

Investičný plán

Životná situácia č. 4 názov: Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla

(Verzia dokumentu v0.01/10_2022)

Zadanie pre rozvoj Životnej situácie (ŽS)

| | |
|--------------------------------|--|
| Zodpovedný rezort za ŽS | <i>MIRRI</i> |
| Názov ŽS | <i>Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla</i> |
| Produktový manažér ŽS | <i>Roman Slivka</i> |
| Projektový manažér ŽS | <i>Juraj Vacula</i> |

Schvaľovanie dokumentu

| Položka | Meno a priezvisko | Organizácia | Pracovná pozícia | Dátum | Podpis (alebo elektronický súhlas) |
|----------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|--------------|--|
| Vypracoval | | | | | |

OBSAH

| | |
|---|----|
| .1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU | 3 |
| .2. POUŽITÉ SKRATKY | 3 |
| .3. DEFINOVANIE INVESTIČNÉHO PLÁNU | 3 |
| .3.1. MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE..... | 3 |
| .3.2. POPIS ŽIVOTNEJ SITUÁCIE | 4 |
| .3.3. CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE | 8 |
| .3.3.1. ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS..... | 8 |
| .3.3.2. PREDPOKLADY REALIZÁCIE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS..... | 9 |
| .3.3.3. ZAINTERESOVANÉ STRANY/ STAKEHOLDERI..... | 9 |
| .3.3.4. MATICA PRIORÍT | 9 |
| .3.3.5. CIELE A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE | 9 |
| .3.4. POUŽIVATEĽSKÝ PRIESKUM..... | 11 |
| .3.4.1. POUŽIVATEĽSKÝ PRIESKUM S KONCOVÝMI POUŽÍVATEĽMI | 11 |
| .3.5. RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI | 14 |
| .4. POŽADOVANÉ VÝSTUPY INVESTIČNÉHO PLÁNU | 14 |
| .4.1. ZADFINOVANIE AS-IS STAVU | 14 |
| .4.1.1. PROCESY OVM..... | 14 |
| .4.1.2. INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY | 17 |
| .4.1.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY | 20 |
| .4.1.4. FORMULÁRE | 21 |
| .4.1.5. DÁTA | 21 |
| .4.1.6. LEGISLATÍVA | 22 |
| .4.2. NÁVRH ZMIEN – ZADFINOVANIE TO-BE STAVU | 23 |
| .4.2.1. PROCESY OVM..... | 23 |
| .4.2.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY | 26 |
| .4.2.4. FORMULÁRE | 26 |
| .4.2.5. DÁTA | 27 |
| .4.2.6. LEGISLATÍVA | 27 |
| .4.3. GAP ANALÝZA – ZOZNAM A POPIS POŽADOVANÝCH ZMIEN..... | 28 |
| .4.3.1. PROCESY OVM..... | 28 |
| .4.3.2. INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY | 30 |
| .4.3.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY | 30 |
| .4.3.4. FORMUÁRE..... | 31 |
| .4.3.5. DÁTA | 31 |
| .4.3.6. LEGISLATÍVA | 31 |
| .4.4. BACKLOG LIST | 31 |
| .5. IMPLEMENTAČNÝ PLÁN | 32 |
| .6. PRÍLOHY | 32 |
| .7. ZOZNAM TABULIEK:..... | 32 |
| .8. ZOZNAM OBRÁZKOV:..... | 32 |

.1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU

| Verzia | Dátum | Zmeny | Meno |
|--------|-------|-------|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

.2. POUŽITÉ SKRATKY

| ID | SKRATKA | POPIS |
|-----|----------|--|
| 1. | UPVS | Ústredný portál verejnej správy |
| 2. | MV SR | Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky |
| 3. | MDaV SR | Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky |
| 4. | PZP | Povinné zmluvné poistenie |
| 5. | TEČ | Tabuľky s evidenčným číslom |
| 6. | OVM | Orgán verejnej moci |
| 7. | PDF | Portable Document Format |
| 8. | HP | Havarijné poistenie |
| 9. | STK/EK | Technická/emisná kontrola |
| 10. | eVozidlá | Špecializovaný portál MV SR (link?) |
| 11. | NDS | Národná diaľničná spoločnosť |
| 12. | DI | Dopravný inšpektorát |
| 13. | SKP | Slovenská komora poisťovateľov |
| 14. | KPI | Key performance indicator |
| 15. | ID SK | Jednotný dizajn elektronických služieb Slovensko |
| 16. | PC | Personal computer (osobný počítač) |
| 17. | VS | Verejná správa |
| 18. | JISCD | Jednotný informačný systém v cestnej doprave |
| 19. | SDG | Single Digital Gateway |
| 20. | SR | Slovenská republika |
| 21. | eGOV | e-Government |
| 22. | ŽS | Životná situácia |
| 23. | FO | Fyzická osoba |
| 24. | PO | Právnická osoba |
| 25. | RRP | Recovery and Resilience Plan (Plán obnovy pre Európu) |
| 26. | IP | Investičný Plán |
| 27. | AS-IS | Súčasný stav ŽS |
| 28. | TO-BE | Budúci stav ŽS |
| 29. | IS CSRÚ | Informačný systém Centrálnej správy referenčných údajov |
| 30. | G2G | Governance to governance (Vzťah/Výmena dát medzi dvomi inštitúciami verejnej správy) |
| 31. | NASES | Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby |
| 32. | IT | Informačné technológie |
| 33. | VIN | Identifikačné číslo vozidla |
| 34. | TP | Technický preukaz |
| 35. | BPMN | Business Process Model and Notation diagram |
| 36. | mUPVS | Modernizácia Ústredného portálu verejnej správy |
| 37. | CX/UX | Customer experience/User experience (Zákaznícka/používateľská skúsenosť) |
| 38. | KEP | Kvalifikovaný elektronický podpis |
| 39. | eDZ | Evidencia diaľničných známok |
| 40. | RPZV | Register prevádzkových záznamov vozidiel |
| 41. | SSO | Single sign on (zjednodušené prihlasovanie) |

.3. DEFINOVANIE INVESTIČNÉHO PLÁNU

.3.1. MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

- Investičný plán je podkladom pre všetky investície do eGOV realizované z Plánu obnovy a odolnosti – komponent 17. V rámci projektu 16 životných situácií, ktorý je súčasťou Investície a reformy RRP Komponent 17 eGov Plánu obnovy a odolnosti, je cieľom umožniť občanom a podnikateľom, aby rýchlo a jednoducho administratívne vyriešili životné situácie na jednom mieste v digitálnom ekosystéme občana.

- Financovanie bude zabezpečené z prostriedkov Plánu obnovy a odolnosti – komponent 17. MIRRI uzatvorí v zmysle pravidiel pre Plán obnovy a odolnosti zmluvy o poskytnutí prostriedkov mechanizmu na základe priamych vyzvaní a/alebo dopytových výziev. Prijímatelia pomoci budú na základe uzatvorených zmlúv, ktoré určia celkovú alokáciu na budovanie životných situácií predkladať žiadosti o platbu, ktorých prílohou bude projektová dokumentácia. Projektová dokumentácia rozpracováva konkrétne časti implementačného plánu. Na základe schválenia žiadosti o platbu vrátane projektovej dokumentácie MIRRI (vykonávateľ komponentu 17) uvoľňuje na účet prijímateľa finančné prostriedky. Tento proces sa opakuje do vyčerpania finančných prostriedkov uvedených v zmluve, respektíve po dosiahnutí cieľov investičného plánu. Indikatívna výška finančných prostriedkov pre implementáciu životnej situácie Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla je 6 855 354,62 EUR.
- Prioritné životné situácie boli vytvorené podľa zoznamu okruhov životných situácií sledovaných v Hodnotení elektronizácie verejnej správy („eGOV benchmark“) a tiež zoznamu okruhov životných situácií uvedených v požiadavkách na cezhraničnú dostupnosť v jednotnej digitálnej bráne („Single Digital Gateway“, SDG).
- IP definuje ohraničenie životnej situácie, popis súčasného stavu (customer journey), ciele pri dizajnovaní budúceho stavu zákaznickej cesty, zainteresované strany, predpoklady úspešnej realizácie, merateľné ukazovatele (KPI), používateľský prieskum a implementačný plán (konkrétne kroky potrebné pre dosiahnutie cieľového stavu).
- V rámci životnej situácie Kúpa a vlastníctvo auta prichádza občan do kontaktu s orgánmi verejnej moci, štátnymi inštitúciami a komerčným sektorom:
 - Ministerstvo vnútra SR,
 - Ministerstvo dopravy a výstavby SR (MDaV SR),
 - Národná diaľničná spoločnosť (NDS),
 - Komerčné poisťovne predávajúce PZP (združené v Slovenskej kancelárii poisťovateľov),
 - Komerčné poisťovne predávajúce Havarijné poistenie,
 - Stanice technickej kontroly vozidiel,
 - Importéri vozidiel do SR a autobazáre,
 - Leasingové spoločnosti.
- Prevod držby vozidla je možné realizovať osobne na dopravnom inšpektoráte, prostredníctvom splnomocnenej osoby alebo prostredníctvom elektronických služieb MV SR.
- Elektronické služby slúžiace na prevod držby vozidla sú pre občanov dostupné od 1.4.2015. V súčasnosti ich využíva približne 10% občanov. Pri využití elektronických služieb občan v zmysle zákona uhrádza 50% výšky správneho poplatku.
- Cieľmi projektu optimalizácie ŽS je:
 - Zosúladienie dizajnu elektronických služieb (ID SK),
 - Responzívny dizajn el. služieb (realizácia podaní na PC, v tablete, mobile),
 - Prehľadné návody a informácie na jednom mieste,
 - Zjednodušenie úhrady správnych poplatkov pre občana,
 - Predvyplňanie údajov, ktorými štát disponuje,
 - Proaktívne elektronické služby (notifikácie a pre občana prispôbené el. služby),
 - Zjednodušenie procesu online prepisu vozidla a odbúranie nadbytočných procesných krokov na strane občana (zrušenie PZP, prepis diaľničnej známky, zjednodušenie splnomocnenia).

.3.2. POPIS ŽIVOTNEJ SITUÁCIE

Pri definovaní zákaznickej cesty sme vychádzali z nižšie uvedeného ohraničenia ŽS:

Tabuľka 1 - Ohraničenie ŽS

| Životná situácia | Začiatok ŽS | Koniec ŽS | Pre koho je určená |
|---------------------------------------|--|---|--|
| Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla | Mám vybrané auto, potrebujem si ho kúpiť a vykonať zmenu držiteľa a vlastníka vozidla. | <ul style="list-style-type: none"> • Bola vykonaná zmena držiteľa a vlastníka. • Mám nové TEČ (v prípade potreby) a technické preukazy (malý, veľký). • Mám platné PZP a diaľničnú známku • Môžem začať používať moje auto. | <ul style="list-style-type: none"> • Fyzická osoba (FO). FO podnikateľ, jednoosobová S.R.O.. • Prevod držby vozidla (jazdené vozidlá) v rámci Slovenska. |

Dôvody výberu:

- Základná životná situácia, s ktorou sa počas života stretne každý občan/ podnikateľ.
- Približne 2 milióny transakcií súvisiacich s vozidlom za rok.
- Vysoký stupeň elektronizácie existujúcich služieb.
- Nízka penetrácia využívania el. služieb z dôvodu nízkej použiteľnosti a neprehľadného stromu služieb.
- Malý počet zapojených OVM a koncových služieb z pohľadu implementácie.

Rozdelenie kompetencií:

- MV SR – evidencia vozidiel, výkon prevodu držby vozidla.
- MDaV SR – technické a emisné kontroly, diaľničné známky.
- SKP (Slovenská kancelária poisťovateľov) – register PZP, správa poistného garančného fondu, hraničné poistenie.
- Zväz automobilového priemyslu – import nových vozidiel do SR.

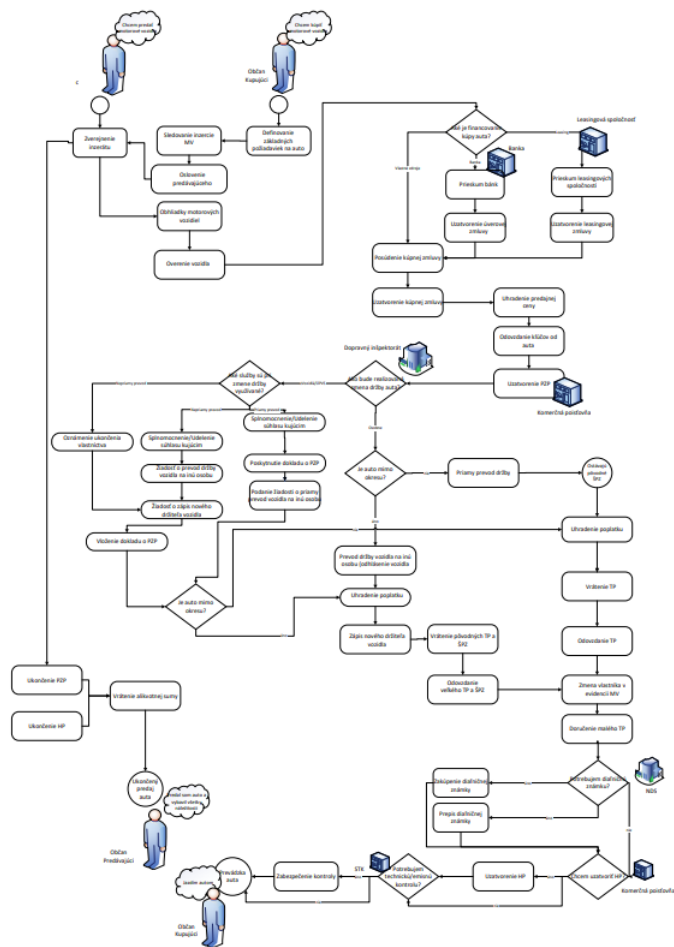
Tabuľka 2 – Početnosť služieb MV SR

| ID | Názov služby | Počet transakcií | Podiel na celkovom počte | Scope projektu |
|----|--|------------------|--------------------------|----------------|
| 1. | Žiadosť o prevod držby vozidla | 259 904 | 22% | MUST |
| 2. | Zápis nového držiteľa vozidla (služba je naviazaná na službu č. 1) | 251 227 | 21,60% | MUST |
| 3. | Priamy prevod držby vozidla (v rámci okresu) | 141 230 | 12% | MUST |
| 4. | Prijatie vozidla od importéra (vozidlá čakajúce na 1. prihlásenie občanom) | 125 902 | 11% | COULD |
| 5. | Prihlásenie nového vozidla do evidencie | 110 328 | 9,50% | COULD |
| 6. | Prijatie vozidla od obvodného úradu | 84 115 | 7,20% | WILL NOT HAVE |
| 7. | Neobchodný dovoz (individuálny dovoz vozidiel zo zahraničia) | 82 697 | 7,10% | WILL NOT HAVE |
| 8. | Elektronický prevod držby vozidla autobazárom | 18 179 | 1,60% | WILL NOT HAVE |

Customer journey ŽS Kúpa motorového vozidla

Obrázok nižšie zachytáva Customer journey občana v rámci životnej situácie Kúpa motorového vozidla. Obrázok v plnej kvalite vo formáte PDF je súčasťou Prílohy č. 1 Customer journey ŽS4.

Obrázok č. 1 Customer journey ŽS4



Tabuľka 3 - Identifikované procesy v Customer journey

| Kód procesu | NÁZOV PROCESU |
|-------------|---|
| A01 | Kúpa auta |
| A01 1 | Overenie auta |
| A01 2 | Predaj auta |
| A01 3 | Prepis auta osobne (v rámci okresu) |
| A01 4 | Prepis auta osobne (mimo okresu) - proces v TO-BE stave už nefiguruje |
| A01 5 | Prepis auta elektronicky |
| A01 6 | Prepis diaľničnej známky |
| A01 7 | Objednanie na STK/EK |

Identifikovanie osoby pre Životnú situáciu

Pre účely mapovania a analýzy životnej situácie Kúpa motorového vozidla je v Customer journey, zobrazenej v tomto dokumente vyššie, uvažované s kupujúcim a predávajúcim fyzickými osobami, ktorí realizujú kúpu/predaj auta bez ďalšieho sprostredkovateľa. Kupujúci má vlastné prostriedky alebo si ich zabezpečí formou leasingu alebo úveru. Predávajúci s kupujúcim sa rozhodujú o spôsobe realizácie prepisu auta.

Stručný popis ŽS Kúpa motorového vozidla

Customer journey životnej situácie Kúpy motorového vozidla je popísaná z pohľadu aktivít a udalostí dotýkajúci sa predávajúceho a ako aj kupujúceho. Kupujúci začína svojim rozhodnutím kúpiť si ojazdené auto a stanovením si požiadaviek na auto, ktoré má záujem zakúpiť. Predávajúci začína zverejnením inzerátu o predaji svojho auta. Kupujúci si zabezpečí finančné prostriedky. Pred kúpou auta realizujú obhliadku vozidla a predávajúci kupujúcemu poskytne informácie o overení vozidla. Kupujúci sa rozhodne zakúpiť si auto. Kupujúci s predávajúci uzatvoria zmluvu a kupujúci uhradí predajnú cenu. Po odovzdaní dokladov, auta a kľúčov sa spolu rozhodnú ako realizujú prepis auta na DI. Prepis auta môžu realizovať:

- spolu osobne na DI,
- predávajúci alebo kupujúci osobne na DI s predložením splnomocnenia a dokladu PZP,
- v prípade prepisu mimo okresu predávajúci odhlási auto na miestne príslušnom DI a kupujúci do 30 dní prihlási auto na miestne príslušnom DI,
- prostredníctvom UPVS/eVozidiel elektronicky predávajúcim/kupujúcim podľa dohodnutého spôsobu prepisu. Ak vykonáva prepis predávajúci je povinný priložiť splnomocnenie od kupujúceho (PDF súbor/kupujúci využije službu MV SR). K podaniu sa prikladá aj doklad o PZP.

Dopravný inšpektorát vydá nové doklady a TEČ. Dopravný inšpektorát môže doklady a TEČ doručiť aj prostredníctvom kuriéra. Predávajúci po prepise auta zasiela žiadosť o ukončenie PZP a HP. Kupujúci si uzatvára PZP a HP (ak má záujem), na webovej stránke NDS požiada o prepis diaľničnej známky, kde prikladá potrebné doklady (od predávajúceho).

Predmet mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Kúpa motorového vozidla

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Kúpa a vlastnenie motorového vozidla je vybraná časť Customer journey občana, ktorý sa rozhodol zakúpiť si automobil a občana, ktorý sa rozhodol predat' auto. Do analýzy a mapovania boli zahrnuté činnosti kupujúceho alebo predávajúceho dotýkajúce sa využívania publikovaných koncových služieb OVM a činností, ktoré sú vykonávané v kontakte s OVM pri ŽS Kúpa motorového vozidla. Nižšie sú stručne popísané mapované procesy súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

A01 Kúpa auta AS-IS

Proces A01 Kúpa auta AS-IS je zakreslením hlavného procesného rámca AS-IS stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre kupujúceho a predávajúceho. Predávajúci zverejňuje inzerát na predaj auta a kupujúci si definuje základné požiadavky na auto, ktoré má záujem si zakúpiť. Kupujúci osloví predávajúceho, telefonicky si vymenia informácie, dohodnú si obhliadku auta. Proces pokračuje overením auta, predajom auta, prepisom auta (osobne mimo okresu/osobne v rámci/elektronicky) a ak je to relevantné prepisom diaľničnej známky a objednaním na STK/EK. Nakoľko ide o samostatné procesy sú popísané a zakreslené samostatne. Zistenia a odporúčania sú uvedené pre jednotlivé procesy samostatne. Kupujúci v rámci procesu uzatvára PZP a ak má záujem aj HP. Predávajúci po predaji auta žiada príslušnú komerčnú poisťovňu o zrušenie PZP/HP.

A01 1 Overenia auta AS-IS

Pred kúpou auta môže kupujúci predávajúceho požiadať o predloženie dokladov o overení auta (napr.: informácie o držiteľovi auta, informácie o exekučných, colných, daňových a súdnych blokáciách, informácie o TEČ, informácie o účasti nehody a pod. ...). Predávajúci môže overenie zabezpečiť prostredníctvom súkromnej firmy za poplatok, využitím bezplatných služieb na webových stránkach dotknutých inštitúcií alebo na eVozidlá/Vozidlá/UPVS využitím publikovaných služieb MV SR. Kupujúci môže overenie urobiť aj sám, napr.: prostredníctvom Registra prevádzkových záznamov vozidiel (za poplatok).

A01 2 Predaj auta AS-IS

Kupujúci sa rozhodol kúpiť si inzerované auto od predávajúceho. Dohodnú sa na kúpnej cene, podpíšu zmluvu. Kupujúci uhradí kúpnu cenu. Po potvrdení prevodu peňazí predávajúcim predá auto s odkladmi a kľúčmi kupujúcemu. Predávajúci s kupujúcim sa dohodnú na forme prepisu auta.

A01 3 Prepis auta osobne (v rámci okresu) AS-IS

Predávajúci a kupujúci osobne na DI podajú žiadosť o prepis auta predložia potrebné doklady. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyčíslí výšku správneho poplatku. Kupujúci alebo predávajúci uhradí správny poplatok. Kupujúci sa vyjadrí o aké TEČ má záujem a určí akým spôsobom mu bude doručené osvedčenie časť II. auta. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnúť si osvedčenia alebo o doručení osvedčenia kuriérom.

A01 4 Prepis auta osobne (mimo okresu) AS-IS

Predávajúci na miestne príslušnom DI podá žiadosť o prevod držby vozidla na inú osobu. Kupujúci na miestne príslušnom DI podá žiadosť o prihlásenie vozidla a predkladá k nemu príslušné doklady. Na podanie žiadosti o prihlásenie vozidla má 30 dňovú lehotu. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyčíslí výšku správneho poplatku. Kupujúci uhradí správny poplatok. Kupujúci sa vyjadrí o aké TEČ má záujem a určí akým spôsobom mu bude doručené osvedčenie časť II. auta. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnutia si osvedčenia alebo o doručení osvedčenia kuriérom.

A01 5 Prepis auta elektronicky AS-S

Prepis auta je možné realizovať:

- o priamym prevodom elektronicky: priamy prevod realizuje predávajúci. Kupujúci musí predávajúcemu udeliť splnomocnenie písomne alebo využije službu MV SR.
- o využitím služieb pre odhlásenie a následne prihlásenie auta do evidencie: v tomto prípade predávajúci podáva žiadosť o odhlásenie auta a kupujúci podáva žiadosť o prihlásenie auta.

Kupujúci alebo predávajúci sú informovaný o výške správneho poplatku do elektronickej schránky. Kupujúci si určí, či má záujem osobne prevziať doklady/TEČ alebo má záujem o doručenie dokladov a TEČ kuriérom. Pri prepise je možné využívať kombináciu online a offline služieb, napr.: predávajúci môže požiadať o prevod držby vozidla na DI a nový vlastník môže požiadať o prihlásenie vozidla elektronicky.

A01 6 Prepis diaľničnej známky AS-IS

V prípade, ak došlo k zmene TEČ môže kupujúci požiadať o predpis diaľničnej známky na webe NDS. Kde vyplní žiadosť a priloží doklady. Po spracovaní žiadosti NDS zasiela kupujúcemu doklad o zmene evidencie diaľničnej známky.

A01 7 Objednanie sa na STK/EK AS-IS

Kupujúci pri predaji auta zistí, že je potrebné po kúpe zabezpečiť realizáciu STK/EK. Kupujúci má možnosť nastaviť si notifikáciu pred vypršaním platnosti STK/EK a objednať sa na STK/EK prostredníctvom JISCD.

.3.3. CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

.3.3.1. ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS

Investičný plán je výstupom PRÍPRAVNEJ FÁZY projektu životných situácií a slúži ako podklad pre INICIALIZAČNÚ FÁZU projektov/aktivít, ktoré budú zadané v Implementačnom pláne. Implementačný plán tvorí Prílohu č. 2 Investičného plánu a bude ďalej precizovaný.

Cieľom projektu životných situácií je zjednodušenie a sprístupnenie digitálnej cesty občana k naplneniu jeho potrieb pri kontakte so štátom:

- o zjednodušiť elektronickú komunikáciu občana so štátom – jasná a jednoduchá komunikácia,
- o 1x a dost' – integrácia údajov od rôznych orgánov a inštitúcií do centrálného registra IS CSRÚ bez potreby interakcie občana, ak to nie je nevyhnutné,
- o digital first,
- o redukovať požadované úkony a vstupy od občana ,
- o redukovať počet formulárov,
- o dôkladné informovanie občana o stave jeho požiadaviek,
- o spracovanie a overenie požiadaviek na rôznych typoch zariadení (PC, smartfón, tablet),
- o informácie na jednom mieste – hľadanie informácií aj vyriešenie,
- o zvýšiť mieru využívania elektronických služieb,
- o proaktívnosť štátu – notifikácie, možnosť autorizácie, vybavenie úkonov G2G bez interakcie občana,
- o minimalizovať úkony na strane občana,
- o poskytovať zrozumiteľné návody aj ich aktualizovanie,
- o občan má byť spokojnejší s online vybavovaním,
- o dostupná online podpora.

Pri dizajnovaní budúceho stavu zákazníkovej cesty pri všetkých 16 životných situáciách sa dodržiavajú nasledovné princípy:

1. Jednoduchosť:
 - a. Zrozumiteľnosť
 - b. Prehľadnosť
 - c. Personalizácia
 - d. 1x a dost'
 - e. Uniformita online
 - f. Jednotný obslužný bod
2. Proaktivita
3. Efektivita:
 - a. 1x a dost'
 - b. Optimalizácia/Digital first
 - c. Aktuálnosť
4. Informovanosť:
 - a. Prístup k mojim informáciám
 - b. Podpora
 - c. Predvídateľnosť
5. Participácia

Nástroje pre dosiahnutie uvedených princípov:

- a) Návody, navigácie, tooltips, jednotný portál VS, aplikácia k portálu VS – jednotný ekosystém občana.
- b) Notifikácie, predvyplnenie údajov v e-formulároch.
- c) Optimalizácia vnútorných procesov OVM.
- d) Kalendár, rozhodnutia, profil v schránke občana, prístup k online podpore.
- e) Testovacie skupiny, prieskumy spokojnosti, hackatony, nástroje na zber spätnej väzby.

.3.3.2. PREDPOKLADY REALIZÁCIE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS

Predložený investičný plán je realizovateľný za nasledujúcich predpokladov:

- o Súčinnosť zainteresovaných strán a dodávateľov.
- o Repriorizácia a koordinácia bežiacich projektov na strane MIRRI a zainteresovaných strán.
- o Uzákonenie navrhovaných legislatívnych zmien.
- o Dodržiavanie míľnikov a harmonogramu plánu obnovy a odolnosti.

.3.3.3. ZAINTERESOVANÉ STRANY/ STAKEHOLDERI

Subjekty zainteresované do realizácie navrhovaného Investičného plánu sú:

- o Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (MIRRI):
 - NASES
 - Slovensko IT
- o Ministerstvo vnútra SR (MV SR) – evidencia vozidiel, výkon prevodu držby vozidla.
- o Ministerstvo dopravy a výstavby SR (MDaV SR) – technické a emisné kontroly, diaľničné známky.
- o SKP (Slovenská kancelária poisťovateľov) – register PZP, správa poisťného garančného fondu, hraničné poistenie.
- o Zväz automobilového priemyslu – import nových vozidiel do SR.

.3.3.4. MATICA PRIORÍT

Priorizačná matica určuje dôležitosť jednej úlohy z implementačného plánu v nadväznosti na celkové riešenie životnej situácie. Obsahuje viacero kritérií, ktoré zohľadňujú prínos pre občana, dobu na realizáciu, nadväznosť a iné projekty atď.

Priorizačná matica je súčasťou implementačného plánu a bude dodaná neskôr ako súčasť precizovania implementačného plánu.

.3.3.5. CIELE A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Ciele/Merateľné ukazovatele:

Ciele a ukazovatele v tabuľke 4 budú priebežne vyhodnocované a upravované podľa potrieb zúčastnených strán, detailizácie implementačného plánu, požiadaviek vyplývajúcich z iných projektov a zmien týkajúcich sa životnej situácie.

Tabuľka č. 4 Ciele/Merateľné ukazovatele

| ID | CIEĽ | NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI) | POPIS UKAZOVATEĽA | MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ) | AS IS MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (aktuálne hodnoty) | TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu) | SPÔSOB ICH MERANIA/ OVERENIA PO NASADENÍ (overenie naplnenie cieľa) | POZNÁMKA |
|----|---|--|---|---|---|--|---|---|
| 1 | Zvýšenie početnosti prevodu držby vozidla prostredníctvom elektronickej služby | Početnosť elektronickej služby | Aká je miera používania služby | Počet transakcií | 35 722 (elektronický zápis nového držiteľa vozidla v roku 2021) | 50 000 (nárast o 40%) | Početnosť transakcií v evidencii vozidiel MVSR | Porovnanie údajov služieb z evidencie vozidiel |
| 2 | Zníženie počtu aktivít, ktoré občan v ŽS realizuje a stráveného času nad nimi | Počet aktivít, ktoré musí občan vykonať (znižit „hard time“ občana na ŽU) | čas a počet aktivít vrátane formulárov a úkonov, ktoré občan musí realizovať a ukázať mieru zlepšenia - menší čas, menej vyžadovaných vstupov, interakcií | _čas _%_absolút na hodnota | ... | ... | čas strávený pri vstupoch, počet dokumentov/údajov potrebných dodať | webová analytika, výstupy z META IS, reporty |
| 3 | Pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS | Spokojnosť občana - celkový zážitok (ACTLY benchmark) | 1.Do akej miery ste spokojný s vybavovaním úradných záležitostí v rámci ŽS online (cez internet)? | stupnica 1-5, pomer (%)respondentov, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5 | 49% | 75% | CSAT - customer satisfaction | Priemerná hodnota spokojnosti podľa prieskumu ACTLY _populácia SR |
| 4 | Pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS | Spokojnosť občana - celkový zážitok z miery informovanosti na Slovensko.sk | 2.Otázka k téme či naši informácie, čo majú robiť, kade ísť... | stupnica 1-5, pomer (%) respondentov v, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5 | ... | ... | CSAT - customer satisfaction | Dotazník alebo Guerilla |
| 5 | Pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS | Spokojnosť občana - celkový zážitok v procese prevodu držby vozidla elektronicke | 3.Do akej miery ste spokojný so zážitkom pri podaní žiadosti na prevod držby vozidla na inú osobu? | stupnica 1-5, pomer (%) respondentov v, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5 | | | CSAT - customer satisfactio | Dotazník alebo Guerilla |
| 6 | Pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS | Spokojnosť občana s úhradou správnych poplatkov pri ŽS | 4. Do akej miery ste spokojný s jednoduchosť platby za úkony pri prevode vozidla? | stupnica 1-5, pomer (%)respondentov, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5 | | | CSAT - customer satisfactio | Dotazník alebo Guerilla |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|-----------|--|--|-----|-------------------------|
| 7 | Zachytenie emócie z úsilia, ktoré museli vynaložiť | Customer effort score - miera námahy na strane občana pri prepise diaľničnej známky pri kúpe vozidla | 5. Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom: „Vybaviť je jednoduché.“ | score CES | | | CES | Dotazník alebo Guerilla |
| 8 | Zachytenie emócie z úsilia, ktoré museli vynaložiť | Customer effort score - miera námahy na strane občana pri zrušení PZP po predaji vozidla | 6. Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom: „Vybaviť je jednoduché.“ | score CES | | | CES | Dotazník alebo Guerilla |
| 9 | Zachytenie emócie z úsilia, ktoré museli vynaložiť | Customer effort score - miera námahy na strane občana pri udelení súhlasu na prepis vozidla (splnomocnenie) | 7. Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom: „Vybaviť je jednoduché.“ | score CES | | | CES | Dotazník alebo Guerilla |

.3.4. POUŽIVATEĽSKÝ PRIESKUM

V období od 3.8.2022 do 5.8.2022 boli zrealizované rozhovory so 4 respondentmi ohľadne prepisu/kúpy auta a taktiež bol zrealizovaný guerilla výskum s 69 respondentmi z čoho bolo 40 respondentov bolo relevantných pre náš výskum (mali skúsenosť s prepisom/kúpou auta). Následne v septembri prebehol ešte 1. pološtruktúrovaný rozhovor.

.3.4.1. POUŽÍVATEĽSKÝ PRIESKUM S KONCOVÝMI POUŽÍVATEĽMI

Polovica (2/4) z respondentov mala skúsenosť s fyzickým, aj elektronickým spôsobom vybavovania prepisu. Jeden respondent nemal žiadnu vedomosť o možnosti elektronického prepisu vozidla.

Testovali sa nasledujúce hypotézy:

- Občania považujú proces prepisu vozidla za komplikovaný a neprehľadný, kvôli komplexnosti krokov a nutných dokumentov.
- Občania považujú fyzický prepis vozidla za nepríjemný a zdĺhavý.
- Občania so skúsenosťou v prepisovaní vozidla využili možnosť elektronického prepisu vozidla.

1. Hypotéza: Proces prepisu vozidla je komplikovaný a neprehľadný, kvôli komplexnosti krokov a nutných dokumentov



Hypotéza bola potvrdená.

- 4/4 respondentov považovalo proces za komplikovaný z dôvodov dlhého čakania na úrade. Časovú náročnosť vybavovania prepisu sme videli pri Guerrilla výskume (nižšie) priamo na úrade.

- 2/4 respondentov uviedli, že prepis úspešne prebehol až na druhý pokus kvôli chýbajúcim dokumentom.
- 1 respondent zmienil nutnosť hľadania návodov a postupov na externých stránkach, pretože neštátnych nenašiel dostatočné a jasné informácie. Iný respondent zas chválil dostupné informácie na štátnych portáloch.
- Respondenti spomínali absenciu jasného popisu procesu vybavovania – nepoznajú postup a úkony, ktoré je potrebné vykonať. Postup uvedený na webovej stránke Ministerstva vnútra SR podľa jedného respondenta obsahuje momentálne priveľa textu. Z rozhovorov vyplynulo, že občanom chýba vizualizácia procesu prepisu vozidla.

2. Hypotéza: Fyzický prepis vozidla na úrade je nepríjemná a zdĺhavý

Hypotéza bola potvrdená.

- 4/4 respondentov uviedli dlhé čakanie pri fyzickom vybavovaní. 1 respondent spomenul dlhé čakanie aj napriek nízkemu počtu čakajúcich pred ním. Časovú náročnosť vybavovania prepisu sme videli pri guerrilla výskume priamo na úrade.
- Respondent spomenul čakajúceho na úrade, ktorý vytiahol z automatu viac ako 5 lístkov naraz (obchodník s jazdenými autami, ktorý rieši naraz 5 prepisov, pričom ďalší občania čakajú na poradie aj 2 hodiny).
- 2/4 respondentov uviedli chaotickú skúsenosť pri výbere lístka na miestnom úrade.
- 2/4 respondentov považujú skúsenosť s elektronickým prepisom za rýchlejšiu možnosť.

3. Hypotéza: Občania so skúsenosťou v prepisovaní vozidla využili možnosť elektronického prepísania vozidla

Hypotéza nebola ani potvrdená, ani vyvrátená.

- 2/4 opýtaných vedeli o elektronickej možnosti prepisu vozidla.
- 1 respondent mal čiastočné informácie, ale zároveň to komunikoval so značnou neistotou.
- 1 občan o tejto možnosti prepisu nikdy nepočul. Respondent by úkon elektronicke nevybavoval z dôvodu nedostatočnej dôvery v systém.
- 2/4 respondentov vybavovali prepis elektronický. Jeden z respondentov mal značné skúsenosti s prepisom viacerých vozidiel. Jeden z respondentov má za sebou skúsenosti s fyzickým, ale aj elektronickým prepisom.

Pozitíva, negatíva a odporúčania, ktoré uviedli respondenti

Príjemná skúsenosť používateľov:

Medzi najčastejší príklad príjemnej skúsenosti v procese prepisu auta patrila prístupnosť pracovníkov úradu. Ochota úradníčok a úradníkov riešiť prípadné nedostatky telefonicky je pozitívne vnímaná respondentami. „Vo formulári bola nejak zle položená otázka ohľadom ohlásenia a prihlásenia vozidla. Označil som zlé políčko – myslel som, že mám, ale nemal som ho označiť. Našťastie ma do 24 hodín mailom kontaktovala pracovníčka na úrade.“ Medzi iné pozitíva respondenti uviedli: výrazne nižší poplatok pri elektronickej službe dostupnosť informácií na internete (štátne a súkromné webové stránky) možnosť objednania termínu online. Jeden respondent spomenul fakt, že ušetril až 100 € pri elektronickej prepise.

Nedostatky v procesy prepisu auta:

Respondenti medzi nedostatky v procese uviedli:

- Problém s certifikátmi a prihlásením cez občiansky preukaz – respondent uviedol, že si pred rokom vybavil nový občiansky preukaz, ktorého certifikát stratil platnosť. Z tohto dôvodu nie je schopný využiť elektronicke služby štátu.
- Nedostatočne deklarovaná bezpečnosť portálu–z odpovedi respondenta vyplynula určitá obava riešiť úkony elektronicke z dôvodu možného úniku citlivých dát.
- Nutnosť alternatívy pre ľudí s absenciou PC zručností–respondent zmienil, že elektronicke služby nebudú užitočné pre ľudí s nižšími technologickými znalosťami.
- Nejasne spracované texty na štátnych webových stránkach–priveľa textu podľa respondenta.
- Chýbajúca propagácia elektronickej služby v priestoroch úradov – občan spomenul potenciál využitia komunikačných prostriedkov v budovách–vizuály, rollupy.
- Chýbajúci komplexný zdroj všetkých informácií bez nutnosti viacerých webových stránok – občan navrhol vytvorenie jednotného miesta, kde by dokázal plnohodnotne obdržať požadované informácie.

Spôsob prepisu v budúcnosti:

Respondentov sme sa pýtali na ich preferencie ohľadom používania elektronickej služby.

- 3/4 respondentov by v budúcnosti realizovali prepis elektronicky, pretože ho môžu realizovať z pohodlia domova, v ľubovoľnom čase a nemusia fyzicky navštíviť úrad.
- Jeden respondent považuje elektronické vybavenie za pomalšie, preto by prepis vybavoval naďalej fyzicky na úrade.
- Údaje o tejto metrike sme detailnejšie skúmali počas Guerrilla výskumu, nakoľko bol na to vhodnejší.

.3.4.2. GUERRILIA VÝSKUM

Guerrilla výskumu sa zúčastnilo celkovo 69 občanov Slovenskej republiky z rozličných sfér a rôznych vekových skupín, ktorých sme stretávali pri okresnom úrade v Košiciach. Z celkovej vzorky sme vo výskume ponechali 40 občanov, ktorí mali potrebnú skúsenosť so skúmanou životnou situáciou a poskytli nám relevantné informácie.

Respondenti v priestoroch okresného úradu boli z dôvodu dlhého čakania značne podráždení.

Respondentov sme sa pýtali na 4 otázky:

1. Otázka: Prepísali ste už niekedy vozidlo?

40 zo 69 respondentov malo túto skúsenosť.

2. Otázka: Ako by ste ohodnotili proces prepisu vozidla na stupnici od 1 do 5, pričom 1 je výborný a 5 je nevyhovujúci?

Priemerné skóre spokojnosti bolo podpriemerné (3,35) pričom za "hrozný" tento proces považovalo 20% respondentov, za "zlý" tiež 20% respondentov, za "priemerný" 40%, za "dobrý" 15% a za "výborný" 5% respondentov.

Medzi problémy v procese respondenti mimo iné uviedli:

- dlhé čakanie na úradoch,
- zlé parkovanie,
- pomalé vybavovanie záležitosti s úradníkom.

3. Otázka: Viete, že prepis vozidla môžete vybaviť aj elektronicky?

Väčšina (24) respondentov s relevantnými skúsenosťami o procese prepisu auta nevedela o možnosti vozidlo prihlásiť elektronicky. Nakoľko sa pri danom zistení nejedná o štatisticky významnú vzorku, nemôžeme ho považovať za faktickú informáciu. Podporuje však úvahu o nutnosti lepšej propagácie a reklamy elektronických služieb medzi občanmi Slovenskej republiky.

Medzi respondentmi s vedomosťou o možnosti elektronického prepisu auta sa nachádzali aj takí, ktorí elektronický proces nepoužili pretože nemajú:

- OP s čipom,
- aktuálnu certifikáciu eID,
- záujem to riešiť elektronicky.

4. Otázka: Ktorý spôsob by ste pri prepise vozidla v budúcnosti uprednostnili?

Napriek nevedomosti o možnosti vozidlo prihlásiť elektronicky či rôznym technickým prekážkam, by väčšina (35) respondentov s relevantnými skúsenosťami v budúcnosti preferovala práve elektronické riešenie.

Respondenti od elektronického riešenia očakávajú:

- vyššiu rýchlosť zjednodušenie komplikovaného procesu intuitívnosť krokov.

Preferencie využívať elektronické služby štátu sú podľa viacerých výskumov vysoké, čo je veľmi pozitívnym zistením, ktoré podporuje digitalizáciu verejnej správy.

.3.4.3. DODATOČNÝ KVALITATÍVNY ROZHOVOR S POUŽÍVATEĽOM

Bol vykonaný aj dodatočný rozhovor s respondentom, ktorý kupoval vozidlo. Respondent predal svoje pôvodné auto a preto hľadal nové auto na kúpu. Hľadal na bazároch s vozidlami. Následne kontaktoval predajcu a dohodli sme stretnutie. Informácie ku kúpe a predaji vozidla si nehľadal, keďže už poznal tento proces z minulosti. Overoval si aj auto podľa VIN čísla na portály overenie-vozidla.sk, táto služba je spoplatnená (15 €). Predajca bol z autobazáru. Auto si pred kúpu vyskúšal a konzultoval stav auta so známymi. Následne zložil zálohu a neskôr v poobedných hodinách vyplatil zvyšnú sumu a odišiel aj s vozidlom.

V autobazáre chceli iba občiansky preukaz. Nemusel mať ani Splnomocnenie, bez ktorého nie je možné prepísať vozidlo. Na ďalší deň mal vyhotovený aj "veľký" technický preukaz. Vzhľadom na to, že respondent pozná tieto procesy tvrdil, že predajcovia tam asi majú "svojich" ľudí, inak by nebolo možné tak expresne rýchlo vybaviť TP a bez splnomocnenia dokonca aj bez PZP, ktoré si ale urobil na svojom počítači na mieste pri vyzdvihnutí auta. Prepis sa udial v rámci okresu, takže nebolo nutné meniť TEČ.

Autobazár si vypýtal 30 € za služby prepisu vozidla. Keďže značky na auta ostali, iba si overil platnosť diaľničnej známky a nemusel už nič robiť.

Pre respondenta sa táto životná situácia začína nájdením vhodného vozidla a končí sa keď dostane technický preukaz. Respondent nemal žiadnu negatívnu skúsenosť, naopak veľmi pozitívnu, pretože mal prepis auta rýchlo vybavený.

.3.5. RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI

Riziká a závislosti súvisiace s implementáciou navrhovaného budúceho stavu predmetnej životnej situácie sú podrobne popísané v Prílohe č. 3 Riziká a závislosti ZS4.

.4. POŽADOVANÉ VÝSTUPY INVESTIČNÉHO PLÁNU

.4.1. ZADEFINOVANIE AS-IS STAVU

Customer journey životnej situácie Kúpa auta je popísaná z pohľadu aktivít a udalostí dotýkajúci sa predávajúceho a ako aj kupujúceho. Kupujúci začína svojim rozhodnutím kúpiť si ojazdené auto a stanovením si požiadaviek na auto, ktoré má záujem zakúpiť. Na nasledujúcich stranách je jednotlivo v tabuľkách uvedený popis každého procesu, zistenia a navrhovaného odporúčania. Navrhované odporúčania pre všetky procesy sú uvedené pre proces A01 Kúpa auta. Procesy ako jednotlivé BPMN diagramy tvoria Prílohu č. 4 Procesy AS – IS ZS4 tohto dokumentu a zoznam optimalizačných príležitostí tvorí Prílohu č. 5 Optimalizačné príležitosti ZS4.

- A01 Kúpa auta
- A01 1 Overenie vozidla
- A01 2 Predaj auta
- A01 3 Predaj auta osobne (v rámci okresu)
- A01 4 Predaj auta osobne (mimo okresu)
- A01 5 Prepis auta elektronicky
- A01 6 Prepis diaľničnej známky
- A01 7 Objednanie na STK/EK

.4.1.1. PROCESY OVM

A01 Kúpa auta

Proces A01 Kúpa auta je zakreslením hlavného procesného rámca. Popisuje vznik životnej situácie pre kupujúceho a predávajúceho. Predávajúci zverejňuje inzerát na predaj auta a kupujúci si definuje základné požiadavky na auto, ktoré má záujem si zakúpiť. Kupujúci osloví predávajúceho, telefonicky si vymenia informácie, dohodnú si obhliadku auta. Proces pokračuje overením auta, predajom auta, prepisom auta (osobne mimo okresu/osobne v rámci/elektronicky) a ak je to relevantné prepisom diaľničnej známky a objednaním na STK/EK. Nakoľko ide o samostatné procesy sú popísané a zakreslené samostatne. Zistenia a odporúčania sú uvedené pre jednotlivé procesy samostatne. Kupujúci v rámci procesu uzatvára PZP a ak má záujem aj HP. Predávajúci po predaji auta žiada príslušnú komerčnú poisťovňu o zrušenie PZP/HP.

Zistenia

Odporúčania

| | |
|--|--|
| <p>Občania nevedia všetkých o možnostiach prevodu držby vozidla. Návody nie sú dostatočne zrozumiteľné. Je problematické nájsť správnu el. službu.</p> | <p>OP_05 Vytvorenie návodov, prehľadnosť prostredia slovensko.sk</p> <p>OP_12 Sprístupnenie informácií na osobnom portáli občana</p> <p>OP_13 Sprístupnenie špecializovaného portálu na úvodnej stránke MV SR</p> |
|--|--|

A01 1 Overenie auta

Pred kúpou auta môže kupujúci predávajúceho požiadať o predloženie dokladov o overení auta (napr.: informácie o držiteľovi auta, informácie o exekučných, colných, daňových a súdnych blokáciách, informácie o TEČ, informácie o účasti nehody a pod. ...). Predávajúci môže overenie zabezpečiť prostredníctvom súkromnej firmy, využitím bezplatných služieb na webových stránkach dotknutých inštitúcií alebo na eVozidlá/Vozidlá/UPVS. Kupujúci môže overenie urobiť aj sám.

| Zistenia | Odporúčania |
|--|--|
| <p>Občan nevie o možnostiach overenia vozidla v štátnych registroch. Kupujúci, ktorý nedisponuje technickým preukazom môže využiť len platené služby. V rámci ponuky komerčných služieb existujú aj podvodné služby.</p> | <p>OP_01_A Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla – Register prevádzkových záznamov vozidiel</p> <p>OP_01_B Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla – MV SR</p> |

A01 2 Predaj auta

Kupujúci sa rozhodol kúpiť si inzerované auto od predávajúceho. Dohodnú sa na kúpnej cene, podpíšu zmluvu. Kupujúci uhradí kúpnu cenu. Po potvrdení prevodu peňazí predávajúci predá auto s odkladmi a kľúčmi kupujúcemu. Predávajúci s kupujúcim sa dohodnú na forme prepisu auta.

Pre podproces A01 2 Predaj auta nie sú navrhované žiadne optimalizácie, nakoľko ide o aktivity realizované mimo OVM a je na rozhodnutí kupujúceho a predávajúceho ako predaj auta realizujú.

| Zistenia | Odporúčania |
|----------|-------------|
| N/A | |

A01 3 Prepis auta osobne (v rámci okresu)

Predávajúci a kupujúci osobne na DI podajú žiadosť o prepis auta predložia potrebné doklady. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyčíslí výšku správneho poplatku. Kupujúci alebo predávajúci uhradí správny poplatok. Kupujúci sa vyjadrí o aké TEČ má záujem a určí akým spôsobom mu bude doručené osvedčenie časť II. auta. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnutia si osvedčenia alebo o doručení osvedčenia kuriérom. Prepis auta je možné realizovať aj priamym prevodom elektronicky alebo osobne.

| Zistenia | Odporúčania |
|--|---|
| <p>Nie je možné online overiť platnosť PZP</p> | <p>OP_09 Online overenie platnosti PZP</p> |

A01 4 Prepis auta osobne (mimo okresu)

Predávajúci na miestne príslušnom DI podá žiadosť o odhlásenie auta z evidencie vozidiel. Kupujúci na miestne príslušnom DI podá žiadosť o prihlásenie vozidla a predkladá k nemu príslušné doklady. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyšší výšku správneho poplatku. Kupujúci uhradí správny poplatok. Kupujúci sa vyjadrí o aké TEČ má záujem a určí akým spôsobom mu bude doručené osvedčenie čast' II. auta. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnúť si osvedčenie alebo o doručení osvedčenia kuriérom. Prepis auta je možné realizovať aj priamym prevodom elektronicky alebo osobne.

| Zistenia | Odporúčania |
|---|--|
| Nie je možné online overiť platnosť PZP | OP_09 Online overenie platnosti PZP |

A01 5 Prepis auta elektroniky

Prepis auta je možné realizovať aj priamym prevodom elektronicky alebo osobne. Priamy prevod realizuje predávajúci. Kupujúci musí predávajúcemu udeliť splnomocnenie písomne alebo využije službu UPVS. Elektronicky môže predávajúci podať žiadosť o odhlásenie auta a kupujúci žiadosť o prihlásenie auta. Kupujúci alebo predávajúci sú informovaní o výške správneho poplatku na email. Kupujúci si určí, či má záujem osobne prevziať doklady/TEČ alebo má záujem o doručenie dokladov a TEČ kuriérom.

| Zistenia | Odporúčania |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> V procese prevodu držby vozidla je potrebné: Zadať ŠPZ vozidla. Zadať údaje kupujúceho, ktoré nie sú kontrolované ani dopĺňané. Dokladovať PZP. Zaplatiť správny poplatok na základe platobného predpisu doručeného do schránky správ na Slovensko.sk. Požiadat' o zrušenie poistenia poisťovňu. | <p>OP_02 Zníženie počtu vstupných údajov vyplňaných občanom</p> <p>OP_03 Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré OVM reálne potrebuje</p> <p>OP_04 Automatická notifikácia občanom o priebehu procesu prevodu držby vozidla</p> <p>OP_06 Nové GUI pre základné elektronické služby "Prevod držby vozidla" a "Prvé prihlásenie vozidla"</p> <p>OP_07 Kontrola formálnych náležitostí - elektronická žiadosť</p> <p>OP_08 Udelenie súhlasu kupujúceho s prevodom vozidla prostredníctvom kontextovej správy</p> <p>OP_09 Online overenie platnosti PZP</p> <p>OP_10 Zrušenie poistenia pri predaji</p> <p>OP_12 Sprístupnenie informácií na osobnom portáli občana</p> <p>OP_13 Sprístupnenie špecializovaného portálu na úvodnej stránke MV SR</p> |

A01 6 Prepis diaľničnej známky

V prípade, ak došlo k zmene TEČ môže kupujúci požiadať o predpis diaľničnej známky na webe NDS. Kde vyplní žiadosť a priloží doklady.

| Zistenia | Odporúčania |
|--|---|
| Žiadosť o zmenu údajov je potrebné zadať samostatne prostredníctvom portálu eZnámka (s povinnými prílohami). | OP_11 Automatická zmena údajov v evidencii úhrad diaľničnej známky |

A01 7 Objednanie sa na STK/EK

Kupujúci pri predaji auta zistí, že je potrebné po kúpe zabezpečiť realizáciu STK/EK. Kupujúci má možnosť nastaviť si notifikáciu pred vypršaním platnosti STK/EK a objednať sa na STK/EK.

| Zistenia | Odporúčania |
|---|--|
| Termín STK/EK je možné overiť na portáli MDaV SR (JISCD), kde je možné nastaviť aj notifikácie. Objednávací systém nie je poskytovateľmi využívaný. | OP_14 Prepojenie kalendára ÚPVS s JISCD |

4.1.2. INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

V rámci mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie Kúpa motorového vozidla a Customer journey občana, ktorý rieši kúpu auta, sme identifikovali jednotlivé procesy a k nim prislúchajúce OVM, IS a aplikačné služby (vrátane ich garantov) týkajúcich sa kontaktu občana s OVM.

Identifikované IS VS k Investičnému plánu Životná situácia Kúpa motorového vozidla:

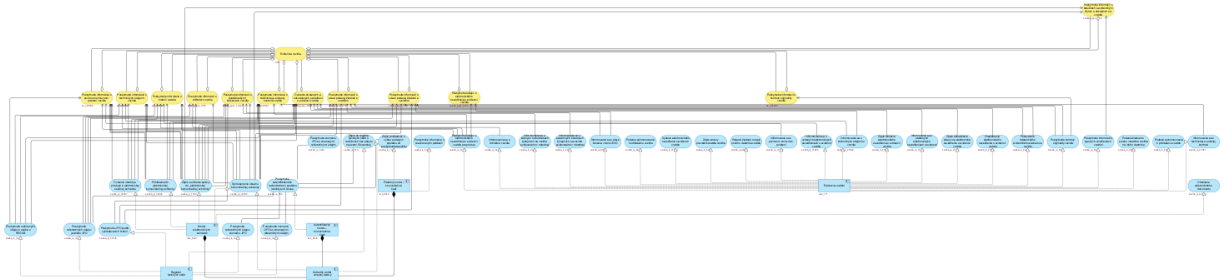
- 1. REGISTER FYZICKÝCH OSÔB** - Register predstavuje jednotný a dátovo konzistentný zdroj údajov o všetkých fyzických osobách, ktoré prichádzajú do styku s verejnou správou. Sprístupňuje elektronické služby o údajoch fyzických osôb a zabezpečuje ich použiteľnosť na právne úkony, pre ďalšie služby eGovernmentu na úrovni EÚ, t. j. poskytuje elektronické služby informačného systému registra fyzických osôb iným modulom informačných systémov verejnej správy. Cieľovou skupinou sú: široká verejnosť, odborná verejnosť, zamestnanci obcí poverení vedením matrik. RFO ako referenčný register poskytuje údaje o fyzických osobách získané zo základných registrov matrik, hlásenia pobytu a registra obyvateľov. Jeho činnosťou je konsolidácia údajov a ich poskytovanie podľa stanovených pravidiel a dohôd odberateľom. Zároveň umožňuje zápis cudzincov bez pobytu na území SR, ktorí prišli do styku s verejnou správou ako špeciálnej kategórie osôb pre ich široké využitie v iných IS VS. RFO sprístupňuje údaje na jednom mieste podľa definovaných rozhraní. Zabezpečuje aj možnosť hlásenia zistených nezrovnalostí a ďalej tieto zistenia sprostredkúva pre zdrojové registre. Nezodpovedá za archiváciu údajov a ich likvidáciu, avšak archivuje všetky transakcie realizované odberateľmi údajov, pre ich prípadné poskytnutie v prípade problémov či kontrol.
- 2. ÚSTREDNÝ PORTÁL VEREJNEJ SPRÁVY (<https://www.slovensko.sk>)** - Portál zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Informácie (rady, návody, popisy), ktoré návštevník hľadá, sú v súčasnosti mnohokrát súčasťou informačných serverov jednotlivých rezortov. Cieľom portálu je tieto informácie a služby zintegrovat' a prehľadnou a prístupnou formou poskytovať používateľovi.
 - 2.1. MODUL ELEKTRONICKÝCH SCHRÁNOK** - Modul elektronických schránok je modul určený pre správu elektronických schránok a zabezpečenie fungovania elektronických schránok podľa tohto zákona. Jeho súčasťou je register elektronických schránok.
 - 2.2. AUTENTIFIKAČNÝ MODUL – KOMUNIKAČNÁ ČASŤ** - Autentifikačný modul na základe identifikátora osoby a autentifikátora podľa zabezpečuje autentifikáciu osoby na účely elektronickej komunikácie, využitie elektronickej identity osoby pre všetky prístupové miesta na účely elektronickej komunikácie a prenos informácie o overenej identite. Autentifikačný modul pozostáva z autentifikačnej časti a z komunikačnej časti. Komunikačná časť autentifikačného modulu je určená na prenos informácie o overenej identite.
 - 2.3. PLATOBNÝ MODUL – KOMUNIKAČNÁ ČASŤ** - Platobný modul sprostredkúva vykonanie úhrady a poskytnutie informácie o úhrade podľa tohto zákona, ak ide o úhradu správnych poplatkov, súdnych poplatkov, ako aj iné platby, ktoré sú podľa osobitných predpisov alebo na ich základe vykonávané v prospech orgánu verejnej moci. Platobný modul pozostáva z komunikačnej časti a z administratívnej časti. Komunikačná časť platobného modulu slúži na prenos informácií o úhrade.
- 3. EVIDENCIA VOZIDIEL** - Informačný systém EVO vytvára a spravuje register vozidiel s povinnosťou pridelenia evidenčného čísla a pokrýva všetky oblasti činností útvarov Policajného zboru MV SR, ktoré vytvárajú, aktualizujú a prevádzkujú evidenciu vozidiel, podávajú informácie ďalším úradom / inštitúciám a verejnosti.
- 4. JISCD - JEDNOTNÝ INFORMAČNÝ SYSTÉM V CESTNEJ DOPRAVE** - JISCD je komplexný informačný systém, ktorý zabezpečuje efektívne riadenie, evidenciu a kontrolu výkonu štátnej správy na úseku dopravy, konkrétne v oblasti správy autoškôl, v oblasti správy technických služieb a v oblasti riadenia odborných spôsobilostí v cestnej doprave. JISCD znamená značný prínos pre občanov a podnikateľské subjekty, ktorým uľahčuje komunikáciu s orgánmi verejnej správy na úseku dopravy a poverenými organizáciami. Taktiež im zjednodušuje a zefektívňuje vybavovanie svojich záležitostí v tejto oblasti a zabezpečuje prehľadnejšie a modernejšie rozhranie na riešenie

rôznych životných situácií v oblasti dopravy a cestnej premávky. Základná schéma systému s integráciami je uložená na karte dokumenty.

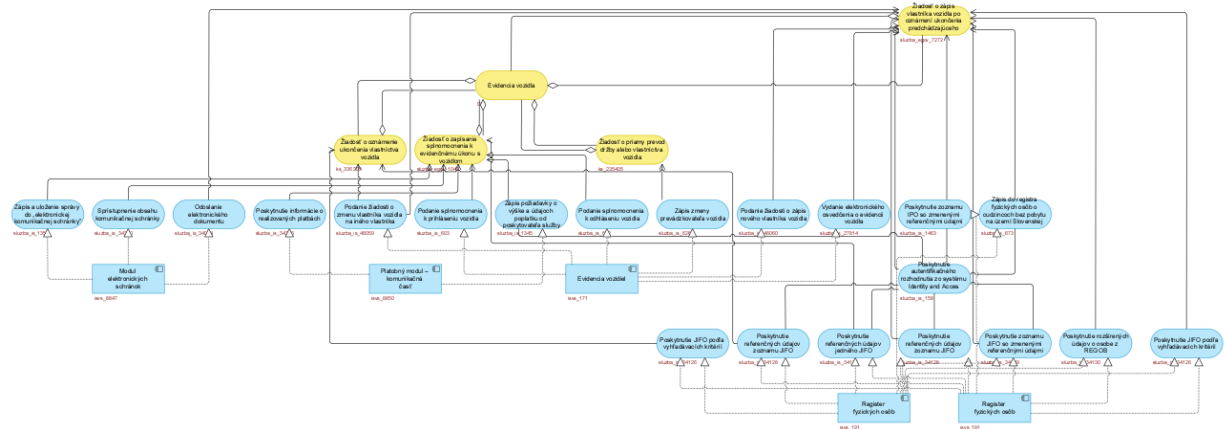
5. **PREDAJ A DISTRIBÚCIA ELEKTRONICKÝCH DIAĽNIČNÝCH ZNÁMOK A EL. MÝTA** - Informačný systém pre podporu predaja a distribúciu elektronických diaľničných známok a elektronického mýta.
6. **IS ÚHRAD A EVIDENCIE EDZ** - Informačný systém úhrad a evidencie elektronických diaľničných známok.

Architektúra:

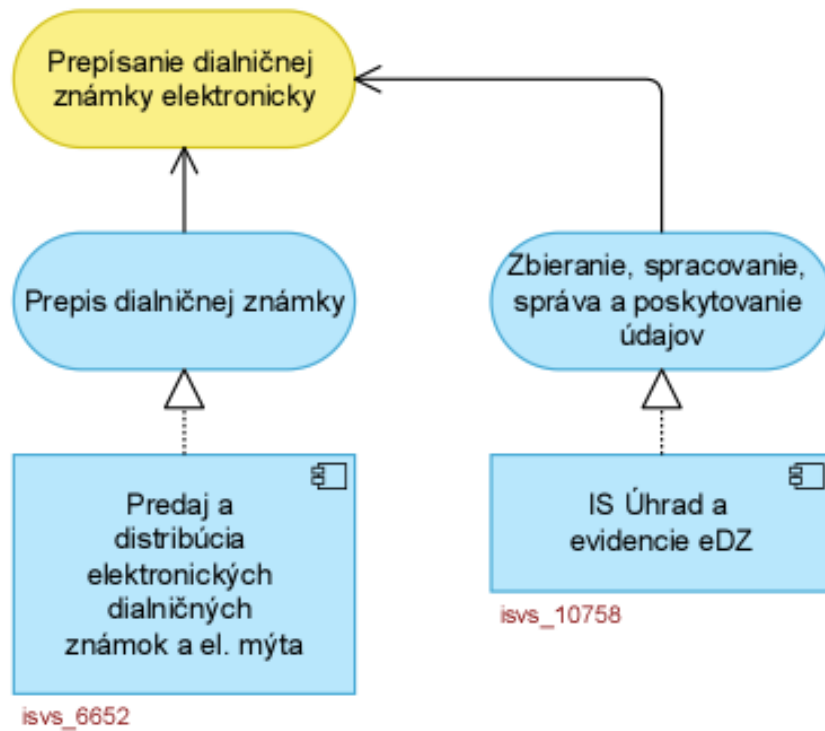
Obrázok č. 2 Architektúra - A01 1 Overenie vozidla AS - IS



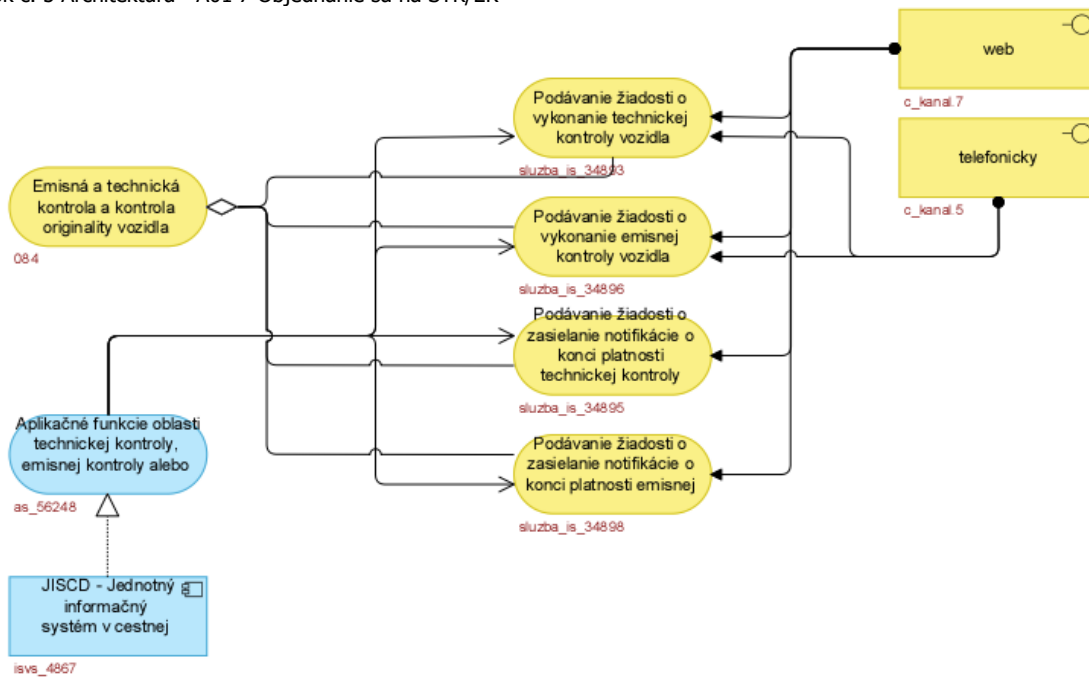
Obrázok č. 3 Architektúra - A01 5 Prepis auta elektronicly AS - IS



Obrázok č. 4 Architektúra - A01 6 Prepísanie diaľničnej známky AS - IS



Obrázok č. 5 Architektúra - A01 7 Objednanie sa na STK/EK



.4.1.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Pri analýze aktuálneho stavu jednotlivých koncových služieb AS IS naviazaných na životnú situáciu Kúpa motorového vozidla sme postupovali v nasledujúcich krokoch:

1. Identifikácia koncových služieb podľa Customer journey.

- **Identifikácia koncových služieb pre jednotlivé aktivity v Customer journey.**
 - Celkovo bolo identifikovaných 14 koncových služieb pre podproces A01 1 Overenie vozidla, 4 služby pre proces A01 7 Objednanie sa na STK/EK a 4 služby pre podproces A01 5 Prepis auta elektronicky. Pre podproces A01 1 Overenie vozidla sú k dispozícii aj služby súkromných spoločností za poplatok a služby vybraných dotknutých inštitúcií poskytujúcich niektoré služby overenia auta bez poplatku. Služby sú dostupné na webových sídlach firiem alebo dotknutých inštitúcií.
- **Priradenie atribútov ku každej koncovej službe:**
 - Odkaz na koncovú službu - www odkaz, po zadaní ktorého je možné otvoriť www stránku s danou službou.
 - Úroveň koncovej služby - každej koncovej službe bola priradená úroveň podľa „Štandardov vlastností elektronických služieb verejnej správy“. Podľa týchto štandardov sa koncové (elektronické) služby delia do 6 úrovní (detail je súčasťou Prílohy č. 6 Koncové služby AS - IS ŽS4).
 - Detail úrovne koncovej služby - Vysvetľujúci detail úrovne koncovej služby.
 - Portál, na ktorom je koncovú službu možné nájsť - napríklad slovensko.sk, eVozidlá a pod. ...
 - Agenda a úsek verejnej správy.
- **Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu stránky MV SR, NDR, STK:**
 - Skutočnosť, či existuje na stránke MV SR, NDR, STK odkaz na danú koncovú službu (možnosti ÁNO/NIE).
 - Odkaz na koncovú službu na stránke MV SR, NDR, STK (v prípade, ak odkaz existuje).
 - „User experience“ – krátky komentár / používateľská skúsenosť.
- **Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu stránky / portálu slovensko.sk.**
 - Skutočnosť, či existuje na stránke slovensko.sk odkaz na danú koncovú službu (možnosti ÁNO/NIE).
 - Odkaz na koncovú službu na stránke slovensko.sk (v prípade, ak odkaz existuje).
 - „User experience“ – krátky komentár / používateľská skúsenosť.
- **Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu METAIS (<https://metais.vicpremier.gov.sk/>).**
 - Skutočnosť, či existuje na stránke METAIS záznam o danej koncovej službe (možnosti ÁNO/NIE).
 - Odkaz na záznam o koncovej službe na stránke METAIS (v prípade, ak existuje záznam).
 - Kód METAIS, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
 - Kód Agendy, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
 - Kód Koncovej služby, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
 - Úroveň koncovej služby uvedený na stránke METAIS.
 - Agenda a úsek verejnej správy z databázy METAIS.
 - Gestor koncovej služby.
 - Reálna úroveň koncovej služby – výstup analýzy je aj zhodnotenie reálnej úrovne koncovej služby. Všetky služby sú realizované s úrovňou aká je deklarovaná v METAIS.

2. Zosúladenie koncových služieb s validovanými procesnými mapami.

- **Podľa validovaných procesov boli koncovým službám pripojené atribúty, ktoré napomáhajú ich prepojeniu a priradeniu k identifikovaným procesom:**
 - Číslo procesu.
 - Názov procesu.
 - Názov procesného diagramu.

3. Zistenia a identifikácia optimalizačných príležitostí.

Hlavnými zisteniami analýzy AS IS stavu koncových služieb pre ŽS Kúpa nehnuteľnosti je nízka úroveň user experience stránky slovensko.sk a eVozidiel:

- 1 koncová služba k celkovému počtu 22 koncových služieb nie je na slovensko.sk vôbec evidovaná,
- dohľadanie potrebných informácií a odkazov na stránke slovensko.sk je veľmi zložitý, neintuitívne,
- koncové služby na slovensko.sk majú rôzny spôsob prepojenia na službu na portáli eVozidlá/Vozidlá,
- implementované koncové služby na špecializovanom portáli MV SR eVozidlá majú rôzny spôsob implementácie a aj ich umiestnenia na webe,
- koncové služby sú pre občanov nezrozumiteľné z pohľadu ich praktického využívania nakoľko majú dlhé nezrozumiteľné názvy,
- umiestnenie koncových služieb na portáli eVozidlá vyžaduje veľa klikania od občana.

Kompletná analýza popísaná v tejto podkapitole tvorí Prílohu č. 6 Koncové služby AS – IS ŽS4.

.4.1.4. FORMULÁRE

Pri definovaní AS-IS stavu ŽS Kúpa motorového vozidla sme identifikovali 22 formulárov, ktoré sa vyskytujú v rôznych procesoch a majú 3 rozličných OVM. Formuláre sme pre potreby následnej analýzy prepísali do databázovej podoby.

Zoznam procesov s identifikovanými formulármi:

A01 1 Overenie vozidla

- Overenie stratených a odcudzených osvedčení o evidencii vozidla
- Poskytovanie informácie o technických údajoch vozidla
- Poskytnutie informácie o technickej a emisnej kontrole vozidla
- Poskytnutie informácie o povinnom zmluvnom poistení vozidla
- Poskytnutie informácie o histórii vozidla
- Poskytnutie údajov z elektronického osvedčenia o evidencii vozidla
- Poskytnutie informácií o kontrole originality vozidla
- Poskytnutie informácií o držiteľovi vozidla
- Poskytnutie informácií o tabuľkách s evidenčným číslom a dokladoch od vozidla
- Poskytnutie informácií o exekútorských blokáciách vozidla
- Poskytnutie informácií o stave podanej žiadosti s vozidlom
- Poskytnutie informácií o držiteľovi vozidla

A01 4 Predaj auta osobne (mimo okresu)

- Splnomocnenie - Súhlas s prevodom držby vozidla na kupujúceho

A01 5 Prepis auta elektronicky

- Žiadosť o zápis vlastníka vozidla po oznámení ukončenia predchádzajúceho vlastníka
- Žiadosť o oznámenie ukončenia vlastníctva vozidla
- Žiadosť o priamy prevod držby alebo vlastníctva vozidla
- Žiadosť o zapísanie splnomocnenia k evidenčnému úkonu s vozidlom

A01 6 Prepis diaľničnej známky

- Žiadosť o zmenu údajov v evidencii úhrad eDZ (VOP čl. VI)

A01 7 Objednanie sa na STK/EK

- Žiadosť o zasielanie notifikácie o konci platnosti emisnej kontroly vozidla
- Žiadosť o zasielanie notifikácie o konci platnosti technickej kontroly vozidla
- Žiadosť o vykonanie emisnej kontroly vozidla
- Žiadosť o vykonanie technickej kontroly vozidla

V Prílohe č. 7 Zoznam formulárov ŽS4 v hárku Zoznam formulárov sme každému formuláru pridelili nasledujúce kategórie:

- názov procesu – proces v rámci Customer Journey, v ktorom sa formulár nachádza,
- OVM – kto je business vlastníkom daného formuláru,
- URL adresu – adresa, kde sa formulár nachádza.

.4.1.5. DÁTA

Pri prepisovaní atribútov do databázovej podoby (Prílohe č. 7 Zoznam formulárov ŽS4) **sme každému prepísanému atribútu z formulárov pridelili nasledujúce kategórie:**

- *Názov položky* – reálny popis položky vo formulári,
- Jednotný názov položky - zjednotenie prepísaných názvov v prípade, ak sa rovnaký atribút vo formulároch nazýval rôznymi názvami,
- Povinný atribút - informácia o tom, či ide o povinný alebo nepovinný atribút,
- Prislúchajúceho vyplňajúceho – kto je zodpovedný za vyplnenie atribútu vo formulári (Občan, OVM, stavebník),
- Zdrojových IS VS - informácia v akom registri IS VS sa daný údaj nachádza,
- Objekt evidencie - informácia o objekte evidencie z daného registra IS VS,
- Položka registra - informácia o názve položky z registra IS VS,
- CSRÚ - údaj o tom, či je daný register/objekt evidencie už integrovaný v CSRÚ.

Pri analýze AS-IS stavu ŽS Kúpa motorového vozidla sme analyzovali celkovo 225 atribútov zo 22 formulárov.

Súčasťou dátovej analýzy AS-IS stavu nie sú formuláre:

- Žiadosť o oznámenie ukončenia vlastníctva vozidla,
- Žiadosť o zápis vlastníka vozidla po oznámení ukončenia prechádzajúceho vlastníka.

Vyššie uvedené formuláre nie sú predmetom analýzy AS – IS stavu z dôvodu ich zrušenia v realizácii TO-BE stavu.

Identifikovali sme 110 jedinečných atribútov. Najviac častými atribútmi/kategóriami atribútov sú:

- Evidenčné číslo (ŠPZ) - nachádza sa v 8 % (18 formulárov)
- *Meno a Priezvisko* – nachádzajú sa v 5 % formulárov (6 formulárov)
- *Názov spoločnosti/obchodné meno* - nachádzajú sa v 3% formulárov (6 formulárov)
- *Informácie o trvalom pobyte/sídle spoločnosti* - nachádzajú sa v 3% formulárov (6 formulárov),

Z celkového počtu 225 atribútov je občan povinný vyplniť 203, čo tvorí 90%. Zvyšných 20 atribútov vyplňajú OVM.

Občan je okrem vyplnenia atribútov vo formulári povinný aj priložiť príslušné prílohy k jednotlivým formulárom. Pre ŽS Kúpa motorového vozidla a jej identifikovaným 2 formulárov sa prikladá ďalších dodatočných 5 príloh.

.4.1.6. LEGISLATÍVA

Legislatívna analýza súčasného stavu prebehla ako z pohľadu aktivít a udalostí týkajúcich sa predávajúceho, tak aj kupujúceho. Kupujúci začína svojim rozhodnutím kúpiť si ojazdené alebo nové vozidlo po stanovení svojich požiadaviek a zvážením ponuky. Samotné nadobudnutie vozidla môže prebehnúť buď formou kúpy, úveru alebo leasingu, s tým, že sme zhodnotili súvisiace rozdiely s evidenciou vozidiel. Podľa súčasného stavu sa v súvislosti so zmenami v evidencii vyskytujú viaceré aplikačné problémy vyplývajúce z neprehľadnej ponuky služieb v online prostredí, ktoré síce reflektujú legislatívnu terminológiu, avšak pre bežného občana môžu byť nezrozumiteľné. Ďalším problémom je dvojkrokovosť celého procesu zmeny vlastníka/držiteľa vozidla, kedy je najprv potrebné vykonať odhlásenie na nového majiteľa, s tým, že následne si nový vlastník/držiteľ vozidlo prihlási na miestne príslušnom orgáne evidencie.

Tabuľka 5 - Legislatívne pokrytie ŽS

| Názov procesu | Legislatívne pokrytie |
|---|---|
| A01 Kúpa auta | Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník |
| A01 1 Overenie auta | Zákon č. 106/2018 Z. z. o prevádzke vozidiel v cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov |
| A01 2 Predaj auta | Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník Zákon. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník |
| A01 3 Prepis auta osobne (v rámci okresu) | Zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov |
| A01 4 Prepis auta osobne (mimo okresu) | Zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov |
| A01 5 Prepis auta elektronicky | Zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov |
| A01 6 Prepis diaľničnej známky | Zákon č. 488/2013 Z. z. o diaľničnej známke a zmene niektorých zákonov |

.4.2. NÁVRH ZMIEN – ZADEFINOVANIE TO-BE STAVU

Customer journey životnej situácie Kúpy auta je popísaná z pohľadu aktivít a udalostí dotýkajúci sa predávajúceho a ako aj kupujúceho. Kupujúci začína svojim rozhodnutím kúpiť si ojazdené auto a stanovením si požiadaviek na auto, ktoré má záujem zakúpiť. V bode nižšie je uvedený popis každého procesu. Procesy ako jednotlivé BPMN diagramy tvoria Prílohu č. 8 Procesy TO-BE ZS4 tohto dokumentu.

- A01 Kúpa auta TO-BE
- A01 1 Overenie vozidla TO-BE
- A01 2 Predaj auta TO-BE
- A01 3 Prepis auta osobne TO-BE
- A01 4 Prepis auta osobne (mimo okresu) - proces je v TO-BE stave zrušený
- A01 5 Prepis auta elektronicky TO-BE
- A01 6 Prepis diaľničnej známky TO-BE
- A01 7 Objednanie na STK/EK TO-BE

.4.2.1. PROCESY OVM

A01 Kúpa auta TO-BE

Proces A01 Kúpa auta TO-BE je zakreslením hlavného procesného rámca TO-BE stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre kupujúceho a predávajúceho. Predávajúci zverejňuje inzerát na predaj auta a kupujúci si definuje základné požiadavky na auto, ktoré má záujem si zakúpiť. Kupujúci osloví predávajúceho, telefonicky si vymenia informácie, dohodnú si obhliadku auta. Proces pokračuje overením auta, predajom auta, prepisom auta (osobne/elektronicky) a ak je to relevantné prepisom diaľničnej známky a objednaním na STK/EK. Nakoľko ide o samostatné procesy ich popis a zakreslenie je samostatné. Kupujúci v rámci procesu uzatvára PZP a ak má záujem aj HP. MV SR poskytne údaje SKP o prepise auta. SKP poskytne elektronicky údaje príslušnej komerčnej poisťovni kde má predávajúci PZP/HP uzatvorené a tá na základe údajov automaticky uzatvorí PZP/HP a vyčíslí výšku preplatku na poisťom a uhradí preplatok predávajúcemu. O ukončení PZP/HP je predávajúci informovaný príslušnou komerčnou poisťovňou.

A01 1 Overenie auta TO-BE

Pred kúpou auta môže kupujúci predávajúceho požiadať o predloženie dokladov o overení auta (napr.: informácie o držiteľovi auta, informácie o exekučných, colných, daňových a súdnych blokáciách, informácie o TEČ, informácie o účasti nehody a pod. ...). Predávajúci môže overenie zabezpečiť prostredníctvom súkromnej firmy, využitím bezplatných služieb na webových stránkach dotknutých inštitúcií alebo na eVozidlá/Vozidlá/mÚPVS s využitím jednej služby, ktorá poskytne všetky dostupné údaje o vozidle. Kupujúci môže overenie vozidla realizovať sám za poplatok prostredníctvom súkromnej spoločnosti alebo si môže od predávajúceho elektronicky vyžiadať súhlas s využitím služby pre poskytnutie údajov o aute. Po udelení súhlasu s využitím služby a tým prístupu k údajom, kupujúci využije jednu službu, ktorá mu poskytne všetky dostupné údaje o vozidle. Na základe údajov z overenia auta a ostatných získaných informácií (obhliadka auta) sa kupujúci rozhoduje, či si auto kúpi alebo nie.

A01 2 Predaj auta TO-BE

Kupujúci sa rozhodol kúpiť si inzerované auto od predávajúceho. Dohodnú sa na kúpnej cene, podpíšu zmluvu. Kupujúci uhradí kúpnu cenu. Po potvrdení prevodu peňazí predávajúcim predá auto s odkladmi a kľúčmi kupujúcemu. Predávajúci s kupujúcim sa dohodnú na forme prepisu auta.

Pre podproces A01 2 Predaj auta AS – IS nie sú navrhované žiadne optimalizácie, nakoľko ide o aktivity realizované mimo OVM a je na rozhodnutí kupujúceho a predávajúceho ako predaj auta realizujú.

A01 3 Predaj auta osobne TO-BE

Predávajúci a kupujúci osobne na DI podajú žiadosť o prepis auta. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyčíslí výšku správneho poplatku. Kupujúci alebo predávajúci uhradí správny poplatok.

V žiadosti o prepis auta bude viesť predávajúci uviesť kontaktné údaje pre príslušnú poisťovňu PZP. Uviesť bude môcť aj skutočnosti, či má kupujúci pri zmene TEČ záujem o prepis diaľničnej známky.

Pri prepise bude realizovaná kontrola existencie PZP kupujúceho. Overenie bude realizované elektronicky systémom voči databáze všetkých PZP. Dopravný inšpektorát bude mať možnosť vyzvať kupujúceho na predloženie PZP, ak bude elektronické overenie neúspešné.

Po spracovaní žiadosti a vykonaní zmeny v evidencii vozidiel, dopravný inšpektorát vystaví doklad a odovzdá ho kupujúcemu. Kupujúci si určuje akým spôsobom mu majú byť odovzdané doklady a TEČ. Podľa toho ako bola stanovená forma prevzatia dokladov je kupujúci notifikovaný o možnosti prevzatia si dokladov alebo o možnosti doručenia dokladov kuriérom. Kupujúci súčasne odovzdáva pôvodné TEČ, ak mu boli vystavené nové TEČ.

TEČ si bude môcť nechať predávajú a bude môcť ich dať na iné svoje auto do 1 roka od prepisu auta. Kupujúci sa môže rozhodnúť, či má záujem o pôvodné TEČ, ak predávajúci nebude mať záujem si TEČ ponechať. V prípade, že kupujúci nebude mať záujem si ponechať TEČ môže požiadať o vydanie voliteľných TEČ alebo mu budú vystavené nové anonymizované TEČ. Od implementácie zmeny budú všetky nové TEČ (okrem voliteľných) vydávané ako anonymizované TEČ. Ponechať si pôvodné TEČ môže kupujúci, aj v prípade, ak ide o prepis auta mimo okresu. Pri prepise auta mimo okresu už nebude povinnosť mať nové TEČ.

V TO-BE stave bude tento proces využívaný aj pre prepis auta osobne mimo okresu.

A01 4 Prepis auta osobne (mimo okresu)

Prepis auta mimo okresu bude realizovaný rovnakým spôsobom ako prepis auta v rámci okresu. Prepis auta a uhradenie správneho poplatku bude realizovať predávajúci s udeleným splnomocnením od kupujúceho. Už nebude potrebné odhlásiť auto v okrese predávajúceho a následne prihlásiť auto v okrese kupujúceho. Zmena prepisu auta bude jedнокroková ako je to v prípade prepisu v rámci okresu. Proces prepisu auta mimo okresu bude možné realizovať spôsob ako je popísaný v procese s kódom A01 3 TO-BE alebo v procese s kódom A01 5 TO-BE stavu.

A01 5 Prepis auta elektronicky TO-BE

Na mUPVS/eVozidlá formou priameho prevodu predávajúci podá žiadosť o prepis vozidla. Údaje, ktoré štát už má sú v podaní predvyplnené alebo sa vôbec vo formulári nezobrazujú. V podaní uvedie údaje o kupujúcom, o TEČ. K podaniu už neprikladá svoj doklad o PZP. V žiadosti o prepis auta bude vedieť predávajúci uviesť kontaktné údaje pre príslušnú poisťovňu PZP. Uviesť bude môcť aj skutočnosti, či má kupujúci pri zmene TEČ záujem o prepis diaľničnej známky.

Splnomocnenie je udelené kupujúcim elektronicky, papierovo alebo môže predávajúci kupujúceho vyzvať na doplnenie splnomocnenia elektronicky. Kupujúcemu je doručená žiadosť o udelenie splnomocnenia. Predávajúci je notifikovaný o udelení splnomocnenia kupujúcim. Po podaní podania príde predávajúcemu výzva na uhradenie správneho poplatku, ktorý môže uhradiť prostredníctvom platobnej brány.

Pri prepise bude realizovaná kontrola existencie PZP kupujúceho. Overenie bude realizované elektronicky systémom voči databáze všetkých PZP. Dopravný inšpektorát bude mať možnosť vyzvať kupujúceho na predloženie PZP, ak bude elektronické overenie neúspešné.

Dopravný inšpektorát zabezpečí vystavenie nových dokladov k autu, zabezpečí výrobu nových TEČ (ak, je to potrebné). Podľa toho ako bola stanovená forma prevzatia dokladov je kupujúci notifikovaný o možnosti prevzatia si dokladov alebo o možnosti doručenia dokladov kuriérom. Kupujúci súčasne odovzdáva pôvodné doklady a TEČ.

TEČ si bude môcť nechať predávajú a bude môcť ich dať na iné svoje auto do 1 roka od prepisu auta. Kupujúci sa môže rozhodnúť, či má záujem o pôvodné TEČ, ak predávajúci nebude mať záujem si TEČ ponechať. V prípade, že kupujúci nebude mať záujem si ponechať TEČ môže požiadať o vydanie voliteľných TEČ alebo mu budú vystavené nové anonymizované TEČ. Od implementácie zmeny budú všetky nové TEČ (okrem voliteľných) vydávané ako anonymizované TEČ. Ponechať si pôvodné TEČ môže kupujúci, aj v prípade, ak ide o prepis auta mimo okresu. Pri prepise auta mimo okresu už nebude povinnosť mať nové TEČ.

A01 6 Prepis diaľničnej známky TO-BE

V prípade zmeny TEČ a záujmu kupujúceho o prepis diaľničnej známky štát zabezpečí automatické prepísanie diaľničnej známky na nové TEČ a o tejto skutočnosti informuje kupujúceho. Údaje sú zasielané na základe zadaných údajov v žiadosti o priamy prepis auta.

A01 7 Objednanie sa na STK/EK TO-BE

Kupujúci pri predaji auta zistí, že je potrebné po kúpe zabezpečiť realizáciu STK/EK. Kupujúci má možnosť nastaviť si notifikáciu pred vypršaním platnosti STK/EK a objednať sa na STK/EK prostredníctvom JISCD. Informácia o notifikácii bude zaslaná do kalendára na mUPVS so zobrazením v SvM.

.4.2.2. INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

V budúcom stave Životnej situácie Kúpa motorového vozidla v rámci Customer journey kupujúceho a predávajúceho, ktorí realizujú kúpu auta, nevznikne ani nezakáže žiaden z IS definovaných v popise súčasného stavu. Budúci stav zahŕňa nižšie uvedené úpravy:

Tabuľka 6 - Informačné systémy - budúci stav

| TÉMA | POPIS SITUÁCIE | SPÔSOB RIEŠENIA | RELEVANTNÝ IS |
|---|---|---|--|
| Úprava a zjednodušenie návodov pre občana | Kupujúci a predávajúci na ÚPVS bude mať k dispozícii vždy aktuálny, prehľadný návod k riešeniu životnej situácie. Návod bude obsahovať "krokovník" pre riešenie ŽS, ktorý bude mať k dispozícii bez prihlásenia alebo s prihlásením. | V rámci modernizácie ÚPVS komplexná revízia návodov, aktualizácia, revízia odkazov na služby, vypracovanie "krokovníka". | ÚPVS |
| Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla | Možnosť overenia vozidla (STK, EK, poistné udalosti, pátrania, záložné práva, exekúcie a pod. ...) v procese kúpy prostredníctvom služby MV SR. Súčasne bude možné udeliť súhlas s prístupom predávajúceho kupujúceho k tejto službe. | MV SR prostredníctvom svojho špecializovaného portálu publikuje jednu službu pre "overenie vozidla". Služba bude sprístupňovať všetky údaje o vozidle. Predávajúci bude vedieť udeliť súhlas s využitím tejto služby kupujúcim. | Agendový systém MV SR, špecializovaný portál MV SR. |
| Zlepšenie CX/UX | Zosúladenie el. služieb vozidiel s ID SK a požiadavkami používateľského výskumu | Komplexná zmena dizajnu el. služieb MV SR podľa ID SK, responzívny dizajn služieb, zjednodušenie prístupu k špecializovanému portálu, kontrola formálnych náležitostí formulárov, optimalizácia množstva vstupných údajov, predvyplňanie údajov. rozšírenie a úprava notifikácií. | Agendový systém MV SR, špecializovaný portál MV SR. |
| Splnomocnenie | V prípade ak nebolo udelené splnomocnenie (súhlas kupujúceho), služba umožní odoslanie správy (ÚPVS, SvM) kupujúceho s výzvou a odkazom na elektronickú službu na udelenie splnomocnenia podpísaného KEP. | Dopracovanie novej služby pre výzvu na udelenie splnomocnenia a notifikácie po udelení splnomocnenia. Úprava služby udelenia splnomocnenia pre jej využitie v mobilnej aplikácii. | Agendový systém MV SR, špecializovaný portál MV SR.a SvM. |
| Poistenie | DI bude vedieť vykonať overenie PZP v databáze z centrálného IS SKP. Po prepise auta poskytne MV SR online údaje SKP a tá príslušnej komerčnej poisťovni za účelom automatického ukončenia PZP a HP pri predaji vozidla. | Realizovanie online integrácie SKP a IS EVO. Rozšírenie o službu vyžiadania dokladu o PZP DI. Realizácia online integrácie SKP a komerčných poisťovní. | Agendový systém MV SR, agendový systém SKP, agendové systémy komerčných poisťovní. |
| Diaľničné známky | Predávajúci za kupujúceho bude vedieť požiadať o prepis diaľničnej známky, MV SR údaje poskytne NDS a tá realizuje prepis diaľničnej známky o čom informuje kupujúceho. | Realizovanie online integrácie MV SR a NDS. Notifikovanie kupujúceho po prepise známky. Zaslanie dokladu o prepise známky do ÚPVS schránky kupujúceho. | ÚPVS, agendový systém MV SR, agendový systém NDS. |

| | | | |
|--------------------------|--|--|------------------------------------|
| STK a EK | Kupujúci si bude vedieť nastaviť notifikáciu o konci platnosti STK/EK. Kupujúci bude vidieť údaje o platnosti STK/EK v kalendári UPVS a SvM. | Realizovanie online integrácie JISCD a Kuko. | ÚPVS, agendový systém JISCD, Kuko. |
| Centralizácia informácií | Sprístupenie informácií v osobnej zóne občana. | Sprístupenie údajov v ÚPVS a SvM, odkazy na služby v ÚPVS a SvM, všetky podania a rozhodnutia prístupné v schránke ÚPVS, tav konania dostupný na UPVS a SvM. | ÚPVS, agendový systém MV SR, SvM. |

.4.2.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Pri analýze budúceho stavu (TO-BE) jednotlivých koncových služieb naviazaných na životnú situáciu Kúpa a vlastníctva auta sme identifikovali potenciál na:

- a) vznik 2 nových služieb,
- b) vznik 1 služby, ktorá nahradí 3 existujúce služby.

A) **Detail potenciálnych koncových služieb:**

1. **Overenie auta** prostredníctvom elektronického doručovania (úroveň 4)
 - Užívateľ bude vedieť volaním jednej služby získať všetky dostupné údaje o vybranom aute pre účely overenia vozidla.
2. **Zmena držby vozidla** prostredníctvom elektronického doručovania (úroveň 4)
 - Prepis auta bude realizovaný jednou službou priamym prevodom. Služba bude realizovaná predávajúcim s doložením splnomocnenia písomne, elektronicky. Služba bude využívaná pre prepis auta v rámci okresu aj mimo okresu.
3. **Vyzvanie pre udelenie splnomocnenia** prostredníctvom elektronického doručovania (úroveň 4)
 - Predávajúci bude mať možnosť vyzvať kupujúceho na udelenie splnomocnenia elektronicky, v prípade, že nebolo udelené.

B) **Prínosy navrhovaných koncových služieb:**

- o **ul'ahčenie** obojsmernej **komunikácie** občana s príslušným úradom,
- o **eliminácia** potreby vyplňania **papierových formulárov**,
- o **ul'ahčenie** realizovania prepisu auta.

Kompletná analýza popísaná v tejto podkapitole tvorí **Príloha č. 9 Koncové služby TO BE ŽS4** tohto dokumentu.

.4.2.4. FORMULÁRE

Zoznam procesov s identifikovanými formulármi a ich zmenami v TO – BE stave:

A01 1 Overenie vozidla

- Overenie stratených a odcudzených osvedčení o evidencii vozidla
- Poskytovanie informácie o technických údajoch vozidla
- Poskytnutie informácie o technickej a emisnej kontrole vozidla
- Poskytnutie informácie o povinnom zmluvnom poistení vozidla
- Poskytnutie informácie o histórii vozidla
- Poskytnutie údajov z elektronického osvedčenia o evidencii vozidla
- Poskytnutie informácií o kontrole originality vozidla
- Poskytnutie informácií o držiteľovi vozidla
- Poskytnutie informácií o tabuľkách s evidenčným číslom a dokladoch od vozidla
- Poskytnutie informácií o exekútorských blokáciách vozidla
- Poskytnutie informácií o stave podanej žiadosti s vozidlom
- Poskytnutie informácií o držiteľovi vozidla

Uvedené formuláre budú mať alternatívu jedného formulára, ktorým bude možné vyžiadať všetky vyššie uvedené údaje o aute. Nebude potrebné opakovane zadávať údaje v 12 formulároch.

A01 4 Predaj auta osobne (mimo okresu)

- Splnomocnenie - Súhlas s prevodom držby vozidla na kupujúceho

Ostáva bez zmeny. Pričom bude možné aby predávajúci vyzval kupujúceho na udelenie splnomocnenia.

A01 5 Prepis auta elektronicky

- Žiadosť o zápis vlastníka vozidla po oznámení ukončenia predchádzajúceho vlastníka
- Žiadosť o oznámenie ukončenia vlastníctva vozidla
- Žiadosť o priamy prevod držby alebo vlastníctva vozidla
- Žiadosť o zapísanie splnomocnenia k evidenčnému úkonu s vozidlom

Prvé tri formuláre zaniknú a nahradí ich jeden formulár. Žiadosť o zapísanie splnomocnenia k evidenčnému úkonu s vozidlom ostáva bez zmeny.

A01 6 Prepis diaľničnej známky

- Žiadosť o zmenu údajov v evidencii úhrad eDZ (VOP čl. VI)

Pre účely prepisu diaľničnej známky z dôvodu zmeny TEČ auta bude formulár zrušený. Formulár bude nahradený elektronickým poskytovaním údajov MV SR do MDaV SR.

A01 7 Objednanie sa na STK/EK

- Žiadosť o zasielanie notifikácie o konci platnosti emisnej kontroly vozidla
- Žiadosť o zasielanie notifikácie o konci platnosti technickej kontroly vozidla
- Žiadosť o vykonanie emisnej kontroly vozidla
- Žiadosť o vykonanie technickej kontroly vozidla

Formuláre pre objednávanie sa na STK/EK ostávajú bez zmeny. Formuláre pre zasielanie notifikácií bude možné využívať aj prostredníctvom SvM a údaje sa uložia aj do kalendára.

.4.2.5. DÁTA

Návrh TO-BE stavu pre nový formulár Zmena držby vozidla, bude definovaný v detailnej funkčnej špecifikácii riešenia MV SR, NDS, SKP, komerčné poisťovne, MDaV SR. Pre všetky formuláre bude zohľadnená dátová analýza s uvedením možných zdrojových IS VS a ich registrov. Zdrojové dáta budú využité na optimalizáciu dátových polí a ich predvyplňanie. Za týmto účelom budú analyzované aktuálne integračné väzby a bude pripravený návrh nových integračných väzieb. Posudzovaná bude aj forma a frekvencia poskytovaných údajov.

.4.2.6. LEGISLATÍVA

V rámci legislatívnej analýzy as-is stavu sme identifikovali viaceré možnosti zlepšenia aktuálnej úpravy, ktoré umožnia realizovať proaktívnu službu voči občanovi a realizovať prepis vozidla pri predaji jednoduchším spôsobom. Novelou zákona č. 8/2009 Z. z., ktorá nadobudne účinnosť od 01.01.2023 dochádza k viacerým zmenám pri evidencii vozidiel. Prepis vozidla mimo okresu bude realizovaný rovnakým spôsobom ako prepis vozidla v rámci okresu. Prepis vozidla a úhrada správneho poplatku bude realizovaná predávajúcim s udeleným splnomocnením od kupujúceho. Už nebude potrebné odhlásiť auto v okrese predávajúceho a následne

prihlásiť auto v okrese kupujúceho, a teda proces prihlásenia sa v tomto smere zmení na jedнокrokový, tak ako je to v súčasnosti pri prepise vozidla v rámci okresu.

V zmysle vyššie uvedenej novely dochádza aj k možnosti „prenositel'nosti“ tabuľky s evidenčným číslom vozidla z pôvodného majiteľa motorového vozidla na nového majiteľa motorového vozidla, pričom pôvodnú tabuľku bude môcť použiť bez ohľadu na to, či má v danom okrese naďalej trvalý pobyt. Viazanosť EČV na okres trvalého pobytu vlastníka vozidla sa vypúšťa úplne, pričom sa zavádza možnosť ponechania EČV pre predávajúceho pri zmene držby vozidla na inú osobu. Takúto EČV si bude môcť predávajúci prideliť na svoje ďalšie vozidlo.

Pri analýze as-is stavu sme sa zamerali aj na povinnosti súvisiace s PZP, kedy navrhujeme legislatívnu úpravu zákona č. 8/2009 Z. z. (cestný zákon) a zákona č. 381/2001 Z. z. (zákon o PZP), tak aby občan nemusel k podaniu prikladať doklad o uzatvorení PZP, ale aby si orgán evidencie mohol uzavretie PZP overiť online. Zároveň zavádzame možnosť elektronicky udeliť splnomocnenie a možnosť, aby predávajúci kupujúceho vyzval na doplnenie splnomocnenia elektronicky. Kupujúcemu je doručená žiadosť o potvrdenie prepisu auta. V súvislosti s uľahčením celého procesu navrhujeme aby orgán evidencie oznamoval prevod držby na inú osobu prostredníctvom centrálného informačného systému Slovenskej kancelárie poisťovateľov, vďaka čomu občan už nebude musieť zmenu držby ohlasovať sám poisťovní a zasielať akékoľvek potvrdenia na to, aby bolo poistenie ukončené a prípadne vrátené nespotrebované poistné.

.4.3. GAP ANALÝZA – ZOZNAM A POPIS POŽADOVANÝCH ZMIEN

.4.3.1. PROCESY OVM

Bola vykonaná analýza procesov AS IS a TO BE stavu, v rámci ktorej boli identifikované nižšie popísané návrhy zmien v existujúcich procesoch. Kľúčovou požiadavkou je väčšie prepojenie ÚPVS so špecializovanými portálmi OVM, aby občan získal základné informácie o vozidle na jednom mieste a z tohto miesta ďalej pristupoval k špecifickým službám implementovaných na špecializovaných portáloch (eVozidlá, JISCD). V rámci jednotlivých služieb OVM je požiadavka na ich zosúladienie s jednotným dizajnom manuálom ID SK a zjednodušenie customer journey na základe výsledkov používateľského testovania prototypu.

V zmysle vyššie uvedeného boli definované nasledovné oblasti zmien:

OBLASŤ ZMENY A001 NÁVODY

V súčasnosti existuje 39 elektronických služieb pre vozidlá - niektoré služby sú podobné a z návodov nie je zjavné, ktorú službu má občan v danej situácii použiť. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- V rámci modernizácie ÚPVS je potrebné zjednodušenie návodov primárne so zjednodušením vyhľadania správnej elektronickej služby pre konkrétnu životnú situáciu, ktorú občan rieši. Krokovník a personalizovaný WIZARD po prihlásení.

OBLASŤ ZMENY A002 OVERENIE VOZIDLA

V súčasnosti existujú el. služby MV SR a el. služby RPZV (ODO PASS) s rôznou úrovňou autentifikácie, pre každý register existuje samostatná el. služba. O existencii týchto služieb je slabá informovanosť a sú veľmi málo používané. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- Komplexné overenie vozidla bude možné zrealizovať prostredníctvom jednej konsolidovanej služby (bez potreby samostatného volania jednotlivých služieb - blokácie, pátrania, leasing, poistné udalosti, ODO pass, STK, EK).
- Na overenie vozidla nebude nutný technický preukaz – overenie vozidla bude vedieť zrealizovať aj kupujúci, ak mu na to vlastník vozidla udelí súhlas.
- Služba overenia vozidla bude dostupná z ÚPVS/ špecializovaného portálu MV SR.

OBLASŤ ZMENY A003 ZLEPŠENIE CX/UX

V súčasnosti sú všetky elektronické služby súvisiace s vozidlom dostupné na špecializovanom portály MV SR. Pri niektorých službách nefunguje SSO, ak je občan prihlásený na ÚPVS. Služby sú dostupné redundantne v el. službách a v novovytvorenom module eVozidlá. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- Komplexná zmena dizajnu elektronických služieb MV SR v súlade s ID SK. Cieľom je, aby občan nevnímal rozdiel pri prechode z ÚPVS na služby špecializovaného portálu.
- Dostupnosť služieb z rôznych typov zariadení (PC, tablet, smartfón) - responzívny dizajn.
- Zjednodušenie úhrady správnych poplatkov - integrácia platobnej brány priamo v procese poskytnutia služby, online párovanie úhrad.
- Implementácia kontroly kvality údajov - číselníky, predvypĺňanie údajov (dátum narodenia vs. rodné číslo, registre).
- Rozšírenie spôsobov notifikovania občana (Slovensko v mobile, kontextové správy).

OBLASŤ ZMENY A004 SPLNOMOCNENIE

V súčasnosti je možné udelenie splnomocnenia 3 spôsobmi: naskenovaním PDF splnomocnenia s notársky overeným podpisom, prostredníctvom el. služby SÚHLAS KUPUJÚCEHO alebo prostredníctvom el. služby SPLNOMOCNENIE na konkrétny úkon s vozidlom. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- V prípade, ak nebolo udelené splnomocnenie (súhlas kupujúceho), bude možné odoslanie správy (ÚPVS, SvM) kupujúcemu s výzvou a odkazom na elektronickú službu na udelenie splnomocnenia podpísaného KEP.
- Schránka správ prispôbená použitiu na tablete/mobile (prostredníctvom aplikácie SvM) s možnosťou podania žiadosti o udelenie splnomocnenia na konkrétny úkon s vozidlom.

OBLASŤ ZMENY A005 POISTENIE

V súčasnosti je pri žiadosti o prevod držby vozidla vyžadované dokladovanie PZP a pre zrušenie poistenia je potrebné dokladovať prepis poisťovni. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- Online prepojenie SKP a evidencie vozidiel.
- Overenie platnosti PZP pri evidenčnom úkone s vozidlom v online databáze.
- Odoslanie údajov o prevode držby z evidencie vozidiel do SKP.
- Zrušenie poistenia bez potreby ďalšej komunikácie s poisťovňou.

OBLASŤ ZMENY A006 DIAĽNICNÉ ZNÁMKY

V súčasnosti je potrebné podať žiadosť o zmenu údajov diaľničnej známky prostredníctvom portálu eZnámka, pričom je potrebné dokladovať úhradu a prepis vozidla. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- Doplnenie možnosti podania žiadosti o zmenu údajov diaľničnej známky spolu so žiadosťou o zmenu držby vozidla (v jednej žiadosti).
- Zmena údajov diaľničnej známky bez potreby ďalšieho dokladovania.

OBLASŤ ZMENY A007 STK/ES

Nastavenie notifikácií je v súčasnosti riešené na samostatnom portály JISCD. Navrhované sú nasledujúce hlavné zmeny:

- Notifikovanie občana o platnosti STK a EK prostredníctvom centrálného notifikačného centra.
- Zobrazenie platnosti STK a EK v centrálnom kalendári (modul KUKO).

OBLASŤ ZMENY A008 CENTRALIZÁCIA INFORMÁCIÍ (OSOBNÁ ZÓNA)

- Zobrazenie vozidiel, ktoré má občan v držbe/vo vlastníctve v osobnej zóne občana.
- Odkaz na elektronický službu/ žiadosť súvisiacu s vozidlom v osobnej zóne (dashboard Moje vozidlá).
- Podania a rozhodnutia súvisiace s vozidlom dostupné v schránke správ a priradené k vozidlu.
- Aktualizovaný stav konania dostupný v mÚPVS/SvM.

Podrobná GAP analýza optimalizácie a zmien procesov bude precizovaná v rámci prípravy Implementačného plánu a postupnej identifikácie realizovateľnosti optimalizácie procesov identifikovaných v Backlog list v rámci ŽS4.

.4.3.2. INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

Tabuľka 7 - Informačné systémy a aplikačné služby - GAP analýza

| TÉMA | SPÔSOB RIEŠENIA |
|---|---|
| Úprava a zjednodušenie návodov pre občana | V rámci modernizácie ÚPVS komplexná revízia návodov, aktualizácia, revízia odkazov na služby, vypracovanie "krokovníka". |
| Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla | MV SR prostredníctvom svojho špecializovaného portálu publikuje jednu službu pre "overenie vozidla". Služba bude sprístupňovať všetky údaje o vozidle. Predávajúci bude vedieť udeliť súhlas s využitím tejto služby kupujúcim. |
| Zlepšenie CX/UX | Komplexná zmena dizajnu el. služieb MV SR podľa ID SK, responzívny dizajn služieb, zjednodušenie prístupu k špecializovanému portálu, kontrola formálnych náležitostí formulárov, optimalizácia množstva vstupných údajov, predvyplňanie údajov. rozšírenie a úprava notifikácií. |
| Splnomocnenie | Dopracovanie novej služby pre výzvu na udelenie splnomocnenia a notifikácie po udelení splnomocnenia. Úprava služby udelenia splnomocnenia pre jej využitie v mobilnej aplikácii. |
| Poistenie | Realizovanie online integrácie SKP a IS EVO. Rozšírenie o službu vyžiadania dokladu o PZP DI. Realizácia online integrácie SKP a komerčných poisťovní. |
| Diaľničné známky | Realizovanie online integrácie MV SR a NDS. Notifikovanie kupujúceho po prepise známky. Zaslanie dokladu o prepise známky do ÚPVS schránky kupujúceho. |
| STK a EK | Realizovanie online integrácie CSRÚ a JISCD a Kuko. |
| Centralizácia informácií | Sprístupnenie údajov v ÚPVS a SvM, odkazy na služby v ÚPVS a SvM, všetky podania a rozhodnutia prístupné v schránke ÚPVS, stav konania dostupný na UPVS a SvM. |

.4.3.3. KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Analýzou AS-IS stavu a návrhu TO-BE stavu jednotlivých koncových služieb pre životnú situáciu Kúpa motorového vozidla sme identifikovali potenciál na vznik nových 2 služieb a vznik 1 služby, ktorá nahradí existujúce 3 služby v dôsledku optimalizácie procesov.

Detail potenciálnych koncových služieb podľa procesov:

1. **A01 1 Overenie auta TO - BE - Overenie auta** prostredníctvom elektronického doručovania (úroveň 4), služba uľahčí prístup k evidovaným údajom v jednotlivých evidenciách o vozidlách. Občan bude mať možnosť poskytnutia údajov prostredníctvom jednej služby namiesto 12 existujúcich. V TO-BE stave ostávajú plne funkčné aj doteraz existujúce služby.
2. **A01 5 Prepis auta elektronicky TO – BE - Zmena držby vozidla** prostredníctvom elektronického doručovania (úroveň 4), služba bude slúžiť na zmenu evidencie držby vozidla a to v rámci okresu aj mimo okresu. V TO-BE stave bude proces optimalizovaný a bude využívaná iba jedna služba predávajúcim. S prehľadní a zjednoduší sa tak využívanie služieb pri prepise vozidla.

3. **A01 5 Prepis auta elektrony – TO – BE - Vyzvanie pre udelenie splnomocnenia** prostredníctvom elektronickeho dorucovania (úroveň 4), prepis auta elektronicke predavajucim je možné, ak kupujuci udelil splnomocnenie predavajucemu. Sluzba bude sluzit' na moznost' vyzvania kupujuceho, aby udelil splnomocnenie predavajucemu a mohol realizovat' prepis auta.

.4.3.4. FORMUÁRE

Realizaciou navrhovaných zmien optimalizujeme objem potrebných formulárov pre realizáciu procesov. Navrhované riešenie predpokladá:

- zánik 2 formulárov nahradením jedného formulára, optimalizovaním procesu prepisu vozidla,
- využívanie 1 formulára namiesto aktuálne existujúcich 12 formulárov,
- zrušenie formulára pre prepis diaľničnej známky.

Predavajucemu a kupujucemu budú zasielané notifikácie o priebehu a realizácii jednotlivých procesov. Zasielané do schránky UPVS budú občani aj všetky rozhodnutia a potvrdenia o zmenách v evidenciách príslušných OVM.

Na základe jedinečného identifikátora sú občani automaticky predvyplnené tie oddiely formulárov, o ktorých štát už má informácie v referenčných registroch (RFO, RPO, RA) resp. v systémoch jednotlivých OVM.

.4.3.5. DÁTA

Na základe výstupov dátovej analýzy bude realizovaná optimalizácia rozsahu dát vo formulároch, optimalizácia a zavedenie nových integračných väzieb, za účelom online poskytovania dáta pre plynulú realizáciu procesov.

.4.3.6. LEGISLATÍVA

Bude realizovaná legislatívna úprava zákona č. 8/2009 Z. z. (cestný zákon) a zákona č. 381/2001 Z. z. (zákon o PZP). Občan už nebude musieť k podaniu prikladať doklad o uzatvorení PZP, ale orgán evidencie si bude môcť uzavretie PZP overiť online. Zároveň bude zavedená možnosť elektronicke udeliť splnomocnenie a možnosť, aby predavajuci kupujuceho vyzval na doplnenie splnomocnenia elektronicke.

.4.4. BACKLOG LIST

Tabuľka 8- Backlog list

| ID | Usecase | Poznámka |
|----|--|---|
| 1 | Prihlásenie nového vozidla do evidencie importérom | Integrácia MVSR na importérov |
| 2 | Prvé prihlásenie vozidla občanom (po avíze od predajcu) | |
| 3 | Prevod držby vozidla pre jednotlivé dovezené vozidlá zo zahraničia | |
| 4 | Prevod držby vozidla autobazárom | |
| 5 | Prevod držby vozidla - právnické osoby (okrem FO podnikateľ a jednoosobová S.R.O.) | |
| 6 | Žiadosť o odhlásenie vozidla do cudziny | |
| 7 | Žiadosť o zmenu vlastníctva vozidla po ukončení leasingu | |
| 8 | Objednanie termínu na dopravní inšpektoráte (integrácia na kalendár a notifikačné centrum) | |
| 9 | Objednanie termínu STK a EK cez ÚPVS | Objednávkový systém JISCD nevyužíva žiadny prevádzkovateľ technickej kontroly |
| 10 | Úplná integrácia havarijného poistenia do systémov SKP | Komplexná zmena z pohľadu existujúcej legislatívy. Veľké množstvo výnimiek v porovnaní PZP. |
| 11 | Udelenie splnomocnenia 3. osobe na realizáciu prevodu držby vozidla | |

.5. IMPLEMENTAČNÝ PLÁN

Detailný implementačný plán je súčasťou Prílohy č. 2 Implementačný plán ŽS4 a bude ďalej precizovaný.

.6. PRÍLOHY

- Príloha č. 1 Customer journey ŽS4
- Príloha č. 2 Implementačný plán ŽS4
- Príloha č. 3 Riziká a Závislosti ŽS4
- Príloha č. 4 Procesy AS IS ŽS4
- Príloha č. 5 Optimalizačné príležitosti ŽS4
- Príloha č. 6 Koncové služby AS IS ŽS4
- Príloha č. 7 Zoznam formulárov ŽS4
- Príloha č. 8 Procesy TO BE ŽS4
- Príloha č. 9 Koncové služby TO BE ŽS4

.7. ZOZNAM TABULIEK:

Tabuľka 1 - Ohraničenie ŽS

Tabuľka 2 - Početnosť služieb MV SR

Tabuľka 3 - Identifikované procesy v Customer journey

Tabuľka 4 - Ciele/Merateľné ukazovatele

Tabuľka 5 - Legislatívne pokrytie

Tabuľka 6 - Informačné systémy - budúci stav

Tabuľka 7 - Informačné systémy a aplikačné služby - GAP analýza

Tabuľka 8 - Backlog list

.8. ZOZNAM OBRÁZKOV:

Obrázok 1 - Customer journey

Obrázok 2 Architektúra - A01 1 Overenie auta AS – IS

Obrázok 3 Architektúra - A01 5 Prepis auta elektronicky AS – IS

Obrázok 4 Architektúra - A01 6 Prepis diaľničnej známky AS – IS

Obrázok 5 Architektúra - A01 7 Objednanie sa na STK/EK AS - IS

