. Pred nadobudnutím účinnosti zákona proti byrokracii č. 177/2018 Z. z. dňa 1. septembra 2018 bol portál uvedený do prevádzky 27. augusta 2018, odkedy poskytuje výpis z obchodného registra, výpis zo živnostenského registra a výpis z listu vlastníctva, od 01.10.2018 výpis z katastrálnej mapy a od 01.01.2019 výpis z registra trestov.

## IS DCOM

DCOM poskytuje eSlužby občanom na úrovni regionálnej a miestnej samosprávy a umožňuje vybraným mestám a obciam (cca. 2100 z 2900 obcí a miest) vykonávať verejnú moc elektronicky. Vybudované dátové centrum poskytuje zapojeným mestám a obciam potrebné aplikácie ako službu, zabezpečuje ich integráciu s informačnými systémami verejnej správy a zároveň sprostredkováva prístup verejnosti k elektronickým službám samospráv. Prostredníctvom IS DCOM sú poskytované odpisy z registra právnických osôb a jeho prevádzkovateľom je združenie DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS), založené Ministerstvom financií Slovenskej republiky (MF SR) a Združením miest a obcí Slovenska (ZMOS).

<sup>3</sup> Zmluva je dostupná na: <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=1464785&l=sk>

<sup>4</sup> Dodatok č. 12 k zmluve je dostupný na: <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=3436356&l=sk>

## Poskytnuté výpisy/odpisy z registrov

Analýza sa zameriava na 4 druhy výpisov/odpisov poskytnutých z registrov prostredníctvom portálu oversi.gov.sk a IS DCOM. Ide o nasledovné výpisy, resp. odpisy:

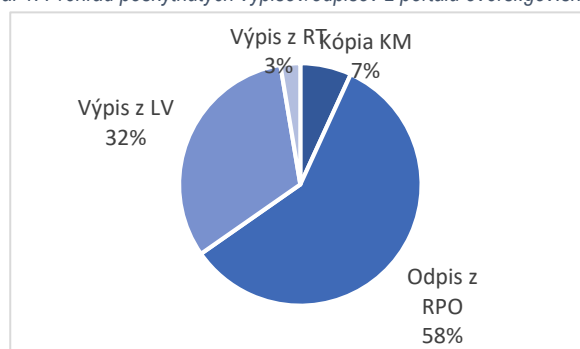
- kópia katastrálnej mapy,
- odpis z registra právnických osôb,
- výpis z listu vlastníctva,
- výpis z registra trestov.

## Výpisy/odpisy poskytnuté cez portál oversi.gov.sk

Po roku prevádzky portálu oversi.gov.sk bolo poskytnutých viac ako 278 tis. výpisov, čo je v priemere 765 výpisov denne.

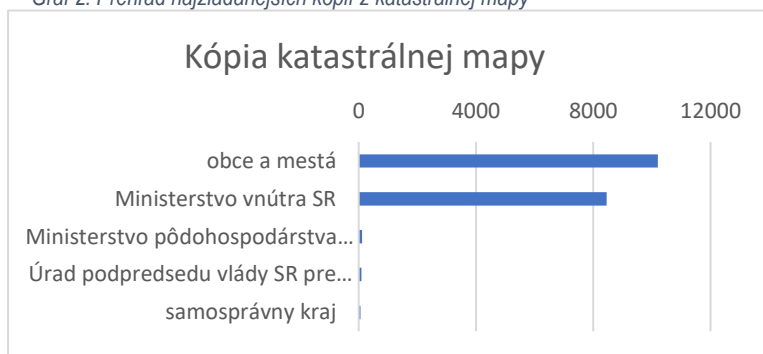
Najvyšší celkový počet poskytnutých výpisov/odpisov za sledované obdobie evidujeme pri odpise z RP, a to v počte takmer 163 tis., čo predstavuje viac ako 58 % podiel na všetkých výpisoch poskytnutých cez portál oversi.gov.sk. Prehľad o celkových počtoch a podieloch na jednotlivých výpisoch k 31. 08. 2019 poskytuje nasledujúci graf.

Graf 1: Prehľad poskytnutých výpisov/odpisov z portálu oversi.gov.sk



Zdroj: oversi.gov.sk

Graf 2: Prehľad najžiadanejších kópií z katastrálnej mapy



úradov s celkovým podielom viac ako 44 %.

Za sledované obdobie bolo poskytnutých 19 tis. kópií katastrálnej mapy, ktorú poskytuje ÚGKK z katastra nehnuteľností elektronicky prostredníctvom oversi.gov.sk. Najväčší dopyt po kópiách evidujeme zo strany obcí a miest na Slovensku, takmer 54 % podiel na všetkých kópiách katastrálnych máp, ako aj zo strany MV SR, a to hlavne prostredníctvom svojich okresných



Najväčší dopyt po výpisoch/odpisoch z registrov evidujeme pri odpise z RPO spravovaného Štatistickým úradom SR. K 31.08.2019 bolo z RPO poskytnutých 162,8 tis. Najväčší dopyt po odpisoch evidujeme na rezorte MV SR, a to hlavne cez svoje krajské riaditeľstvá policajného zboru s 56 % podielom na všetkých požadovaných odpisoch z RPO, pričom odpisy sú prevažne využívané na dopravných inšpektorátoch pri prihlásení, zmene a odhlásení vozidiel.

Graf 3: Prehľad najžiadanejších odpisov z registra právnických osôb



Zdroj: [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)

Graf 4: Prehľad najžiadanejších výpisov z listu vlastníctva



Zdroj: [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)

Druhý najpočetnejší záujem o výpisy/odpisy z registrov zaznamenávame pri výpise z listu vlastníctva, pri ktorom evidujeme celkový počet poskytnutých výpisov v počte 89,3 tis. Elektronický výpis poskytuje ÚGKK SR z katastra nehnuteľností prostredníctvom [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk). Najväčší dopyt po výpisoch evidujeme zo strany obcí a miest na Slovensku, viac ako 58 % podiel na všetkých výpisoch z listu vlastníctva.

Za sledované obdobie bolo poskytnutých takmer 7,4 tis. výpisov z registra trestov, ktoré elektronicky poskytuje GP SR v rámci odboru registra trestov prostredníctvom portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk). Najväčší dopyt po kópiách evidujeme zo strany MV SR s tretinovým podielom na všetkých výpisov z registra trestov.

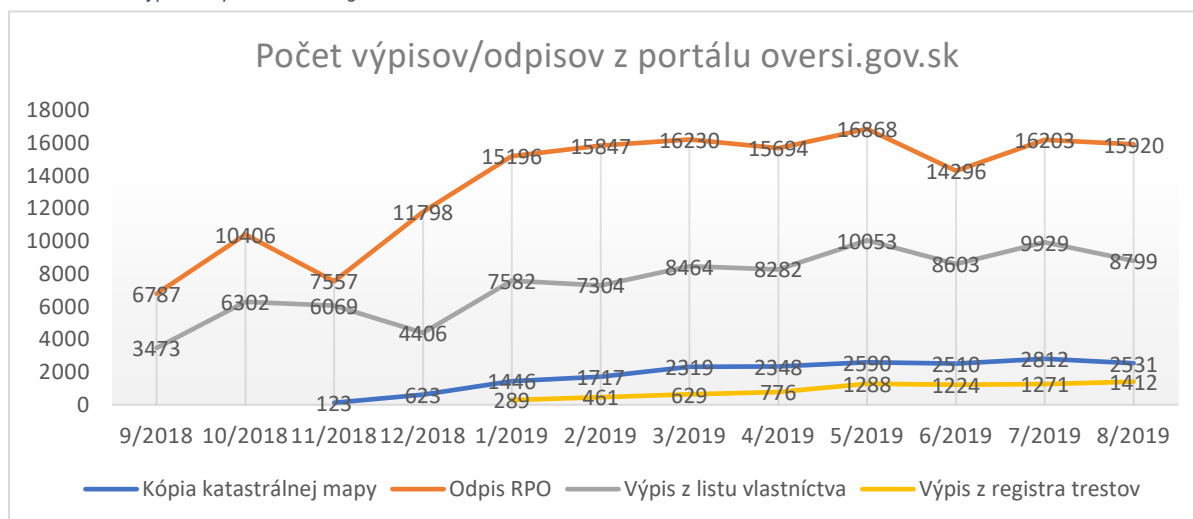
Graf 5: Prehľad najžiadanejších výpisov z registra trestov



Zdroj: [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)

Prehľad výpisov poskytovaných cez portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) po jednotlivých mesiacoch prevádzky v rokoch 2018 a 2019 poskytuje nasledovný graf. Z grafu je zrejmé, že najväčší dopyt je po odpise z RPO, a to už od prvého mesiaca prevádzky. Graf taktiež poskytuje informáciu o tom, že najväčší dopyt po jednotlivých výpisoch, resp. odpisoch bol v máji 2019, a to pri všetkých štyroch poskytovaných výpisoch/odpisoch.

Graf 6: Počet výpisov z portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)



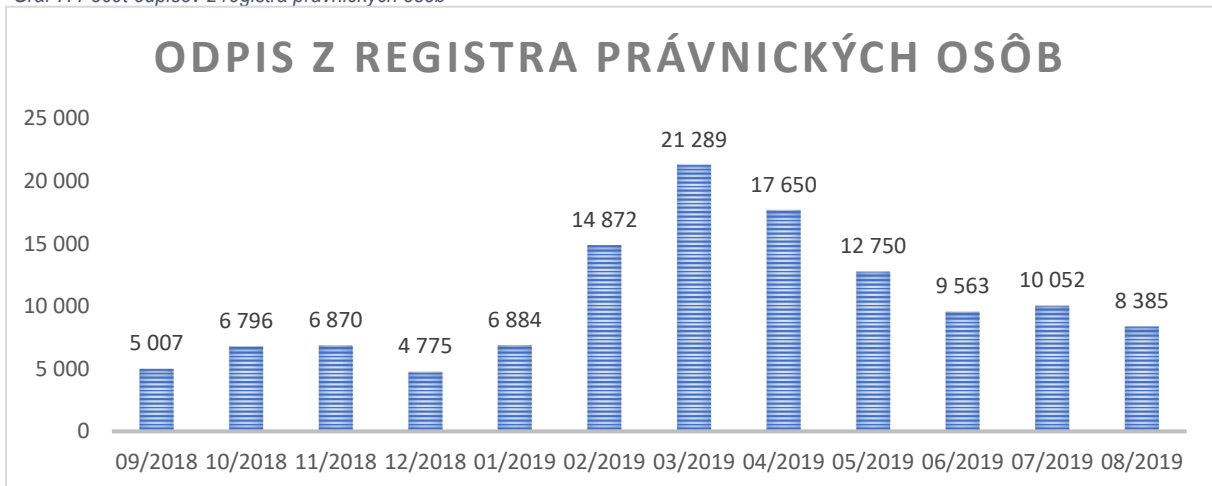
Zdroj: [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk)

## Výpisy/odpisy poskytnuté cez IS DCOM

Od 1. novembra 2016 majú obce a mestá povinnosť poskytovať svoje služby aj elektronicky. Ukladá im to zákon o eGovernmente č. 305/2013 Z. z. Jednou z množstva služieb, ktoré IS DCOM vykonáva je poskytovanie odpisov z registra právnických osôb, ako jeden z výpisov, ktorý podnikatelia nemusia predkladať obecným alebo mestským úradom. IS DCOM je v prevádzke od roku 2016, avšak pre potrebu tejto analýzy sa budeme zaoberať odpismi poskytovanými IS DCOM od septembra 2018 do augusta 2019, vzhľadom na spustenie portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) a kompatibilitu s údajmi z tohto portálu.

Nasledujúci graf zobrazuje početnosť poskytnutých odpisov z registra právnických osôb. Za sledované obdobie evidujeme celkovo 124,9 tis. odpisov z RPO. Najväčší dopyt po odpisoch evidujeme v marci 2019, kedy bolo podnikateľom poskytnutých 21,3 tis. odpisov z RPO, čo predstavuje 17 % zo všetkých odpisov z RPO za obdobie 12 mesiacov. Prehľad po mesiacoch vrátane číselných údajov zobrazuje nasledovný graf.

Graf 7: Počet odpisov z registra právnických osôb



Zdroj: IS DCOM

## Medziročná zmena poskytovaných potvrdení

V rámci tejto kapitoly bola analýza zameraná na najčastejších poskytovateľov, ktorí poskytujú vybrané výpisy papierovo, resp. elektronicky, ide o:

- listinná podoba potvrdení:
  - Slovenská pošta, a. s.,
  - notári,
- elektronická podoba potvrdení:
  - portál oversi.gov.sk,
  - IS DCOM.

Na základe týchto zdrojov je vypracovaná analýza stavu pred a po zavedenia portálu oversi.gov.sk a IS DCOM.

### Listinná forma potvrdení

Najväčším poskytovateľom listinných výpisov a odpisov z registrov je Slovenská pošta, a. s., ktorá ich v rámci svojich 601 pracovísk poskytuje za poplatok občanom a podnikateľom. Pošta poskytuje 3 druhy výpisov (výpis z LV, výpis z OR a výpis z RT) a 1 odpis (odpis z RT). Listinnú formu potvrdení poskytujú tiež notári, ktorí pre podnikateľov za poplatok poskytujú výpis z OR.

Z údajov od Slovenskej pošty a MS SR (údaje za notárov) dostávame väčšinu poskytnutých výpisov a odpisov listinne. Celkovo za rok 2017 bolo poskytnutých takmer 672 tis. potvrdení, v roku 2018 takmer 580 tis. a za prvých 9 mesiacov roka 2019 takmer 334 tis. potvrdení, pričom v každom roku výpisy z RT predstavujú okolo 55 % z celkového počtu poskytnutých listinných výpisov v danom roku. Klesajúci trend poskytnutých výpisov v listinnej forme indikujú pokles na úkor elektronických potvrdení. Pokles požiadaviek na vydanie vybraného listinného potvrdenia zobrazuje nasledovná tabuľka:

Tabuľka 1 Medziročná zmena poskytnutých listinných potvrdení

Výpisy / odpisy	01/2017 - 12/2017	01/2018 - 12/2018	01/2018 - 08/2018	01/2019 - 08/2019
<b>Obchodný register - pošta</b>	196 594	182 110	131 615	102 148
<b>Obchodný register - notári</b>	71 958	57 789	41 668	32 274
<b>Obchodný register - SPOLU</b>	268 552	239 899	173 283	134 422
<b>List vlastníctva - pošta</b>	36 766	31 434	24 061	12 931
<b>Register trestov - pošta</b>	366 235	308 394	210 943	186 617
	<b>671 553</b>	<b>579 727</b>	<b>408 287</b>	<b>333 970</b>

Zdroj: Slovenská pošta, a. s.; Ministerstvo spravodlivosti SR

Pri každom potvrdení v tabuľke evidujeme medziročný pokles poskytnutých listinných výpisov/odpisov, pričom najväčší pokles po nasadení portálu zaznamenávame pri výpisoch z LV, a to až o 43,3 %. Celkový medziročný pokles vydaných listinných potvrdení je takmer 19 %. Na porovnanie so stavom január až august 2018/2017, t. j. pred zavedením portálu oversi.gov.sk, z ktorého je zrejmé, že medziročný nárast poskytovania listinných potvrdení je na ústupe. Avšak, najnižší pokles evidujeme pri výpisoch a odpisoch z RT, kde evidujeme pokles aj pred nasadením portálu oversi.gov.sk. Táto skutočnosť indikuje, že stále je vysoký dopyt po listinných výpisoch/odpisoch z RT, pričom stále evidujeme OVM, ktoré žiadajú od občanov listinnú formu týchto potvrdení. Porušovanie zákona zo strany OVM evidujeme napr. pri výzvach na odborných hodnotiteľov, v ktorých riadiace, resp. sprostredkovateľské orgány žiadajú od uchádzačov pri overovaní bezúhonnosti predloženie výpisu z registra trestov. Táto skutočnosť bude predmetom časti odporúčanie.

## Elektronická forma potvrdení

V rámci tejto kapitoly porovnávame vydávanie elektronických potvrdení v čase, avšak iba zo zdroja IS DCOM, nakoľko portál oversi.gov.sk je funkčný od septembra 2018. Medziročné porovnanie po jednotlivých obdobiach zobrazuje nasledovaná tabuľka. Na porovnanie sú údaje v roku 2018 s porovnaním s rokom 2017. Tiež porovnanie obdobia 01/2019 – 08/2019 s porovnaním obdobia 01/2018 – 08/2018.

Tabuľka 2 Medziročná zmena poskytnutých elektronických potvrdení

Výpisy / odpisy	01/2017 - 12/2017	01/2018 - 12/2018	01/2018 - 08/2018	01/2019 - 08/2019
Obchodný register - OverSi	-	36 548	-	126 254
Obchodný register - IS DCOM	22 715	91 870	68 422	101 445
Obchodný register SPOLU	22 715	128 418	68 422	227 699
List vlastníctva - OverSi	-	20 250	-	69 016
Katastrálna mapa - OverSi	-	746	-	18 273
Register trestov - OverSi	-	-	-	7 350
	<b>22 715</b>	<b>149 414</b>	<b>68 422</b>	<b>322 338</b>

Zdroj: IS DCOM, oversi.gov.sk

Z dostupných dát od DEUS môžeme konštatovať klesajúci trend poskytovania výpisov z OR prostredníctvom IS DCOM. Tento jav je spôsobený zavedením portálu oversi.gov.sk od septembra 2018, keď aj obce a mestá ako OVM môžu prostredníctvom portálu oversi.gov.sk požiadať o výpisy/odpisy za občana bez poplatku.

Za sledované obdobie prevádzky portálu oversi.gov.sk bolo spolu s IS DOM poskytnutých viac ako 228 tis. výpisov z OR, z čoho viac ako 126 tis. (55 %) bolo z portálu oversi.gov.sk, pričom išlo o prvé mesiace prevádzky portálu oversi.gov.sk.

## Elektronická vs. listinná podoba potvrdení

V tabuľke nižšie vidíme na porovnanie aj stav pred zavedením portálu oversi.gov.sk, nakoľko IS DCOM je funkčný už od roku 2017. Z údajov vyplýva narastajúci stav dopytov po výpisoch a odpisoch či už v listinnej alebo elektronickej verzii. Jedným z dôvodov je progres vo vyhlasovaní výziev na nenávratný finančný príspevok zo strán riadiacich a sprostredkovateľských orgánov EŠIF.

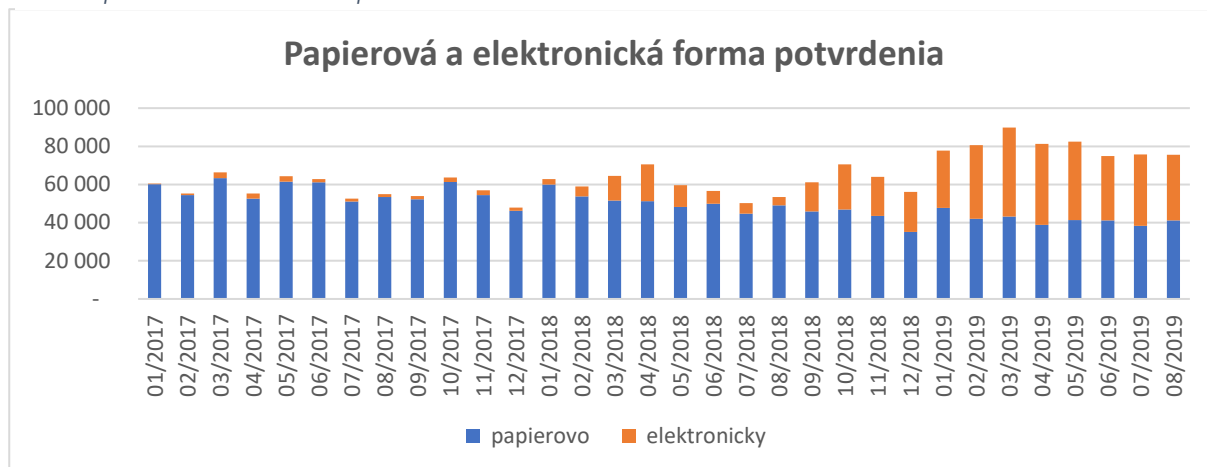
Tabuľka 3 Počet poskytnutých elektronických a listinných potvrdení

Papierové a elektronické výpisy a odpisy	2017	2018	2019	2018 - 2019	SPOLU
	január - december	január - december	január - august	09/2018 - 08/2019	
Výpis z obchodného registra	291 267	368 317	362 121	488 733	1 021 705
Výpis z listu vlastníctva	36 766	51 684	81 947	109 570	170 397
Výpis/Odpis z registra trestov	366 235	308 394	193 967	291 418	868 596
	<b>694 268</b>	<b>728 395</b>	<b>638 035</b>	<b>889 721</b>	<b>2 060 698</b>

Zdroj: IS DCOM, oversi.gov.sk, Slovenská pošta, MS SR

Hodnoty v absolútnom vyjadrení poskytuje graf 8, ktorý zobrazuje celkový počet poskytnutých potvrdení za jednotlivé mesiace od 01/2017 až po 08/2019. Trend znázorňuje ústup papierových na rozdiel od nárastu elektronickej formy poskytnutých potvrdení.

Graf 8: Papierová a elektronická forma potvrdenia



Zdroj: IS DCOM, oversi.gov.sk, Slovenská pošta, MS SR

Nasledovná tabuľka predstavuje počty poskytnutých listinných a elektronických potvrdení od roku 2017. Na obdobie 09/2019 – 12/2019 a 01/2020 – 12/2020 je vypracovaná prognóza na nasledujúce obdobie.

Tabuľka 4 Počet poskytnutých elektronických a listinných potvrdení

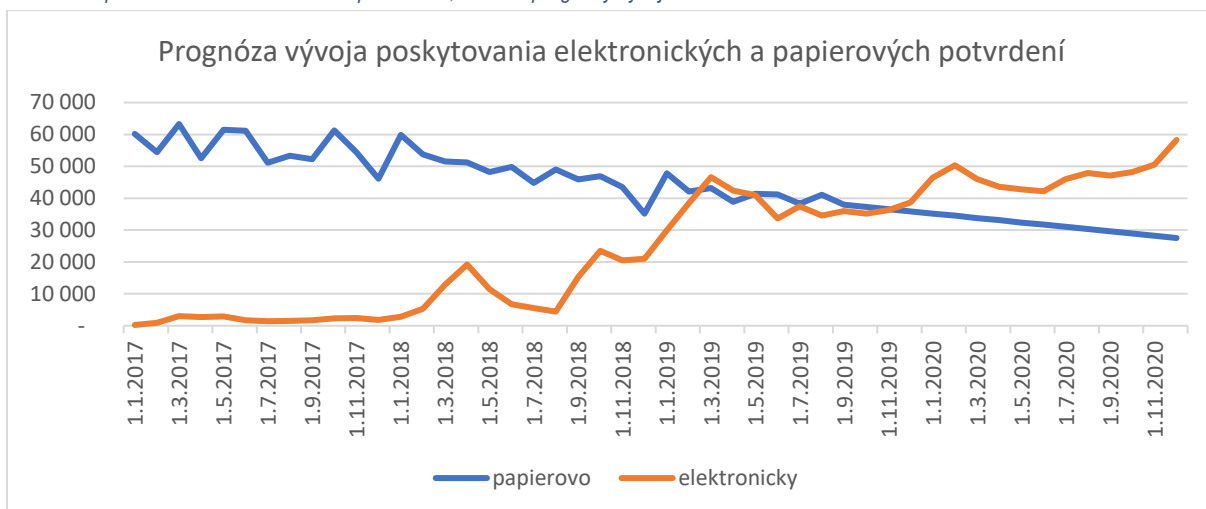
Papierové a elektronické výpisy a odpisy	2017	2018	2019 <sup>5</sup>	2020 <sup>5</sup>
z Obchodného registra - papierovo	268 552	239 899	194 501	154 107
z Obchodného registra - elektronicky	22 715	128 418	330 892	403 300
z Listu vlastníctva - papierovo	36 766	31 434	17 748	8 046
z Listu vlastníctva - elektronicky	0	20 250	108 258	151 408
z Registra trestov - papierovo	366 235	308 394	269 418	214 091
z Registra trestov - elektronicky	0	0	11 073	14 370
<b>Papierovo</b>	<b>671 553</b>	<b>579 727</b>	<b>481 667</b>	<b>376 243</b>
<b>Elektronicky</b>	<b>22 715</b>	<b>148 668</b>	<b>450 224</b>	<b>569 078</b>
<b>SPOLU</b>	<b>694 268</b>	<b>728 395</b>	<b>931 890</b>	<b>945 322</b>

Zdroj: IS DCOM, oversi.gov.sk, Slovenská pošta, MS SR

Z tabuľky vyššie je evidentný progres v poskytovaní elektronických výstupov celkovo za celé roky. Naopak pokles v poskytovaní listinných potvrdení. Výrazný nárast po dopytoch potvrdení v elektronickej forme evidujeme pri výpisoch z LV, kde hodnoty z mesiaca na mesiac narastajú v prospech elektronických výpisoch. Z tabuľky vyplýva aj stále narastajúci trend po výpisoch/odpisoch celkovo. Tento trend môže byť čiastočne spôsobený tým, že listinné potvrdenie mohol občan využiť viackrát, čo elektronické potvrdenie je potrebné vyžiadať opakovane. Znázornenie porovnania elektronických a listinných potvrdení po mesiacoch, vrátane prognózy zobrazuje nasledovný graf.

<sup>5</sup> V období 09/2019 – 12/2019 a 01/2020 – 12/2020 je použitá prognóza na základe historických dát.

Graf 9: Papierová a elektronická forma potvrdenia, vrátane prognózy vývoja



Zdroj: IS DCOM, oversi.gov.sk, Slovenská pošta, MS SR

Graf zobrazuje stále väčší nepomer medzi elektronickými a listinnými potvrdeniami, čo signalizuje pozitívny trend využívania elektronických potvrdení. Historický trend, vrátane prognózy tiež potvrdzuje záujem o elektronické výpisy na strane občana alebo podnikateľa, pričom bod zlomu, tzv. equilibrium zaznamenávame začiatkom roka 2019, kedy sa listinné potvrdenia rovnajú elektronickým.

## CBA analýza (1) v čase prekladania Návrhu opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II

Nakoľko projekt oversi.gov.sk bol financovaný zo štátneho rozpočtu, predkladateľ projektu nemal povinnosť vypracovať CBA analýzu projektu, vrátane identifikácie roku návratnosti investície. Táto analýza bude predmetom nasledovnej časti. Vstupné premenné CBA analýzy pozostávajú z analýz vplyvov zákona proti byrokracii<sup>6</sup>

### BOX 1: CBA projektu

Vychádza z Návrhu opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II. - nové znenie, konkrétne z:

- **Analýza vplyvov na rozpočet verejnej správy<sup>5</sup>**, kde sú identifikované nasledovné druhy premenných:
  - *Početnosť výpisov (spolu) s počtom strán v listinnej forme* – počet A4, ktoré sú použité na poskytnutie jednotlivých výpisov.
  - *Správne poplatky prepočítané s početnosťou a sumou* – ide o zníženie príjmov verejnej správy.
  - *Úspory nákladov na tlač výpisov* – do výpočtu sú zahrnuté početnosti výpisov (počet A4) potrebných na vydanie jednotlivých výpisov, vstupná cena tlačiarne, toneru, papiera prepočítané na jednu A4 (pri kvantifikovaní úspory vychádzame z výpočtu z analýzy vplyvov).
  - *Úspory nákladov na prácu zamestnancov verejnej správy* – vychádzajú z dĺžky trvania vybavenia služby zamestnanca verejnej správy (20 min.) vynásobené hodinovou sadzbou mzdy s ohľadom na počet poskytnutých potvrdení za sledované obdobie. Ide o úsporu z pohľadu verejnej správy z dôvodu neposkytovania vybraných potvrdení listinnou formou. Do celkového času je zahrnutý celkový čas zamestnanca VS venovaný občanovi.
- **Analýza vplyvov na služby verejnej správy pre občana<sup>5</sup>**
  - *Zníženie správnych poplatkov za vystavenie potvrdení (Výpis z RT a Výpis z LV)* – ide o úsporu zo strany občana pri počte poskytnutých potvrdení vynásobené správnym poplatkom pre dané potvrdenie.
  - *Zníženie nákladov na dopravu k miestu poskytovania služby* – úspora občana pri ceste na úrad a z úradu pri vybavení jedného potvrdenia. Pri kvantifikovaní nákladu vychádzame z analýzy vplyvov pre občana.
  - *Zníženie času potrebného na vybavenie 1 potvrdenia* – získanie 1 potvrdenia trvá občanovi v priemere 1 hodinu. Do celkového času je zahrnutý čas občana strávený cestovaním na úrad a z úradu poskytovanie výpisu/odpisu a celkový čas strávený so zamestnancom VS pri získaní vybraného potvrdenia.
- **Analýza vplyvov na podnikateľské prostredie<sup>5</sup>** - ide o premenné týkajúce sa výpisu z RPO s rovnakými premennými ako pri analýze vplyvov pre občana

Súčasťou CBA projektu je nákladová časť, ktorá v sebe zahŕňa kapitálové, nazývané tiež ako investičné alebo vstupné (CAPEX) a prevádzkové výdavky, tiež ako operatívne výdavky (OPEX) v čase, kedy bol Návrh opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II. schválený, t. j. z roku 2018.

<sup>6</sup> Detail materiálu vrátane jeho dokumentov je dostupný na: <https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/22933/1>



## Kapitálové a prevádzkové náklady elektronizácie potvrdení – nákladová časť CBA

BOX 2: Kvantifikovateľné a overiteľné výdavky projektu patria:

- Tovary a služby:
  - náklady na modul portál pre OVM a integrácie zdrojových registrov (MIRRI) – 2,25 mil. EUR,
  - náklady na prispôsobenie IS EOO - GP SR – 154,4 tis. EUR,
  - náklady na prispôsobenie IS ESKN – ÚGKK – 171,6 tis. EUR,
  - náklady na prispôsobenie IS DCOM – DEUS – 240 tis. EUR,
  - školenia a metodické príručky – MF SR – 192 tis. EUR.
- Náklady na obstarávanie kapitálových aktív na prispôsobenie IS EOO GR SR v hodnote 115,2 tis. EUR.
- Mzdové výdavky vrátane poistného:
  - MIRRI – 3 osoby na 1. rok, 2 osoby na ďalšie roky po 24 336 EUR/ročne/1 osoba (CCP),
  - GP SR – 2 osoby na každý rok po 24 336 EUR/ročne/osoba (CCP),

Zo vstupných parametrov stanovených v analýze vplyvov môžeme vyčísliť všetky kvantifikovateľné náklady na vývoj a prevádzku elektronizácie poskytovania vybraných potvrdení prostredníctvom portálu oversi.gov.sk a IS DCOM, a to **v roku 2018 vo výške 3,24 mil. EUR** (3,12 mil. EUR ako investičné a prevádzkové náklady, 121,7 tis. EUR ako mzdové náklady pre 5 zamestnancov). V nasledujúcich rokoch boli odhadované celkové náklady konštantne **vo výške 117,37 tis. EUR** na tovary a služby, mzdové výdavky (4 zamestnanci).

## Prínosy elektronizácie potvrdení – prínosová časť CBA

Pri vypracovaní analýzy vplyvov k návrhu opatrení v roku 2018 sa predpokladali nasledovné prínosy z elektronizácie vybraných potvrdení za predpokladu kontinuálne rovnakého počtu poskytnutých výpisov/odpisov (823 tis.) s tým, že sa podľa analýzy vplyvov v 1. roku realizácie projektu počíta s polovičnými ročnými prínosmi, nakoľko projekt je spustený od 09/2018.

BOX 3: Kvantifikované náklady časti CBA:

- papier a tlač (úspora) – 201,44 tis. EUR/ročne,
- zamestnanci verejnej správy (úspora 20 min. pri poskytovaní listinných potvrdení) – 2,67 mil. EUR/ročne,
- úspora času (1 hodina pre občana/podnikateľa pri vybavení listinného potvrdenia) – 6,34 mil. EUR/ročne,
- cestovné náklady (priemerná úspora pre občana tým, že nemusí cestovať/využívať verejnú dopravu, aby získal potrebné potvrdenie) – 1,81 mil. EUR/ročne,
- správne poplatky (úspora pre občana podľa sadzovníka poplatkov) – 5,03 mil. EUR/ročne,

Súčtom prínosových položiek CBA dostávame celkové prínosy elektronizácie potvrdení, a to **11,02 mil. EUR/ročne**, pričom v 1. roku ide o polovicu týchto prínosov (09/2018 – 12/2019). CBA analýza bude orientovaná na ekonomický cash flow, z dôvodu identifikovania roku návratu investície.

Súčasťou prínosov, resp. obetovaných príležitostí je aj výpadok poplatkov, ktoré sú na jednej strane ako negatívny prínos (pre verejnú správu) a na strane druhej ako prínos (pre občana/podnikateľa). Výstupy z tejto kapitoly budú predmetom kapitoly CBA projektu - identifikácia roku návratnosti investície.

## Identifikácia roku návratu investície

Na základe spätne vykonanej analýzy CBA z času schválenia Návrhu opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia II. bol identifikovaný už **1. rok návratu investície**. CBA vypracovaná v tejto analýze čerpala z analýzy vplyvov predmetného návrhu opatrenia, aj napriek nesúlodom, ktoré boli odstránené v ďalšej časti CBA analýzy.

### BOX 4: Celková CBA analýza počíta s nasledovnými premennými:

- počet poskytnutých elektronických výpisov/odpisov vo všetkých rokoch 823 tis.,
- dĺžka trvania projektu v 1. roku – 6 mesiacov (koeficient ½ (roka)),
- predpoklad času trvania 1 listinného výpisu zo strany úradníka 20 min,
- cestovné náklady 2,2 EUR (priemerná úspora pre občana tým, že nemusí cestovať/využívať verejnú dopravu, aby získal potrebné potvrdenie),
- dĺžka trvania vybavenia 1 potvrdenia zo strany občana 1 hodina,
- priemerný mzdový hodinový náklad pre občana 7,70 EUR a pre úradníka 9,75 EUR,
- celkové náklady na tlač 1 A4 – 0,08886 €,
- správne poplatky (výpis z RT 4 EUR, výpis z OR 6,50 EUR, výpis zo ŽR 3 EUR a výpis z LV 8 EUR).

Prehľad celkových nákladov a prínosov po rokoch zobrazuje nasledovaná tabuľka, pričom bližší výpočet jednotlivých položiek tvorí príloha tejto analýzy.

Tabuľka 5 Prehľad nákladov a prínosov projektu a identifikácia roku návratu investície

ROK	t	Náklady	Prínosy	koeficient obdobia	Ekonomický cashflow (bez DPH)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV	
2018	t	3 241 906	5 511 995	0	2 790 127	2 790 127	2 790 127	Rok návratu investície
2019	t+1	117 370	11 023 990	1	10 909 958	10 390 436	13 180 563	>
2020	t+2	117 370	11 023 990	2	10 909 958	9 895 653	23 076 216	>
2021	t+3	117 370	11 023 990	3	10 909 958	9 424 432	32 500 648	>
2022	t+4	117 370	11 023 990	4	10 909 958	8 975 649	41 476 298	>
2023	t+5	117 370	11 023 990	5	10 909 958	8 548 237	50 024 535	>
2024	t+6	117 370	11 023 990	6	10 909 958	8 141 179	58 165 714	>
2025	t+7	117 370	11 023 990	7	10 909 958	7 753 503	65 919 217	>
2026	t+8	117 370	11 023 990	8	10 909 958	7 384 289	73 303 506	>
2027	t+9	117 370	11 023 990	9	10 909 958	7 032 656	80 336 162	>

Zdroj: Analýza vplyvov k zákonu proti byrokracii

## CBA analýza (2) k 31.08.2019, t. j. po 12 mesiacoch prevádzky systému

Táto časť CBA analýzy je rozdelená do dvoch celkov, a to podľa obdobia, či ako 1. rok berieme 12 kalendárnych mesiacov, alebo ako 1. rok berieme mesiace v prvom roku, čo v našom prípade sú mesiace 09 – 12, a ďalším obdobím sú mesiace 01 – 08 nasledujúceho roka. Vstupné parametre v oboch prípadoch sú rovnaké. V konečnom dôsledku ide o rozdelenie prínosov a prevádzkových nákladov na 2 obdobia.

Analýza nákladov a prínosov vypracovaná z reálnych nákladov, ktoré si úprava informačných systémov vyžiadala a z ďalších nákladov deklarovaných v dodatku č. 12 k zmluve o dielo<sup>7</sup>. Prepočet už počíta s dodatočným mzdovým nákladom pre zamestnanca VS, ktorému vydanie 1 potvrdenia trvá v priemere 10 minút<sup>8</sup>. Prínosy realizácie elektronizácie potvrdení pozostávajú z počtu reálne poskytnutých výpisov a odpisov, ktoré boli poskytnuté elektronicky prostredníctvom portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) a IS DCOM. Ostatné premenné kvantifikovania prínosov vychádzajú z jednotkových odhadov z analýzy vplyvov predmetného zákona a sú popísané na str. 11.

### Kapitálové a prevádzkové náklady elektronizácie potvrdení – nákladová časť CBA

#### BOX 5: Náklady, ktoré priamo vstupujú do analýzy CBA:

- Náklady na realizáciu projektu elektronizácie výpisov/odpisov sú predmetom Dodatku č. 12 k Zmluve o dodávke komponentov komunikačných procesov a procesov správy dát pre eGov služby v celkovej hodnote dodatku 1,9 mil. EUR, o ktorú sa navýšila celková hodnota zákazky uvedená v predchádzajúcom dodatku. Suma zahŕňa:
  - legislatívne povinnosti pripojenia poskytovateľov a konzumentov v hodnote 624,8 tis. EUR,
  - vytvorenie nového webového sídla (Portál) + sprístupnenie výpisov v hodnote 1,1 mil. EUR,
  - podpora nábehu a školenia v hodnote 144 tis. EUR.
- Mzdové náklady pre 5 zamestnancov v 1. roku realizácie projektu (3 pre MIRRI a 2 pre GP SR), v hodnote 121,7 tis. EUR/v 1. roku, a 97,3 tis. EUR nasledujúce roky,
- **Náklady na agendu práce zamestnancom VS s vydávaním elektronických výpisov s dĺžkou trvania úkonu 10 minút času úradníka (146,7 tis. EUR v 1. roku (4 mesiace) a 870 tis. EUR každý nasledujúci rok),**
- Náklady na tovary a služby pre GP SR, ÚGKK SR a DEUS v hodnote 566 tis. EUR/v 1. roku a 20 tis. EUR pre GP SR na nasledujúce roky,

Zo vstupných údajov získavame celkové náklady **v roku 2018 vo výške 2,92 mil. EUR**, pričom nasledujúce roky očakávame celkové ročné náklady vo výške 987 tis. EUR.

<sup>7</sup> Dodatok č. 12 k zmluve je dostupný na: <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=3436356&l=sk>

<sup>8</sup> Dĺžka trvania poskytnutia potvrdenia vyčíslená na základe simulácie na portáli [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk).

## Prínosy elektronizácie potvrdení – prínosová časť CBA za obdobie 09/2018 – 08/2019

Prínosy časti CBA analýzy boli identifikované na základe reálnych údajov poskytnutých potvrdení v elektronickej podobe cez portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) a IS DCOM v čase 09/2018 – 08/2019, pričom v prvom roku ide o 1/3 prínosy, nakoľko bol portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) plne funkčný 4 mesiace.:

### BOX 6: Prínosy časti CBA:

- papier a tlač (úspora) – 123,2 tis. EUR/ročne,
- zamestnanci verejnej správy (úspora 10 min. pri poskytovaní listinných potvrdení) – 870 tis. EUR/ročne,
- úspora času (56,4 minút pre občana/podnikateľa pri vybavení listinného potvrdenia) – 3,4 mil. EUR/ročne,
- cestovné náklady (úspora pre občana) – 868 tis. EUR/ročne,
- správne poplatky (úspora pre občana podľa sadzovníka poplatkov) – 2,3 mil. EUR/ročne,
- správne poplatky (výpadok poplatkov na strane verejnej správy – mínusový prínos) – -2,3 mil. EUR/ročne.

Sumy úspor za jednotlivé výpisy boli sčítané, čím dostávame celkovú sumu úspor za jednotlivé roky. V roku 2018 je uvedený počet poskytnutých potvrdení elektronicke a kvantifikované úspory za obdobie september až december. V roku 2019 evidujeme počty a úspory za obdobie január až august, pričom na rok 2019 a nasledujúce roky predpokladáme 12/8 poskytnutých potvrdení, tým, že v roku 2019 sú počítané údaje na 8 mesiacov a nasledujúce roky s počtom mesiacov 12.

V rámci portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) a IS DCOM deklaruujeme, že v priebehu mesiacov august až december 2018 došlo k poskytnutiu takmer 81 tis. výpisov zo 4 registrov, čím bola celková úspora kvantifikovaná na **972 tis. EUR**. V roku 2019 evidujeme výrazný nárast poskytnutých výpisov, v priebehu trištvrte roka bolo poskytnutých 322,3 tis. výpisov, čomu zodpovedá celková úspora vo výške **3,97 mil. EUR**. Celkový prehľad zobrazuje nasledovaná tabuľka. Súčasne na základe výpočtov môžeme **odhadnúť ročné prínosy elektronizácie vybraných potvrdení**, a to vo výške **4,9 mil. EUR/ročne** za 403,33 tis. poskytnutých výpisov za obdobie 09/2018 – 08/2019.

Tabuľka 6 Počet poskytnutých potvrdení a suma ušetrených prostriedkov za poskytnuté potvrdenia

Výpis/Odpis	09/2018 - 12/2018		01/2019 - 08/2019		celkový počet	celková suma
	počet	suma	počet	suma		
Odpis z RPO	36 548	437 777,04 €	126 254	1 550 562,17 €	162 802	1 988 339,20 €
Výpis z LV	20 250	244 356,74 €	69 016	853 804,96 €	89 266	1 098 161,70 €
Kópia z KM	746	9 001,98 €	18 273	226 078,40 €	19 019	235 080,38 €
Výpis z RT	-	0,00 €	7 350	89 002,26 €	7 350	89 002,26 €
Odpis z RPO IS DCOM	23 448	280 863,41 €	101 445	1 245 559,12 €	124 893	1 526 422,53 €
<b>SPOLU</b>	<b>80 992</b>	<b>971 999,16 €</b>	<b>322 338</b>	<b>3 965 006,91 €</b>	<b>403 330</b>	<b>4 937 006,07 €</b>

Zdroj: IDR P MIRRI

Súčasťou prínosov, resp. obetovaných príležitostí, je aj výpadok poplatkov, ktoré sú na jednej strane ako negatívny prínos (pre verejnú správu) a na strane druhej ako prínos (pre občana/podnikateľa). Výstupy z tejto kapitoly budú predmetom kapitoly CBA projektu - identifikácia roku návratnosti investície.

Ušetrené prostriedky pre občana a verejnú správu za vymenené údaje aplikáciou Zákona proti byrokracii 177/2018 sú pravidelne zverejňované na portáli <https://datalab.digital/dashboard-graf/>, avšak oproti kvantifikovaným úsporám v tejto analýze dochádza k nezrovnalostiam z dôvodu rozdielnej metodiky výpočtov. Portál datalab.digital kvantifikuje úspory na základe Analýzy vplyvov na služby verejnej správy pre občana<sup>9</sup>, kde celková cena práce / priemerná mzda v NH prepočítaná na 1 hod. je 7,70 EUR. V analýze je úspora vyčíslená s presnejšou a aktuálnejšou hodnotou, a to priemernou hodinovou mzdou v národnom hospodárstve osobitne na rok 2018 vo výške 8,40 EUR a na rok 2019 s hodinovou mzdou 8,48 EUR. Analýza bola vypracovaná s čo najpresnejšími údajmi, ktoré boli k dispozícii, avšak pracuje sa s priemernými hodnotami za celé Slovensko.

Analýza vplyvov k zákonu taktiež absentuje o dodatočné mzdové náklady zamestnanca VS počas konania o potvrdenie občani, resp. podnikateľovi. Podľa informácií na stránkach miest a obcí vieme, že výstup (výpis/odpis) je dostupný do 10 minút od podania žiadosti, avšak počas čakacej doby úradník vybaví viac žiadostí. Celkový proces (zadanie žiadosti, spracovanie, príprava, tlač, odovzdanie výpisu/odpisu) je preto stanovený na 10 minút času úradníka.

Ďalším nesúlalom je spojenie dvoch úspor z poplatkov za vydanie výpisu z listu vlastníctva a kópie katastrálnej mapy pod jednotný poplatok 7,90 EUR v datalab.digital, pričom v analýze rozlišujeme poplatok za vydanie výpisu z listu vlastníctva za 7,90 EUR a za kópiu katastrálnej mapy za 8 EUR.

Analýzou sa podarilo spresniť aj premenné, ako cestovné náklady, ktoré sú analyticky podložené v prílohe. Pri týchto nákladoch vychádzame z priemernej hodnoty času občana využitím osobného auta, verejnej mestskej dopravy, prímestskeho autobusu/vlaku, kombináciou prímestskeho autobusu/vlaku a mestskej verejnej dopravy alebo pešo. Kombináciou sme využili všetky dostupné a možné formy dopravy na úrad a späť. Spriemerovaním týchto foriem dopravy dostávame celkové náklady na dopravu, a to 2,01 EUR do 31. mája 2019 a 2,04 od 1. júna 2019<sup>10</sup> (cesta tam aj späť). Rozdelenie dátumu do 31. mája 2019 a od 1. júna 2019 je z dôvodu, že v týchto termínoch sa menila sadzba na opotrebenie 1 km osobného auta.

Úpravou prešiel aj výpočet dĺžky trvania vybavenia jedného potvrdenia zo strany občana, ktorá bola rozdelená na jednotlivé kroky začatím cesty na úrad, procesom vybavenia potvrdenia, až po cestu späť z úradu. Celý proces trvá približne 56,4 minút. Celkový čas pozostáva z viacerých etáp, a to:

- cesta na úrad a z úradu – 34,4 minút tam a späť – ide o priemernú hodnotu času cesty využitím osobného auta, verejnej mestskej dopravy, prímestskeho autobusu/vlaku, kombináciou prímestskeho autobusu/vlaku a mestskej verejnej dopravy alebo pešo,
- čakacia doba - priemerná čakacia doba na poštách<sup>11</sup> - 6 minút,
- zadanie žiadosti – 5 minút,
- spracovanie, príprava, tlač žiadosti – 10 minút,
- odovzdanie výpisu žiadateľovi, podpis, doklad – 1 minúta.

<sup>9</sup> <https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/22933/1>

<sup>10</sup> Podľa Opatrenia č. 143/2019 Z. z. Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky o sumách základnej náhrady za používanie cestných motorových vozidiel pri pracovných cestách, ktoré rozlišuje sadzby nákladov na opotrebenie osobného auto do 31.05.2019 a od 01.06.2019.

<sup>11</sup> zdroj: [https://www.posta.sk/subory/39147/ts\\_slovenska-posta-\\_meranie-spokojnosti.pdf](https://www.posta.sk/subory/39147/ts_slovenska-posta-_meranie-spokojnosti.pdf)

## Identifikácia roku návratu investície

Analýza CBA počíta už s upravenými, resp. zrealizovanými premennými, na základe nedostatkov predchádzajúcej časti, ako aj portálu datalab.digital, ktorá počíta s vstupnými hodnotami z roku 2017. Prepočet už počíta s dodatočným mzdovým nákladom pre zamestnanca VS, ktorému vydanie 1 potvrdenia trvá 10 minút<sup>12</sup>.

### BOX 8: Vstupné parametre analýzy:

- dĺžka trvania projektu v 1. roku – 4 mesiace,
- počet poskytnutých elektronických výpisov/odpisov – 80,99 tis. v roku 2018 a 322,34 tis. v roku 2019,
- správne poplatky (3,90 EUR za výpis z RT, 4,50 EUR za odpis z RPO, 8 EUR za kópiu KM a 7,90 EUR za výpis z LV),
- priemerná hodinová cena práce v národnom hospodárstve - 8,40 EUR v roku 2018 a 8,48 EUR v roku 2019<sup>Chyba! Záložka nie je definovaná.</sup>, pričom ide o úsporu 1 hodiny času občana vychádzajúc z analýzy vplyvov,
- celkové náklady na tlač 1 A4 – 0,08886 €,
- náklady na prácu zamestnancov verejnej správy 10,87 EUR v roku 2018 a 12,14 EUR v roku 1. polroku 2019,
- **dodatočný mzdový náklad zamestnanca VS na poskytnutie elektronického výpisu**

Prehľad celkových nákladov a prínosov elektronizácie potvrdení poskytuje nasledovná tabuľka.

Tabuľka 7 Prehľad nákladov a prínosov projektu a identifikácia roku návratu investície

ROK	t	Náklady	Prínosy	koeficient obdobia	Ekonomický cashflow (bez DPH)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV	
2018	t	2 923 084	971 999	0	- 1 508 629	- 1 508 629	- 1 508 629	<
2019	t+1	1 095 835	5 947 510	1	4 855 013	4 623 822	3 115 193	Rok návratu investície
2020	t+2	1 095 835	5 947 510	2	4 855 013	4 403 640	7 518 833	>
2021	t+3	1 095 835	5 947 510	3	4 855 013	4 193 943	11 712 776	>
2022	t+4	1 095 835	5 947 510	4	4 855 013	3 994 231	15 707 007	>
2023	t+5	1 095 835	5 947 510	5	4 855 013	3 804 030	19 511 037	>
2024	t+6	1 095 835	5 947 510	6	4 855 013	3 622 886	23 133 923	>
2025	t+7	1 095 835	5 947 510	7	4 855 013	3 450 367	26 584 291	>
2026	t+8	1 095 835	5 947 510	8	4 855 013	3 286 064	29 870 355	>
2027	t+9	1 095 835	5 947 510	9	4 855 013	3 129 585	32 999 940	>

Zdroj: IDR P MIRRI

Z tabuľky vyplýva, že pri rozdelení obdobia 12 mesiacov na reálnu prevádzku portálu na roky 4 mesiace v roku 2018 a 8 mesiacov v roku 2019, **rokom návratu investície je 2. rok, t. j. rok 2019**, čo oproti údajom vyplývajúcich z doložky vplyvov vykazuje nesúlad. Zrealizovaním vstupných premenných dostávame reálny rok návratu investície.

Druhá možnosť identifikovania roku návratu investície pozostáva z 12 po sebe idúcich mesiacov, t. j. za obdobie od 09/2018 do 08/2019. V tomto prípade identifikujeme **1. rok, resp. obdobie 12 mesiacov, návratu investície**, nakoľko prínosy prevážia investície a prevádzkové náklady. Vstupné parametre ostávajú, až na dĺžku trvania projektu, oproti predchádzajúcej verzii nemenné. Táto informácia je viditeľná v 1. stĺpci.

<sup>12</sup> Dĺžka trvania poskytnutia potvrdenia vyčíslená na základe simulácie na portáli oversi.gov.sk.

Tabuľka 8 Prehľad nákladov a prínosov projektu a identifikácia roku návratu investície

OBDOBIE	t	Náklady	Prínosy	koeficient obdobia	Ekonomický cashflow (bez DPH)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návrtnosť ENPV	
09/2018 - 08/2019	t	3 575 394	4 937 006	0	1 804 067	1 804 067	1 804 067	Rok návratu investície
09/2019 - 08/2020	t+1	916 352	4 937 006	1	4 023 991	3 832 373	5 636 440	>
09/2020 - 08/2021	t+2	916 352	4 937 006	2	4 023 991	3 649 879	9 286 319	>
09/2021 - 08/2022	t+3	916 352	4 937 006	3	4 023 991	3 476 075	12 762 394	>
09/2022 - 08/2023	t+4	916 352	4 937 006	4	4 023 991	3 310 548	16 072 941	>
09/2023 - 08/2024	t+5	916 352	4 937 006	5	4 023 991	3 152 902	19 225 843	>
09/2024 - 08/2025	t+6	916 352	4 937 006	6	4 023 991	3 002 764	22 228 608	>
09/2025 - 08/2026	t+7	916 352	4 937 006	7	4 023 991	2 859 775	25 088 383	>
09/2026 - 08/2027	t+8	916 352	4 937 006	8	4 023 991	2 723 596	27 811 979	>
09/2027 - 08/2028	t+9	916 352	4 937 006	9	4 023 991	2 593 901	30 405 879	>

Zdroj: IDRP MIRRI

## Elektronizácia ďalších potvrdení a výpisov

Do konca roka 2019 už nebudú musieť občania a podnikatelia predkladať nasledovné typy potvrdení:

od 01.09.2019	Potvrdenie o návšteve školy
	Výpis z registra občianskych združení
	Výpis z registra neinvestičných fondov
	Výpis z registra organizácií s medzinárodným prvkom
	Výpis z registra neziskových organizácií
	Výpis z registra nadácií
od 01.12.2019	Potvrdenie o nedoplatkoch na zdravotnom poistení
	Potvrdenie o nedoplatkoch na sociálnom poistení
	Potvrdenie o nedoplatkoch na daniach

Ďalšie potvrdenia a výpisy, ktoré už nebude musieť dokladovať občan alebo podnikateľ, sú naplánované na ďalší rok 2020, čím bude dochádzať k ďalšiemu nárastu celkových úspor pre občana alebo podnikateľa. Preto aj víziou MIRRI je dosiahnuť taký stav, aby občania a podnikatelia už nemuseli predkladať úradom žiadne výpisy a potvrdenia, ktoré už úrady k dispozícii majú. Tento stav si vyžaduje nemalé finančné prostriedky na úpravy IS jednotlivých úradov poskytujúcich a konzumujúcich súvisiace údaje ako aj čas potrebný na integráciu týchto systémov.

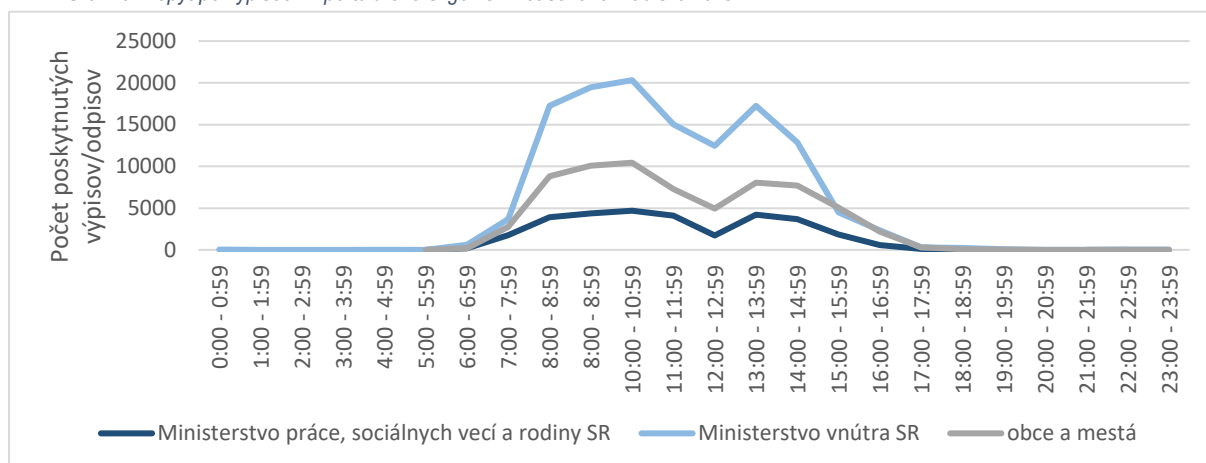


## Časová vyťaženosť portálu oversi.gov.sk

Nakoľko AÚ MIRRI disponuje dostatočným dátovým zdrojom z portálu oversi.gov.sk, analýza sa rozširuje o časovú vyťaženosť systému, to znamená, kedy sa eviduje najväčší dopyt po výpisoch/odpisoch prostredníctvom portálu oversi.gov.sk. Hlavným dôvodom analyzovania týchto vstupov je overenie vhodnosti nastavených SLA parametrov v Rámcovej dohode na poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory informačného systému Centrálnej správy referenčných údajov (IS CSRÚ)<sup>13</sup>, ktorého súčasťou je portál oversi.gov.sk. V zmluve je definovaná dostupnosť podpory 8x5 (od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní). Predmetom tejto časti analýzy bude potvrdiť nastavené podmienky alebo odporučiť rozšírenie, resp. zúženie dostupnosti podpory s cieľom zabezpečiť primeranú dostupnosť a optimalizovať náklady v zmysle hodnoty za peniaze.

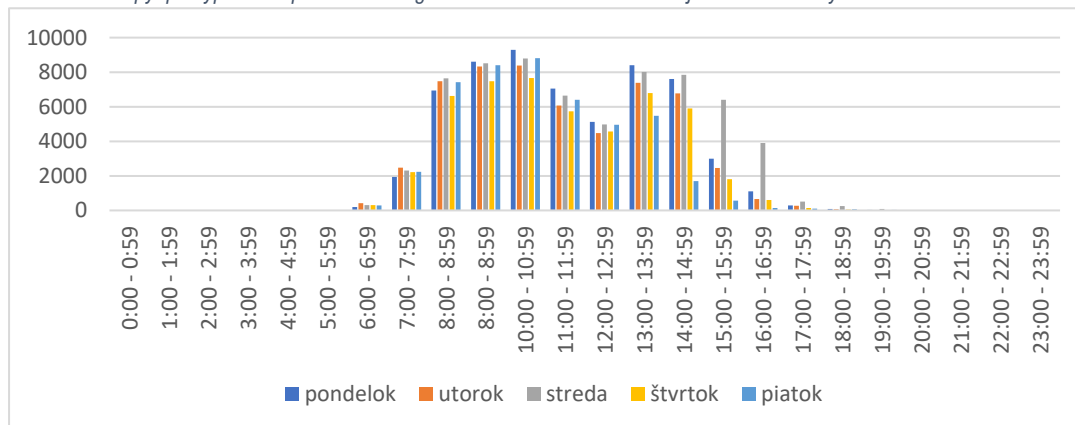
Z celkového počtu 607 aktívnych OVM pripojených na portál oversi.gov.sk bolo vytvorených 54 zhlukov, podľa spoločných prvkov. Jednotlivé ministerstvá a ÚOŠS v sebe zahŕňajú aj svoje podriadené inštitúcie. Z grafického zobrazenia nižšie vidíme, že najväčší dopyt po výpisoch je v čase medzi 10:00 – 11:00 pri takmer všetkých OVM. Pokles evidujeme v čase obeda, medzi 12. a 13. hodinou. Ďalej nasleduje rast poskytovaných výpisov do 14. hodiny. Graf nižšie zobrazuje 3 najviac dopytované OVM. Až 45,5 % výpisov/odpisov žiadalo MV SR, vrátane svojich úradov, čo predstavuje 126,5 tis. výpisov za sledovaných 12 mesiacov. Nasledujú obce a mestá s 24,5 % podielom (67,9 tis.) a MPSVaR s 31,2 tis. poskytnutých výpisov/odpisov (11,2 %).

Graf 10: Dopyt po výpisoch z portálu oversi.gov.sk z časového hľadiska za OVM



Z grafu je evidentné, že výpisy, resp. odpisy sú dopytované hlavne v časoch od 6. do 18. hodiny. Pre podrobnejšie rozdelenie je v nasledujúcom grafe rozdelenie výpisov po jednotlivých dňoch v týždni.

Graf 11: Dopyt po výpisoch z portálu oversi.gov.sk z časového hľadiska za jednotlivé dni v týždni



<sup>13</sup> Rámcová dohoda dostupná v Centrálnom registri zmlúv: <https://www.crz.gov.sk/index.php?ID=3436255&l=sk>

Zdroj: *oversi.gov.sk*

Graf č. 9 kopíruje rozdelenie grafu č. 8, pričom z grafu je zrejmé, že dopyt po výpisoch je najväčší v časoch medzi 7. a 17. hodinou. V časoch medzi 15. a 17. hodinou je zvýšený dopyt po výpisoch práve v stredu, kedy majú viaceré OVM predĺženú pracovnú dobu do 17:00. Z grafu tiež vyplýva, že v piatok poobede je dopyt naopak znížený, a to kvôli skrátenej pracovnej dobe viacerých OVM, do 12:00.

Dopyt po výpisoch je znázornený aj percentuálne, ako pomer počtu poskytnutých výpisov v danej hodine ku všetkým výpisom v rámci jednotlivých pracovných dní v týždni. Na základe tohto rozloženia vidíme, kedy dochádza k najväčšiemu dopytu po výpisoch v rámci dňa (1 deň = 100 %).

Tabuľka 4 Dopyt po výpisoch v rámci jednotlivých dní v týždni

	0:00-0:59	1:00-1:59	2:00-2:59	3:00-3:59	4:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	8:00-8:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	SPOLU
pondelok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	12%	14%	16%	12%	9%	14%	13%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100,00%
utorok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	14%	15%	15%	11%	8%	13%	12%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100,00%
streda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	12%	13%	13%	10%	8%	12%	12%	10%	6%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100,00%
štvrtok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	13%	15%	15%	11%	9%	14%	12%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100,00%
piatok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	5%	16%	18%	19%	14%	11%	12%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100,00%
<b>SPOLU</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99,79%</b>

Zdroj: *oversi.gov.sk*

Zo

znázornenia vyššie je najväčšie využitie portálu *oversi.gov.sk* v časoch od 8:00 do 15:00, kedy je časová vyťaženosť portálu zvýraznená červenou farbou. V týchto časoch je poskytovaných v priemere takmer 90 % výpisov v rámci dňa, až na stredu, kedy to je takmer 80 % a v piatok s 93 %. Hodnoty mimo priemerov v stredu a piatok sú spôsobené v neskorých úradných hodinách v stredu, ako aj skrátenú pracovnú dobu v piatok.

Ak by sme sa pozreli na vyťaženosť systému v čase dostupnosti podpory 8x5, t. j. od 8:00 do 16:00, ako je definované v rámcovej dohode, dostávame hodnoty takmer 89 % v stredu, a 93 % - 94 % v ostatných dňoch, čomu zodpovedá priemerná hodnota 92,7 %. Takmer 100 % zákazníckej podpory dostávame pri 12x5, t. j. od 6:00 – 18:00, avšak z pohľadu hodnoty za peniaze to nie je efektívne.

Tabuľka 5 Dostupnosť zákazníckej podpory v jednotlivých časoch

čas	pondelok	utorok	streda	štvrtok	piatok
7:00 – 15:00	92,1 %	92,9 %	82,4 %	94,0 %	97,3 %
8:00 – 16:00	93,8 %	92,9 %	88,8 %	93,2 %	93,8 %
7:00 – 17:00	99,0 %	98,6 %	98,2 %	98,9 %	98,8 %
6:00 – 18:00	99,8 %	99,8 %	99,4 %	99,8 %	99,68 %

Zdroj: *oversi.gov.sk*

SLA nastavené v rámcovej dohode je celkom dostačujúce, avšak odporúčame ho skrátiť v piatok a rozšíriť na stredu, čím by sa dosiahlo 94,7 % pokrytie zákazníckej podpory v stredu v časoch 8:00 – 17:00 (9 hodín) a 92,5 % pokrytie dopytu v piatok v čase 8:00 – 15:00 (7 hodín). Úpravou podpory v stredu sa percento navyšuje až o 6 percentuálnych bodov, čo v piatok sa znižuje len o 1,2 p. b. Tým by sme získali zákaznícku podporu v priemere za celý týždeň s pokrytím 93,3 % všetkých dopytov po odpisoch/výpisoch z registrov. Pri takom nastavení ostáva týždenný hodinový fond nezmenený. Po zmene dostávame tabuľku.

Tabuľka 6 Dostupnosť zákazníckej podpory v navrhovaných časoch

deň	pondelok	utorok	streda	štvrtok	piatok
čas	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 17:00	8:00 - 16:00	8:00 - 15:00
% dopytu	93,8 %	92,9 %	94,7 %	93,2 %	92,5 %

Zdroj: *oversi.gov.sk*

Podobné rozloženie, ale z pohľadu poskytnutých všetkých výpisov rozdelených do jednotlivých hodín v týždni poskytuje nasledovná tabuľka (celý týždeň = 100 %).

Tabuľka 7 Dopyt po výpisoch v rámci celého týždňa

	0:00 - 0:59	1:00 - 1:59	2:00 - 2:59	3:00 - 3:59	4:00 - 4:59	5:00 - 5:59	6:00 - 6:59	7:00 - 7:59	8:00 - 8:59	8:00 - 8:59	10:00 - 10:59	11:00 - 11:59	12:00 - 12:59	13:00 - 13:59	14:00 - 14:59	15:00 - 15:59	16:00 - 16:59	17:00 - 17:59	18:00 - 18:59	19:00 - 19:59	20:00 - 20:59	21:00 - 21:59	22:00 - 22:59	23:00 - 23:59	SPOLU	
pondelok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	21,45%
utorok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19,87%
streda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23,78%
štvrtok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17,94%
piatok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	3%	3%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16,75%
<b>SPOLU</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>99,79%</b>	

Zdroj: oversi.gov.sk

Z hodnôt v tabuľke dostávame súčty dopytov za jednotlivé dni v mesiaci, z čoho vyplýva, že najviac výpisov je poskytovaných v stredu, hlavne kvôli predĺženej pracovnej dobe a najmenej v piatok, naopak z dôvodu skrátenej pracovnej doby.

Tabuľka 83 Percentuálne pokrytie poskytnutých potvrdení počas pracovného týždňa

deň	pondelok	utorok	streda	štvrtok	piatok
% dopytu	21,5 %	19,9 %	23,8 %	17,9 %	16,8 %

Zdroj: oversi.gov.sk

Sumou poskytovaných výpisov počas pracovných dní dostávame hodnotu 99,79 %. Zvyšok tvoria výpisy poskytované počas víkendov a štátnych sviatkov (0,21 %) z celkovej absolútnej hodnoty 278 437 poskytnutých výpisov z portálu oversi.gov.sk.

## Zákaznícka podpora portálu oversi.gov.sk

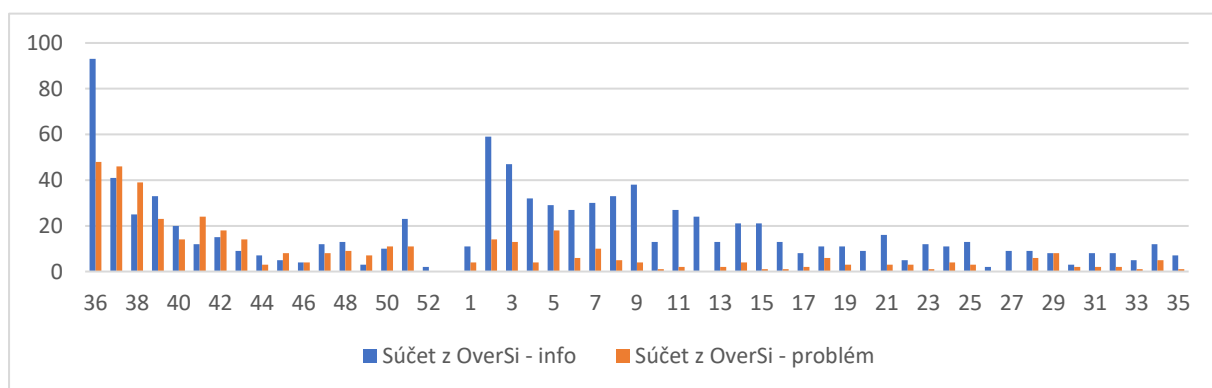
Predmetom nasledovnej kapitoly bude zistenie závislosti medzi počtom poskytovaných výpisov/odpisov v čase a počtom poskytovaných informácií cez Help Desk portálu oversi.gov.sk v čase od 36. týždňa 2018 po 35. týždeň 2019.

V grafe nižšie sú zobrazené jednotlivé druhy oblastí Help desk podpory pre zákazníkov portálu oversi.gov.sk. Help desk tieto oblasti člení na:

- **OverSi – info**, ide o užívateľské (informatívne) požiadavky zo strany používateľov systému. K najčastejším otázkam patria:
  - *Kto môže byť garantom?*
  - *Ako získam prístup do portálu OverSi?*
  - *Na akú adresu je potrebné zaslať registračnú žiadosť?*
  - *Otázky týkajúce sa získania prístupu do výpisu z registra trestov.*
  - *Všeobecné otázky ohľadom fungovania portálu.*
- **OverSi – problém**, ide o technické požiadavky, resp. identifikované problémy s funkčnosťou systému zo strany používateľov. Predmetom boli otázky ohľadne nefunkčnosti portálu OverSi, nefunkčné aktivačné linky. K najčastejším otázkam patria:
  - *Nefunguje mi aktivačný link, ktorý mi prišiel na email.*
  - *Nedostupnosť stránky OverSi - mimo siete govnet, finet.*
  - *Nefunkčné prihlásenie na portál OverSi.*
  - *Bolo hlásené spomalené reagovanie pri vytváraní účtov.*

Za obdobie poskytovania zákaznickej podpory portálu oversi.gov.sk od 3. septembra 2018 do 30. augusta 2019, t. j. 53 týždňov celkovo evidujeme 1360 nahlásených problémov od zákazníkov prostredníctvom zákaznickej podpory. Z celkového počtu podnetov bolo 932 (68,5 %) informačných a 428 (31,5 %) technických. Klesajúci trend identifikovaných problémov a otázok s používaním portálu zobrazuje nasledovný graf, pričom z grafu je zrejmé, že najčastejšie identifikované problémy boli na začiatku spustenia portálu, ako aj na začiatku roka 2019.

Graf 12: Počet poskytnutých informácií a nahlásených problémov s portálom oversi.gov.sk

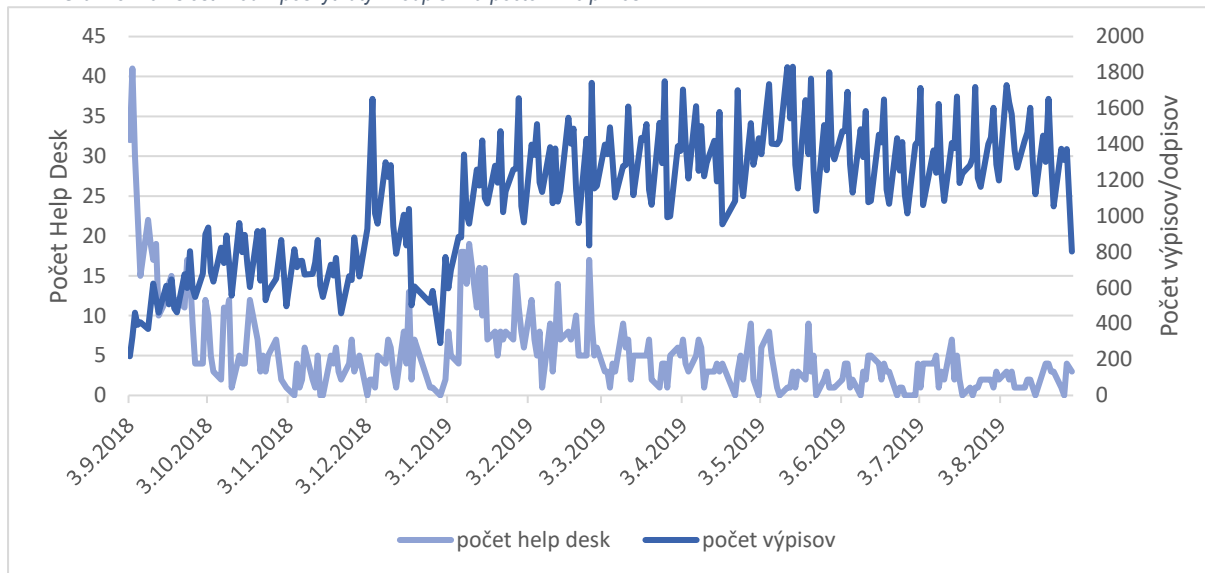


Zdroj: oversi.gov.sk

V grafe nižšie je znázornený vývoj nárastu poskytovaných výpisov (ľavá os) a vývoj poklesu zákaznickej podpory (pravá os) počas pracovných dní. Celkový počet poskytnutej pomoci cez Help Desk predstavuje len 0,49 % z celkového počtu poskytnutých výpisov/odpisov z registrov, to znamená, že pri takmer každom 205. poskytnutom výpise bola potrebná zákaznícka podpora, či už technického alebo informačného charakteru.

Protichodnú situáciu osí potvrdzuje aj záporná korelácia medzi jednotlivými premennými na úrovni  $-0,3768$ , čo znamená pozitívny trend, pri ktorom rastie počet poskytovaných výpisov/odpisov a na druhej strane klesá počet technických problémov a otázok s používaním portálu.

Graf 13: Závislosť medzi poskytnutými odpismi a počtom Help Desk



Zdroj: [oversi.gov.sk/statistika](https://oversi.gov.sk/statistika) ÚVP II

## Odporúčania

### Odporúčanie 1

Portál [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk), vrátane IS DCOM k 30.06.2019 poskytuje len 4 výpisy elektronicky, nakoľko ide o pomerne často žiadané potvrdenia, dopyt po nich narastá. Naďalej evidujeme trend MIRRI identifikovať ďalšie potvrdenia a výpisy, ktoré sa budú vydávať elektronicky za občana. **Odporúčame zamerať sa na také výpisy, resp. odpisy, ktoré občania dokladujú na úrady najčastejšie.** Odporúčame úradníkom si prejsť genézu človeka od narodenia až po smrť a naďalej iniciovať zrušenie predkladania takých potvrdení úradom, o ktorých informáciu už štát má. Zároveň vítame iniciatívu Ministerstva hospodárstva SR pri príprave 4. antibyrokratického balíčka, ktorému predchádzali vyplnené formuláre konkrétnych podnetov od právnických osôb.

### Odporúčanie 2

Na základe výsledkov analýzy môžeme konštatovať, že elektronizáciou niektorých výpisov dokážu občania a podnikatelia naozaj ušetriť, a to nie len na poplatkoch za vydanie výpisu, ale aj za náklady s tým spojené. V rámci tejto kapitoly odporúčame, **aby správca portálu [datalab.digital](http://datalab.digital) vyčíslil celkové ušetrené prostriedky pre občana na základe vstupných dát aktuálnych v čase kvantifikovania úspor.** Od rok 2018, kedy bol zákon účinný, došlo k nárastu priemernej mzdy v národnom hospodárstve, pričom úspory sú pri akceptovaní odporúčania ešte vyššie. Taktiež úspory na portáli [datalab.digital](http://datalab.digital) sú vyčíslené len pre občana, pričom pre informáciu odporúčame uviesť aj úspory pre verejnú správu. Celkové úspory absentujú o náklady zamestnanca VS pri vystavení potvrdenia pre občana alebo pre podnikateľa.

### Odporúčanie 3

V súlade s odporúčaním 2 navrhujeme, **aby pri ďalších antibyrokratických balíčkoch boli v analýzach vplyvov k zákonu proti byrokracii aktualizované hodnoty vstupných premenných**, t. j. priemerná mzda v národnom hospodárstve a priemerná mzda zamestnanca verejnej správy, a to za obdobie, kedy je daný zákon predkladaný. Neaktuálnosťou údajov dochádza k nepresnej kvantifikácii nákladov a prínosov projektov. Odporúčanie platí nie len na zákony proti byrokracii, ale na potrebnú aktuálnosť a úplnosť údajov pri všetkých predkladaných zákonoch.

### Odporúčanie 4

Odporúčame, na základe tohto príkladu, aby jednotliví predkladatelia štúdií uskutočniteľnosti, vrátane CBA projektu dodatočne, pri realizácii projektu, overovali deklarované náklady a prínosy. **Odporúčame vyhodnotiť plnenie predkladanej CBA projektu**, v prípade nesúladu aktualizovať štúdiu uskutočniteľnosti a CBA projektu, tým zrealizovať náklady a prínos, ktoré sa mohli v čase zmeniť.

### Odporúčanie 5

**Odporúčame MIRRI vykonať kontrolu dodržiavania zákona proti byrokracii s cieľom pomôcť úradom napraviť časté chyby v oblasti protizákonného žiadania potvrdení od občanov a podnikateľov**, ktorých získanie je dostupné prostredníctvom portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk). Ako uvádzame v kapitole *Listinná forma potvrdení*, porušovanie zákona zo strany OVM evidujeme napr. pri výzvach na odborných hodnotiteľov, v ktorých riadiace, resp. sprostredkovateľské orgány žiadajú od uchádzačov pri overovaní bezúhonnosti predloženie výpisu z registra trestov. Ide o informáciu, ktorú si jednotlivé OVM prostredníctvom portálu [oversi.gov.sk](http://oversi.gov.sk) vedia overiť.

## Odporúčanie 6

Portál oversi.gov.sk vnímame ako dočasný nástroj na poskytovanie vybraných potvrdení za občana, kým nebudú IS OVM prepojené s CSRÚ, nakoľko zamestnanci OV využívajú tieto informácie vo svojej agende. V rámci národného projektu Optimalizácia procesov vo verejnej správe boli vypracované optimalizačné procesy VS, v rámci ktorých boli vypracované „TO BE“ želané stavy jednotlivých procesov. **V rámci tejto konsolidácie MV SR odporúča automatizovať procesy vydávanie výpisov z registrov, ako aj opisov rôznych úradných dokumentov.** Tieto optimalizované procesy by mali priniesť skrátenie času vybavenia návrhu, zníženie administratívnej náročnosti procesu vybavovania žiadosti, skrátenie dĺžky vybavovania žiadosti, jednoduchšia dohľadateľnosť v histórii, ako aj ochranu životného prostredia - tzv. zelená verejná správa. Súčasťou analýzy optimalizácie procesov bolo identifikovanie skutočnosti, že elektronické výpisy sa vytlačili a zaradili do spisov, čím sa stráca zmysel elektronizácie verejnej správy. Preto sa prikláňame k názoru MV SR a odporúčame dané optimalizačné procesy realizovať a následne odpočítavať.

## Odporúčanie 7

V rámci časti Zákaznícka podpora portálu oversi.gov.sk **odporúčame predĺženie zákaznickej podpory v stredu, čím by sa dosiahlo 94,7 % pokrytie zákaznickej podpory na 9 hodín (8:00 – 17:00) a skrátenie zákaznickej podpory v piatok na 7 hodín (8:00 – 15:00), čím by bola pokrytá podpora zákazníkov na 92,7 % z celkového dopytu po výpisoch.** Zmenou časov ostáva týždenný počet hodín poskytovania zákaznickej podpory nezmenený. Úpravou podpory v stredu sa percento navyšuje až o 6 percentuálnych bodov, čo v piatok sa znižuje len o 1,3 p. b. Pokrytie zákaznickej podpory pri poskytnutých výpisoch a pri akceptovaní odporúčania by bolo nasledovné:

deň	pondelok	utorok	streda	štvrtok	piatok
čas	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 17:00	8:00 - 16:00	8:00 - 15:00
% dopytu	93,9 %	93,2 %	94,7 %	93,5 %	92,7 %

Zákazníckou podporou v horeuvedených časoch by sa získalo pokrytie v priemere za celý týždeň s pokrytím 93,6 % všetkých dopytov po odpisoch/výpisoch z registrov, čo považujeme za postačujúce.

## Odporúčanie 8

Na realizovanom recenznom workshope, ktorý sa konal dňa 27.11.2020 bola prezentovaný dopyt po **publikovaní dát poskytovaných listinne a elektronicky na verejne dostupnom mieste.** V minulosti IDRП získaval tieto dáta interne formou výstupu z oversi.gov.sk, ako aj od poskytovateľov jednotlivých potvrdení, proces sa zopakuje a dáta sa zverejnia. Dáta by boli zverejňované na stránke MIRRI v osobitnej záložke pre IDRП, a to na mesačnej, prípadne kvartálnej báze.

## Odporúčanie 9

Táto analýza je vypracovaná na obdobie 09/2018 – 08/2019, teda na 12 kalendárnych mesiacov. Požiadavkou recenzentov je, **aby sa analýza vypracovala aj na nasledujúce obdobie, teda 09/2019 – 08/2020,** teda druhý rok poskytovania potvrdení cez portál oversi.gov.sk. Postačujúce bude vypracovať, resp. aktualizovať dátovú prílohu, porovnať 1. a 2. rok funkčnosti portálu oversi.gov.sk, porovnať listinné potvrdenia s elektronickými, ako aj porovnať odhadovaný stav so skutočnosťou.