

Investičný plán

**Reforma 1: Budovanie eGovernment
riešení prioritných životných situácií**

1.	POUŽITÉ SKRATKY.....	4
2.	MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE	6
3.	ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU.....	10
4.	POPIS SÚČASNÉHO STAVU A OHRANIČENIE PRIORITNÝCH ŽIVOTNÝCH SITUÁCIÍ	15
4.1.	ŽS1 STRATA A HĽADANIE ZAMESTNANIA.....	16
4.2.	ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE	19
4.3.	ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA.....	21
4.4.	ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA.....	24
4.5.	ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU.....	26
4.6.	ŽS6 PREŠTAHOVANIE.....	31
4.7.	ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA.....	33
4.8.	ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY	37
4.9.	ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY.....	40
4.10.	ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA	43
4.11.	ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA	45
4.12.	ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA	47
4.13.	ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA	49
4.14.	ŽS14 ODCHOD DO DŮCHODKU.....	52
4.15.	ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA	54
4.16.	ŽS16 ŮMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE.....	56
5.	ZISTENÉ NEDOSTATKY A OPTIMALIZAČNÉ PRÍLEŽITOSTI	58
5.1.	ŽS1 STRATA A HĽADANIE ZAMESTNANIA.....	59
5.2.	ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE.....	62
5.3.	ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA.....	64
5.4.	ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA	66
5.5.	ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU.....	67
5.6.	ŽS6 PREŠTAHOVANIE.....	70
5.7.	ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA.....	72
5.8.	ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY	75
5.9.	ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY.....	78
5.10.	ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA	80
5.11.	ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA	83
5.12.	ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA	84
5.13.	ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA	85
5.14.	ŽS14 ODCHOD DO DŮCHODKU.....	86
5.15.	ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA	88
5.16.	ŽS16 ŮMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE.....	89
6.	NÁVRH BUDÚCEHO STAVU PRIORITNÝCH ŽIVOTNÝCH SITUÁCIÍ	91
6.1.	ŽS1 STRATA A HĽADANIE ZAMESTNANIA.....	92
6.2.	ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE	95
6.3.	ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA.....	97
6.4.	ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA.....	99
6.5.	ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU.....	101
6.6.	ŽS6 PREŠTAHOVANIE.....	103
6.7.	ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA.....	105
6.8.	ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY	107
6.9.	ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY.....	109
6.10.	ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA	111
6.11.	ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA	113
6.12.	ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA	115
6.13.	ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA	117
6.14.	ŽS14 ODCHOD DO DŮCHODKU.....	120
6.15.	ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA	121
6.16.	ŽS16 ŮMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE.....	122
7.	PRÍLOHY	123
8.	ZOZNAM TABULIEK:.....	123
9.	ZOZNAM OBRÁZKOV:	124

1. POUŽITÉ SKRATKY

Tabuľka 1: Zoznam skratiek

Číslo	SKRATKA	POPIS
1	DSL	Definitive Software Library (ITIL) – zoznam SW, ktorý je možné/povolené používať v prostredí organizácie (s priradenými identifikačnými kódmi)
2	Automatizovaný spôsob	Íde o spracovanie vstupných dát v štruktúrovanej forme na základe nadefinovanej procedúry alebo scriptu. Spustenie spracovania môže byť naplánované ako opakovaná činnosť, alebo vyvolaná jednorazovou činnosťou (napr. uzavretie tiketu)
3	FT	Fix Time - Maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov
4	FŠ	Funkčná špecifikácia (dokument, popisujúci kontext pre využitie riešenia s jeho funkčnými požiadavkami)
5	HW/Cloud	Hardvér / Cloud
6	IKT	Informačno-komunikačné technológie (organizácie)
7	IDM	Identity Manager
8	IS	Informačný systém
9	IT ROLA	Rola, ktorá definuje prístup do IS alebo definuje využívanie IT zdrojov
10	RT	Response Time - Maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa (napr. incident, požiadavku)
11	SD	Service Desk
12	SDM	Service Desk Manager
13	SLA	Service Level Agreement – dohoda/zmluva o parametroch poskytovania služby
14	SW	Softvér
15	TŠ	Technická špecifikácia (dokument, popisujúci kontext pre technické začlenenie riešenia do prostredia organizácie, s jeho technickými, integračnými, architektonickými a bezpečnostnými požiadavkami)
16	WF	Workflow = pracovný proces, zobrazený postupnosťou úkonov
17	PTK/RFI	Predbežná trhová konzultácia/Request for information
18	EÚ	Európska únia
19	ŽS	životná situácia
20	eGOV	eGovernment (elektronický výkon verejnej správy)
21	eSlužby	elektronické služby
22	OVM	orgán verejnej moci
23	ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
24	MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
25	MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
26	MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
27	MDV SR	Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky
28	MPRV SR	Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka Slovenskej republiky
29	ÚPSVaR	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
30	MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
31	MS SR	Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
32	MŽP SR	Ministerstvo životného prostredia Slovenskej republiky
33	MŠVVaŠ SR	Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky (neparticipovalo na príprave Investičného plánu)
34	MZ SR	Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
35	DEUS	DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska
36	ÚGKK SR	Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky
37	SP	Sociálna poisťovňa

38	NCZI	Národné centrum zdravotníckych informácií
39	ÚVZ	Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky
40	ŠÚ	Štatistický úrad Slovenskej republiky
41	ŠVPS	Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky
42	FS SR	Finančná správa Slovenskej republiky
43	ORPZ	Okresné riaditeľstvo policajného zboru
44	IDSK	Jednotný dizajn manuál elektronických služieb
45	IS CSRÚ	Informačný systém Centrálnej správy referenčných údajov
46	eID	občiansky preukaz s elektronickým čipom
47	mID	mobilný autentifikačný kľúč
48	KEP	kvalifikovaný elektronický podpis
49	MŠ	Materská škola
50	ZŠ	Základná škola
51	SŠ	Stredná škola
52	CO	Centrálna ohlasovňa
53	RFO	Register fyzických osôb
54	REGOB	Register obyvateľov SR
55	RA	Register adries
56	OR SR	Obchodný register
57	ŽR SR	Živnostenský register
58	KO OÚ	Katastrálny odbor okresného úradu
59	ISKN	Informačný systém katastra nehnuteľností
60	LV	List vlastníctva
61	BSM	Bezpodielové spoluvlastníctvo manželov
62	UoZ	Uchádzač o zamestnanie
63	SZČO	Samostatne zárobkovo činná osoba
64	DNPO	Dobrovoľne nemocensky poistená osoba
65	ISZI	Informačný systém zdravotníckych indikátorov
66	ePN	Elektronická práceneschopnosť
67	EZKO	Elektronická zdravotná knižka občana
68	EÚP	Elektronický účet poistenca
69	SES	Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne
70	ŤZP	Ťažko zdravotne postihnutý
71	ZU SR	Zastupiteľský úrad Slovenskej republiky
72	UDZS	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

2. MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Investičný plán je výsledkom biznis časti projektu budovania prioritných životných situácií. Ten má za cieľ zjednodušiť komunikáciu občana a podnikateľa so štátom, prípadne túto komunikáciu priamo zautomatizovať, ak sa občan alebo podnikateľ do jednej z definovaných životných situácií dostane.

Projekt je súčasťou Investície 1 (Lepšie služby pre občanov a podnikateľov) a Reformy 1 (Budovanie eGovernment riešení prioritných životných situácií) v rámci Komponentu 17: Digitálne Slovensko (štát v mobile, kybernetická bezpečnosť, rýchly internet pre každého, digitálna ekonomika) Plánu obnovy a odolnosti.

Financovanie bude zabezpečené z prostriedkov Plánu obnovy a odolnosti – komponent 17: Digitálne Slovensko (štát v mobile, kybernetická bezpečnosť, rýchly internet pre každého, digitálna ekonomika). MIRRI uzatvorilo a 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 určujú 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.

Odhadované náklady sú 615 mil. eur, z toho 309 mil. eur na zlepšenie elektronických služieb štátu (eGovernment), 183 mil. eur na rozvoj digitálnej ekonomiky a digitálnych inovácií, 69 mil. eur na rozvoj digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín a 54 mil. eur na podporu kybernetickej a informačnej bezpečnosti.

V priamej súvislosti s Reformou 1 tohto komponentu (Budovanie eGovernment riešení prioritných životných situácií) táto investícia pozostáva z nasadenia integrovaných eGovernment riešení v prípade 16 prioritných životných situácií. Riešenia sa vypracujú pomocou spoločnej platformy IT nástrojov potrebných na vybudovanie a poskytovanie zrozumiteľných a používateľsky ústretových digitálnych služieb zahŕňajúcich postup ucelenej životnej situácie.

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR ako autorita zodpovedná za centrálné riadenie informatizácie v Investičnom pláne definuje sadu legislatívnych, organizačných a procesných zmien, ktorými zavedie centralizovaný postup pre dizajn služieb a návodov. Autorita riadi, validuje a tiež koordinuje tvorbu a zmeny služieb v kontexte prioritných životných situácií, pričom dbá na zohľadnenie potrieb používateľa a dosahovanie nadrezortnej spolupráce. Reforma je v súlade s CSR 2020, ktoré odporúčajú Slovensku znížiť administratívnu záťaž a zjednodušiť postupy spolu s vytvorením jednotného kontaktného miesta pre komunikáciu s verejnou správou.

Prioritné životné situácie boli vytvorené podľa zoznamu okruhov životných situácií sledovaných v Hodnotení elektronizácie verejnej správy („eGOV benchmark“) a tiež podľa zoznamu okruhov životných situácií uvedených v požiadavkách na cezhraničnú dostupnosť v jednotnej digitálnej bráne („Single Digital Gateway“, SDG):

Tabuľka 2: Zoznam prioritných životných situácií

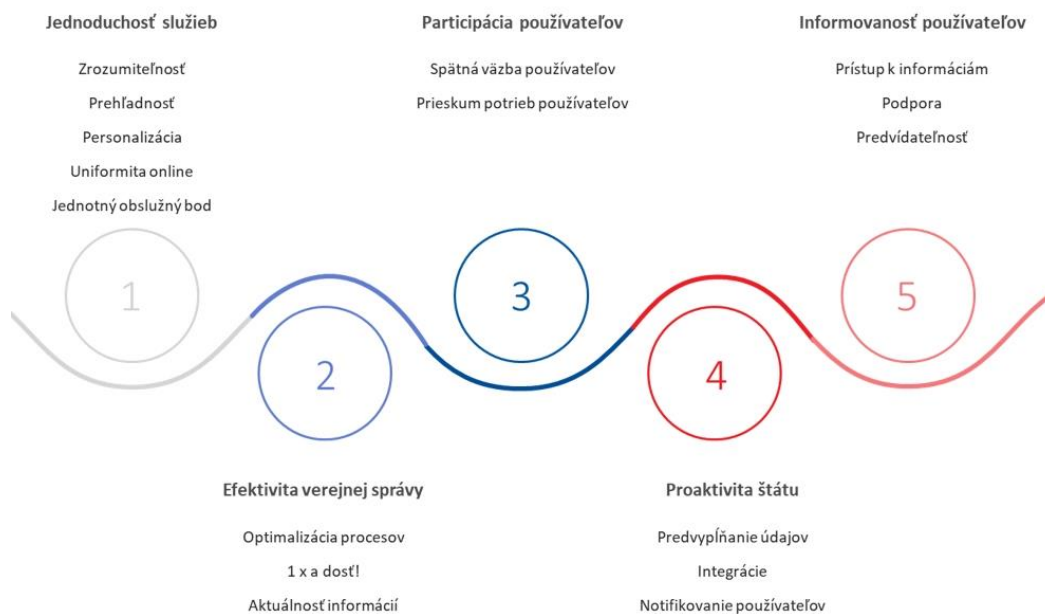
Číslo	Životná situácia	eGov benchmark - life events	SDG - life events
ŽS1	Strata a hľadanie zamestnania	Kariéra	
ŽS2	Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie	Sťahovanie / zmena bydliska	
ŽS3	Začatie podnikania	Začatie podnikania	Začatie podnikateľskej činnosti, priebeh podnikateľskej činnosti a ukončenie podnikateľskej činnosti
ŽS4	Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla	Doprava	Pobyt
ŽS5	Administratívny chod podniku	Pravidelné podnikateľské operácie	Začatie podnikateľskej činnosti, priebeh podnikateľskej činnosti a ukončenie podnikateľskej činnosti
ŽS6	Prestáhovanie	Sťahovanie / zmena bydliska	Pobyt
ŽS7	Narodenie dieťaťa	Rodina	Narodenie
ŽS8	Som chorý, mám chorého člena rodiny	Zdravie	
ŽS9	Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny	Rodina	
ŽS10	Hmotná núdza	Kariéra	
ŽS11	Materská škola	Rodina	
ŽS12	Základná škola	Štúdium	
ŽS13	Stredná škola	Štúdium	
ŽS14	Odchod do dôchodku	Kariéra	Odchod do dôchodku
ŽS15	Uzavretie manželstva	Rodina	
ŽS16	Úmrtie a dedičské konanie	Rodina	

Investičný plán obsahuje prioritné životné situácie, opis súčasného a budúceho stavu a zoznam odporúčaných investičných akcií, ktoré je nutné zrealizovať na úradoch a v informačných systémoch, a tiež pre nasadenie 16 životných situácií. Súčasťou Investičného plánu sú aj výsledky kvantitatívnych a kvalitatívnych prieskumov, hodnotenie benchmarkov kvality elektronických služieb, na základe čoho sú identifikované nedostatky súčasného stavu životných situácií. Investičný plán nastavuje strategické ciele budovania prioritných životných situácií a s nimi súvisiace merateľné ukazovatele.

Vypracované prioritné životné situácie obsahujú analyzované oblasti, ako aj určené začiatkové a koncové udalosti a identifikáciu nedostatkov elektronických služieb z pohľadu požiadaviek používateľa.

Princípy, na ktorých sú prioritné životné situácie budované sú popísané na Obrázku 1.

Obrázok 1 Princípy, na ktorých sú budované prioritné životné situácie



Investičný plán vznikol v súčinnosti s prislúchajúcimi orgánmi verejnej moci. Adresátom pri budovaní prioritných životných situácií je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Zainteresované subjekty do realizácie navrhovaného Investičného plánu sú:

ŽS1 Strata a hľadanie zamestnania

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Sociálna poisťovňa (SP)

ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie

- Úrad geodézie, kartografie a katastra SR (ÚGKK SR)
- Mestá a obce
- Ministerstvo financií SR (MF SR)

ŽS3 Začatie podnikania

- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Ministerstvo spravodlivosti SR (MS SR)

ŽS4 Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla

- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Ministerstvo dopravy SR (MD SR)
- Slovenská kancelária poisťovateľov (SKP)
- Slovenská asociácia poisťovní (SLASPO)
- Národná diaľničná spoločnosť (NDS)

ŽS5 Administratívny chod podniku

- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Ministerstvo spravodlivosti SR (MS SR)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Národný inšpektorát práce (NIP)
- Sociálna poisťovňa (SP)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)
- Štatistický úrad SR (ŠÚ SR)
- Úrad verejného zdravotníctva (ÚVZ)
- Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR (MPRV SR)
- Štátna veterinárna a potravinová správa SR (ŠVPS)
- Ministerstvo financií SR (MF SR)
- Finančná správa SR (FS SR)

ŽS6 Prest'ahovanie

- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Úrad geodézie, kartografie a katastra SR (ÚGKK SR)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

ŽS7 Narodenie dieťaťa

- Sociálna poisťovňa (SP)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI)
- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Ministerstvo zdravotníctva (MZ SR)

ŽS8 Som chorý, mám chorého člena rodiny

- Sociálna poisťovňa (SP)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI)
- Ministerstvo zdravotníctva (MZ SR)

ŽS9 Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

ŽS10 Hmotná núdza

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

ŽS11 Materská škola

- Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu SR (MŠVVaŠ SR)¹
- Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

¹ MŠVVaŠ SR neparticipovalo na príprave Investičného plánu prioritných životných situácií pre ŽS 11, ŽS 12, ŽS 13. Časti týkajúce sa MŠVVaŠ SR boli popísané na základe vlastnej analýzy MIRRI. Participácia MŠVVaŠ SR sa očakáva v ďalšej fáze projektu pri tvorbe Implementačného plánu a realizácie. Vzhľadom k vyššie uvedenému je možné, že v rozsahu životnej situácie dôjde k obsahovým a technickým zmenám oproti schválenému Investičnému plánu.

ŽS12 Základná škola

- Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu SR (MŠVVaŠ SR)¹
- Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

ŽS13 Stredná škola

- Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu SR (MŠVVaŠ SR)¹
- Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI)

ŽS14 Odchod do dôchodku

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Sociálna poisťovňa (SP)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

ŽS15 Uzavretie manželstva

- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Ministerstvo spravodlivosti SR (MS SR)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR)
- Ministerstvo zdravotníctva SR (MZ SR)
- Sociálna poisťovňa (SP)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)
- Úrad geodézie, kartografie a katastra SR (ÚGKK SR)

ŽS16 Úmrtie a dedičské konanie

- Ministerstvo financií SR (MF SR)
- Ministerstvo spravodlivosti SR (MS SR)
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR)
- Ministerstvo zdravotníctva SR (MZ SR)
- Sociálna poisťovňa (SP)
- Štatistický úrad SR (ŠÚ SR)
- DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

3. ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU

Investičný plán je výstupom Biznis časti projektu prioritných životných situácií a slúži ako podklad pre IT fázu projektov/aktivít, ktoré budú zavedené v Zozname odporúčaných investičných akcií.

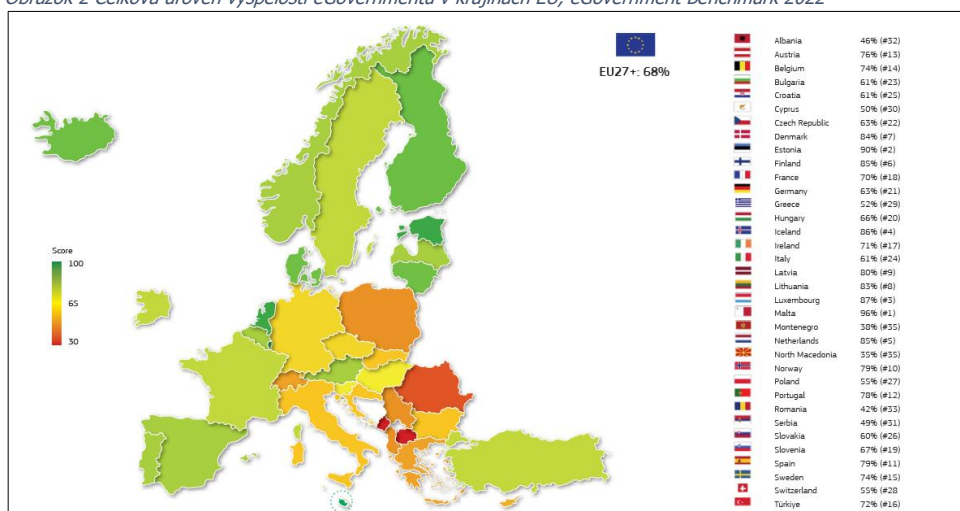
Projekt budovania prioritných životných situácií je súčasťou Komponentu 17: Digitálne Slovensko (štát v mobile, kybernetická bezpečnosť, rýchly internet pre každého, digitálna ekonomika) Plánu obnovy a odolnosti. Súčasťou tohto komponentu je kapitola pre riešenie eGovernmentu – digitálnych služieb štátu, v rámci ktorej sa Reforma 1 zaoberá budovaním prioritných životných situácií a spôsobom ich implementácie. S tým súvisí aj nastavenie Investície 1: Lepšie služby pre občanov a podnikateľov, ktorá má za cieľ nasadiť riešenia pre 16 prioritných životných situácií. Tieto riešenia majú adresovať jednotný prístup k vyhľadávaniu služieb a jednotné miesto pre realizáciu služieb, mobilnú verziu, jednotný dizajn, dostatočnú navigáciu, plynulý prechod v životnej situácii, prístup k prehľadu o stave spracovania podaní, poskytovanie notifikácií o stave spracovania podania a služby a tiež platby online.

Ciele jednotlivých prioritných životných situácií vychádzajú taktiež z Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy. Tá hovorí o 4 cieľoch:

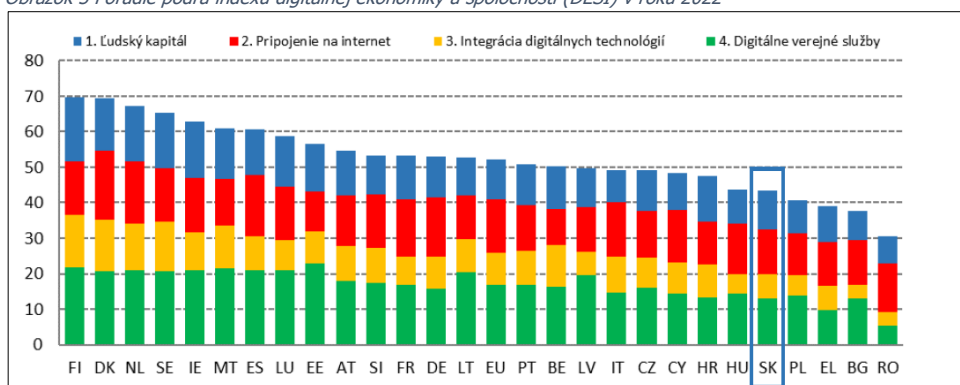
- Zvýšiť podiel elektronickej komunikácie s verejnou správou
- Zvýšiť spokojnosť a dôveru osôb a subjektov verejnej správy s elektronickými službami
- Znížiť interakcie osôb a zložitosť pri používaní služieb verejnej správy
- Zjednodušiť prístup k elektronickým službám vo forme komplexných životných situácií verejnej správy.

Jednotlivé prioritné životné situácie majú prispieť k lepším výsledkom v rámci eGovernment Benchmark, ako aj v Indexe digitálnej ekonomiky a spoločnosti (DESI index).

Obrázok 2 Celková úroveň vyspelosti eGovernmentu v krajinách EÚ, eGovernment Benchmark 2022



Obrázok 3 Poradie podľa indexu digitálnej ekonomiky a spoločnosti (DESI) v roku 2022



Súčasťou investičného plánu je tiež identifikácia nedostatkov elektronických služieb z pohľadu požiadaviek používateľa. Za účelom ich zistenia boli realizované kvalitatívne aj kvantitatívne prieskumy, ako aj merania kvality elektronických služieb formou benchmarku a vykonané analýzy procesov. Zoznam prieskumov je uvedený nižšie, ich výsledky, ako aj hodnoty benchmarkov sú súčasťou Investičného plánu a taktiež sú dostupné na [webovom portáli MIRRI](#). Cieľom je vykonávať prieskumy pravidelne, sledovať definované ukazovatele a prinášať zlepšenia s merateľným vplyvom a vedúce k rastúcej spokojnosti občanov s e-službami štátu. Výsledky prieskumov a meraní budú pravidelne zverejňované.

Tabuľka 3: Zoznam prieskumov pre prioritné životné situácie

Životná situácia	Názov	Typ prieskumu	Dátum realizácie	Vzorka	Základný cieľ prieskumu	Zdroj / link
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2022 (Biznis sektor)	Kvantitatívny prieskum (online interview - metóda CAWI)	21.11.2022 - 1.12.2022	400 respondentov - majitelia firiem, štatutári - konatelia, manažéri ekonomického alebo personálneho útvaru	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa podnikania, formy komunikácie s úradmi a vnímané bariéry.	web portál MIRRI
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2023 (Biznis sektor)	Kvantitatívny prieskum (online interview - metóda CAWI)	prebieha	n/a	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa podnikania, formy komunikácie s úradmi a vnímané bariéry.	web portál MIRRI
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2022 (Populácia SR)	Kvantitatívny prieskum (telefonické interview - metóda CATI)	10.11.2022 - 17.11.2022	1000 respondentov - populácia SR nad 18 rokov	Využívanie internetu, frekvencie, formy a preferencie pri komunikácii s úradmi, znalosť a využívanie elektronických služieb štátu, spokojnosť používateľov s elektronickými službami, Customer effort score pri používaní konkrétnych služieb, motivácie a bariéry pri využívaní online služieb.	web portál MIRRI
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2023 (Populácia SR)	Kvantitatívny prieskum (telefonické interview - metóda CATI)	prebieha	n/a	Využívanie internetu, frekvencie, formy a preferencie pri komunikácii s úradmi, znalosť a využívanie elektronických služieb štátu, spokojnosť používateľov s elektronickými službami, Customer effort score pri používaní konkrétnych služieb, motivácie a bariéry pri využívaní online služieb.	web portál MIRRI
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2022 (Užívatelia e-služieb)	Kvantitatívny prieskum (online interview - metóda CAWI)	10.11.2022 - 16.11.2022	400 respondentov - občania SR nad 18 rokov, ktorí v posledných 6 mesiacoch využili elektronickú službu štátu aspoň na úrovni vyhľadávania informácie na web stránke úradu/inštitúcie	Využívanie a znalosť elektronických služieb, dôvody nevyužívania online služieb, hodnotenie elektronických služieb, Customer effort score a Net promoter score ku konkrétnym elektronickým službám, motivácie a bariéry pri využívaní online služieb.	web portál MIRRI
Prierezovo	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy 2023	Kvantitatívny prieskum (online interview - metóda CAWI)	prebieha	n/a	Využívanie a znalosť elektronických služieb, dôvody nevyužívania online služieb, hodnotenie elektronických služieb, Customer effort score a Net promoter score ku konkrétnym	web portál MIRRI

	(Užívatelia e-služieb)				elektronickým službám, motivácie a bariéry pri využívaní online služieb.	
Prierezovo	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023	Mystery shopping - benchmarkové hodnotenie	4Q 2022 - 3Q 2023	n/a	Ohodnotenie kvality vybraných elektronických služiebna základe spoločnej metodiky zameranej na 16 ŽS v rámci komplexnej customer journey	web portál MIRRI
Prierezovo	Spokojnosť občanov so službami štátu	Kvalitatívny prieskum užívateľskej skúsenosti (osobné interview cez Zoom)	9.10.2023 - 12.10.2023	40 respondentov (8 fokusových skupín) - fyzické osoby	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa životných situácií.	web portál MIRRI
Prierezovo	Predstava podnikateľov o elektronických službách štátu	Kvalitatívny prieskum užívateľskej skúsenosti (osobné interview cez Zoom)	17.10.2023 - 19.10.2023	21 respondentov (4 fokusové skupiny) - podnikatelia	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa životných situácií.	web portál MIRRI
Prierezovo	Spokojnosť občanov so službami štátu	Kvantitatívny prieskum užívateľskej skúsenosti (CATI)	15.12.2023 - 21.12.2023	400 rozhovorov	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa životných situácií.	web portál MIRRI
Prierezovo	Predstava podnikateľov o elektronických službách štátu	Kvantitatívny prieskum užívateľskej skúsenosti (CATI)	15.12.2023 - 23.12.2023	400 rozhovorov	Informovanosť, využívanie a spokojnosť používateľov e-služieb štátu s jednotlivými službami týkajúcimi sa životných situácií.	web portál MIRRI
ŽS1 Strata a hľadanie zamestnania	Dotazníkový prieskum spokojnosti	Kvantitatívny prieskum (dotazníky)	29.11.2022 - 1.6.2023	504 odpovedí	Priebeh evidovania sa ako nezamestnaný/á na úrade práce	web portál MIRRI
ŽS1 Strata a hľadanie zamestnania	Prieskumová aktivita o životnej situácii Strata zamestnania	Kvalitatívny prieskum (rozhovory)	17.6.2022 - 22.6.2022	3 respondenti	Priebeh od straty zamestnania, evidovanie sa na úrade práce, hľadanie práce, získavania dávok a príspevkov, prípadne využitia iných služieb úradov práce	web portál MIRRI
ŽS3 Začatie podnikania	Skúsenosti prvopodnikateľov pri zakladaní firiem online/offline	Kvalitatívny prieskum (FGDs)	13.12.2022 - 15.12.2022	6 focus groups zamerané na tzv. „nových“ podnikateľov, ktorí si zakladali s.r.o. alebo ohlasovali živnosť v posledných 2 rokoch (od roku 2021 do vykonania prieskumu)	Cielová skupina bola vybratá z rôznych krajov a rôznych osobných demografických podmienok so zameraním na zistenie skúseností v elektronickými službami pre začatie podnikania a motivácií pre ich zvýšené využívanie. Zistenie odporúčaní zo strany občanov pre zlepšenie informovanosti a používania služieb	web portál MIRRI

					súvisiacich so začatím podnikania.	
ŽS3 Začatie podnikania	Motivácia využívania elektronických služieb pri zakladaní podnikania on-line	Kvantitatívny prieskum (online interview - metóda CAWI)	15.12.2022 - 21.12.2022	336 respondentov - majitelia firiem, štatutári - konatelia, manažéri ekonomického alebo personálneho útvaru, ktorí si zakladali s.r.o. alebo ohlasovali živnosť v posledných 2 rokoch (od roku 2021 do vykonania prieskumu)	Motivácie a bariéry pri používaní e-služieb pre začatie podnikania, dôvody preferencie fyzického kontaktného miesta, spôsob vyhľadávania informácií ku začatiu podnikania.	web portál MIRRI
ŽS3 Začatie podnikania	Výskumná aktivita o životných situáciách. Analýza rozhovorov venovaných začatiu podnikania	Kvalitatívny prieskum (rozhovory)	3.8.2022 – 5.8.2022	4 respondenti - podnikatelia 1 vedúca zamestnankyňa živnostenského oddelenia okresného úradu v Košiciach	Cieľom bolo identifikovať problémy ako aj pozitívne stránky, s ktorými sa občania dostávajú do kontaktu pri začatí podnikania.	web portál MIRRI
ŽS4 Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla	Prieskum spokojnosti pri prepise vozidla	Kvalitatívny prieskum (rozhovory)	3Q/2022	4 respondenti	Cieľom bolo identifikovať problémy ako aj pozitívne stránky, s ktorými sa občania dostávajú do kontaktu pri prepise vozidla	web portál MIRRI
ŽS4 Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla	Overenie skúseností s prepisom vozidla	Guerrilla výskum životnej situácie	3Q/2022	69 občanov	Overenie skúseností s prepisom priamo v teréne	web portál MIRRI

Na základe vyššie uvedeného majú prioritné životné situácie nasledujúce 3 strategické ciele, ktoré sú základom pri navrhovaní budúceho stavu zákazníckej cesty všetkých prioritných životných situácií.

Spokojnosť občanov a podnikateľov

Používanosť elektronických služieb štátu

Kvalita poskytovaných elektronických služieb štátu

V nadväznosti na tieto strategické ciele a prieskumy prioritných životných situácií sú zadané jednotlivé merateľné ukazovatele, tzv. KPIs. Zadané sú prierezové ukazovatele zahŕňajúce informovanosť populácie SR o elektronických službách štátu súvisiacich s prioritnými životnými situáciami a taktiež spokojnosť používateľov elektronických služieb štátu.

Samostatne sú zadané špecifické ukazovatele pre všetky prioritné životné situácie, ktoré hodnotia mieru spokojnosti aktuálnych používateľov elektronických služieb, ako fyzických osôb tak aj podnikateľov. Indikátor použitý pre KPI je Customer effort score pre konkrétne vybrané služby súvisiace s prioritnými životnými situáciami, ktorý je meraný pravidelne na ročnej báze. Cieľom je dosiahnuť zvýšenie CES skóre na hodnotu 5,8 pre služby súvisiace so životnými situáciami. Prostriedkom na dosiahnutie cieľa sú navrhované technické, procesné aj legislatívne zmeny v rámci prioritných životných situácií.

Ďalším špecifickým ukazovateľom hodnotiacim používanosť elektronických služieb štátu je miera informovanosti populácie SR o elektronických službách. Tento ukazovateľ nám umožňuje určiť potenciálne využitie elektronických služieb v rámci celej spoločnosti. Cieľom budovania prioritných životných situácií je dosiahnuť aspoň 80%-nú informovanosť populácie SR o možnostiach využitia

elektronických služieb štátu, čo má následne potenciál zmeny správania občanov a podnikateľov pri vybavovaní úradných záležitostí. V rámci budovania prioritných životných situácií sa preto sústreďíme na komunikáciu a edukáciu občanov a podnikateľov. Cieľ dodávať kvalitné elektronické služby občanom a podnikateľom je meraný prostredníctvom benchmarku kvality elektronických služieb súvisiacich s prioritnými životnými situáciami. Celkovým cieľom pre prioritné životné situácie je dosiahnuť úroveň aspoň 75%-nú kvalitu pre všetky vybrané služby súvisiace s prioritnými životnými situáciami. Tento cieľ je možné dosiahnuť digitalizáciou služieb, ich vzájomným prepájaním, podporou integrácií a jednotného dizajnu. Zoznam merateľných ukazovateľov obsahuje aktuálne hodnoty, ako aj cieľové hodnoty projektu pre rok 2026 a je súčasťou Prílohy č. 1.

4. POPIS SÚČASNÉHO STAVU A OHRANIČENIE PRIORITNÝCH ŽIVOTNÝCH SITUÁCIÍ

Ohraničenie a obsah jednotlivých prioritných životných situácií vychádza z procesnej analýzy dodanej PWC (Report analysing the results of stakeholder consultations and best practice on a list of priority electronic services, Deliverable 6, ID: REFORM/SC2021/139, odovzdané Európskej Komisii 28.10.2022), ktorá obsahuje jednotlivé kroky na zákazníkovej ceste občana a podnikateľa. Spoločne so zainteresovanými stranami bol zanalyzovaný a zaktualizovaný súčasný stav všetkých prioritných životných situácií. Táto analýza slúži ako základ pre zadefinovanie:

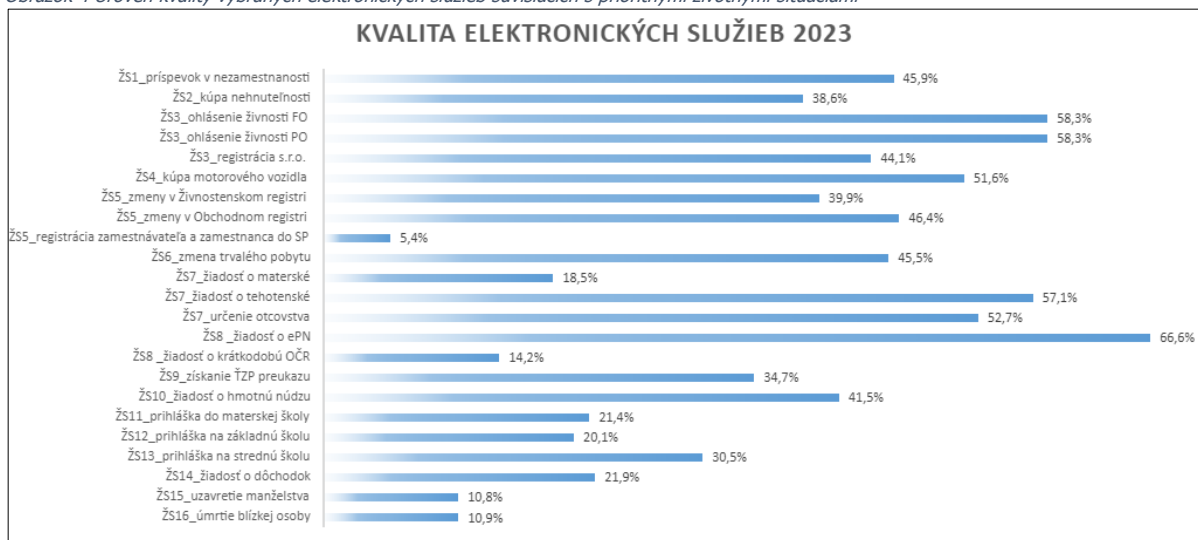
- Ohraničení prioritných životných situácií
- zakreslenie súčasného stavu životnej situácie do zákazníkovej cesty občana a podnikateľa
- identifikácia oblastí jednotlivých prioritných životných situácií.

Analýza súčasného stavu tak obsahuje popis všetkých týchto výstupov, ktoré následne slúžia ako podklad pre identifikáciu nedostatkov súčasného stavu prioritných životných situácií. Na základe týchto nedostatkov je definovaný budúci stavu zákazníkovej cesty občana a podnikateľa.

Zakreslené zákaznícke cesty pre súčasný stav prioritných životných situácií sú súčasťou Investičného plánu a sú dostupné na webovom portáli Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR. Celkový zoznam zákazníckych ciest s linkami na zdroj je Prílohou č.2 tohto dokumentu.

Aktuálne hodnoty benchmarkov elektronických služieb pre jednotlivé životné situácie sú znázornené na grafe nižšie. Kvalita bola hodnotená metódou mystery shopping a dané hodnoty sú ukazovateľom úrovne kvality elektronických služieb. Hodnotenie bude pravidelne opakované a výsledky zverejňované na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Obrazok 4 Úroveň kvality vybraných elektronických služieb súvisiacich s prioritnými životnými situáciami



4.1. ŽS1 STRATA A HĽADANIE ZAMESTNANIA

Zákaznícka cesta zachytáva sled aktivít a udalostí Životnej situácie Strata zamestnania, týkajúcich sa vyššie identifikovaného občana. Začína občanovým rozhodnutím ukončiť pracovný pomer a identifikovaním prvotných krokov a povinností pre ukončenie pracovného pomeru a bezprostredne po ukončení pracovného pomeru. Občan má následne možnosť, na dobrovoľnej báze, rozhodnúť sa, akým spôsobom si nové zamestnanie, prípadne inú zárobkovú činnosť, bude hľadať. Prácu môže vyhľadávať individuálne s využitím verejne dostupných pracovných portálov, osloviť súkromné pracovné agentúry, využiť odporúčania známych, osobne oslovením potenciálnych zamestnávateľov a podobne. Občan tiež môže, za predpokladu splnenia podmienok, využiť služby OVM, ktoré mu s hľadaním vhodného zamestnania môžu pomôcť v podobe poskytnutia informačných, odborných poradenských služieb, sprostredkovateľských služieb, získaním príspevkov, zvýšením kvalifikácie a ďalších. Životná situácia občana v rámci zákazníckej cesty končí nájdením vhodného zamestnania, príp. inej zárobkovej činnosti.

Tabuľka 4: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Strata a hľadanie zamestnania	Skončil mi pracovný pomer, resp. viem, že budem nezamestnaný od konkrétneho dátumu	Koniec poberania dávky v nezamestnanosti, resp. vyradenie z evidencie z dôvodu, že som si našiel prácu	Občan SR, FO, ktorý nemá prácu, neštuduje, nepoberá dôchodok a nemá aktívnu podnikateľskú činnosť. Má nad 18 rokov

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Strata a hľadanie zamestnania](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 5: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - identifikované oblasti

Kód oblasti	Oblasť Zákazníckej cesty	Číslo oblasti	Názov oblasti
O1	Evidencia na ÚPSVaR	P01	Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie
O2	Dávka v nezamestnanosti	P14	Žiadosť o dávku v nezamestnanosti
O3	Sprostredkovanie zamestnania	P06	Sprostredkovanie zamestnania
O4	Informácie a služby	P03	Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie
		P04	Poskytovanie informačných a poradenských služieb
		P05	Poskytovanie odborných poradenských služieb
		P07	Zabezpečenie rekvalifikácie/vzdelávania uchádzačov/záujemcov o zamestnanie
		P12	Príprava na samostatne zárobkovú činnosť
O5	Príspevky	P08	Získanie príspevku / spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie
		P09	Získanie príspevku na dochádzku za prácou
		P10	Získanie príspevku na podporu mobility za prácou
		P11	Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe
		P13	Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť
O6	Vyradenie z evidencie ÚPSVaR	P02	Vyradenie uchádzačov z evidencie

Popis súčasného stavu - ŽS1 Strata a hľadanie zamestnania

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie Strata zamestnania je vybraná časť zákazníckej cesty občana, ktorý stratil zamestnanie, týkajúca sa najmä jeho kontaktu s OVM. Kontakt s OVM začína podaním Žiadosti o evidenciu v zozname uchádzačov o zamestnanie na ÚPSVaR, s možnosťou požiadania Sociálnej poisťovne o dávku v nezamestnanosti. Pokračuje sprostredkovaním zamestnania, poskytovaním informácií a služieb zo strany ÚPSVaR, súbežne s možnosťou získania príspevkov pre podporu zamestnania sa. Ide napríklad o príspevky na podporu zamestnania sa, začatia podnikania. Kontakt občana s OVM končí jeho vyradením z evidencie uchádzačov o zamestnanie na základe získania zamestnania, alebo iných skutočností definovaných ÚPSVaR.

Oblasť O1 Evidencia na ÚPSVaR

V prípade Životnej situácie Strata zamestnania má občan možnosť, za predpokladu splnenia podmienok ÚPSVaR, zaevidovať sa ako uchádzač o zamestnanie na miestne príslušnom ÚPSVaR. Občan má možnosť podať Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie na ÚPSVaR jedným z nasledovných spôsobov: emailom, osobne, poštou, elektronicky. V prípade splnenia podmienok je občan zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie, o čom je informovaný doručením rozhodnutia o zaradení do evidencie uchádzačov o zamestnanie z ÚPSVaR. V prípade nesplnenia podmienok nie je občan do evidencie uchádzačov o zamestnanie zaradený, prípadne je na doplnenie alebo vysvetlenie skutočností vyzvaný.

P01_Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie

Po podaní žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie miestne príslušný ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť žiadosti, prípadne si dožiada potrebné dokumenty. Občan je po splnení zákonných požiadaviek následne zaradený do evidencie UoZ. Vtedy sa občanovi posielajú Oznamenie o zaradení do evidencie UoZ. V prípade rozhodnutia o nezaradení do evidencie UoZ sa občanovi posielajú Rozhodnutie o nezaradení do evidencie UoZ. Občan má možnosť stiahnuť žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie tzv. späťvzatím žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ.

Oblasť O2 Dávka v nezamestnanosti

Občan má možnosť požiadať Sociálnu poisťovňu o dávku v nezamestnanosti prostredníctvom ÚPSVaR, alebo individuálne podaním žiadosti na Sociálnej poisťovni. V prípade splnenia podmienok na priznanie dávky je občanovi dávka v nezamestnanosti priznaná, o čom je informovaný rozhodnutím zo Sociálnej poisťovne. Dávka v nezamestnanosti je počas evidencie občana na ÚPSVaR občanovi vyplácaná na osobný bankový účet, alebo poštou po dobu splňania podmienok. Občan je v rámci evidencie povinný plniť požiadavky definované ÚPSVaR, štát za neho platí zdravotné poistenie, v prípade priznania dávky v nezamestnanosti zo Sociálnej poisťovne je mu dávka vyplácaná. Plnením povinností definovaných úradom sa rozumie najmä preukazovanie aktívneho hľadania si zamestnania, predkladanie potvrdení, hlásenie sa na ÚPSVaR, a iné.

P14_ Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

Proces popisuje spracovanie žiadosti o Dávku v nezamestnanosti, ktorú môže občan podať listinne – osobne alebo poštou priamo na Sociálnu poisťovňu. Záujem o poberanie Dávky môže občan prejavovať aj pri spracovaní žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ. Táto informácia sa zo systému ISSZ dostáva cez CSRU na úložisko SP. Po prijatí týchto dát do modulu PvN alebo po zaevidovaní prijatej žiadosti do PvN sa začína Konanie o nároku na dávku. Po kontrole obdobia zamestnanosti nasleduje kontrola doby poistenia v nezamestnanosti a kontrole doby poistenia v zahraničí, ak je potrebné (popisuje proces 16_01_Kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí). Následne referent spustí funkcionality "kontrola nároku" (posúdiť žiadosť). Ak má občan nárok na poberanie Dávky v nezamestnanosti, systém vypočíta denný vymeriavací základ a sumu dávky (automaticky). Referent vygeneruje Rozhodnutie o priznaní dávky (má nárok / nemá nárok). Rozhodnutie sa odosiela občanovi cez eSchránku alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať.

Oblasť O3 Sprostredkovanie zamestnania

Občan má možnosť dostávať informácie o voľných pracovných miestach a o možnostiach vyhľadávania voľných pracovných miest. Občan má možnosť v rámci evidencie v zozname uchádzačov zúčastniť sa na pracovných pohovoroch sprostredkovaných ÚPSVaR. V prípade, že je občan evidovaný v zozname uchádzačov o zamestnanie v hľadaní zamestnania úspešný, informuje o tom ÚPSVaR. Občan má možnosť využiť posúdenie navrhnutej pracovnej zmluvy.

P06_Sprostredkovanie zamestnania

Sprostredkovanie zamestnania začína momentom, keď bol uchádzač zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Zamestnanec oddelenia služieb pre občana vytvorí evidenčný záznam a konzultuje záujem a preferencie uchádzača. Vyhodnocuje sa kvalifikácia uchádzača a následne zamestnanec vyhľadá a odporučí vhodnú pracovnú pozíciu (osobne, telefonicky, poštou). Následne vytlačí odporúčenie a uchádzač má možnosť absolvovať pracovný pohovor. V prípade, že je uchádzač úspešný a prijme pracovnú pozíciu, dokladuje podpísanú pracovnú zmluvu a následne na to je vyradený z evidencie UoZ. V prípade, že úspešný nie je, uchádzač sa vracia späť k zamestnancovi s potvrdením o neúspešnom pracovnom pohovore a zamestnanec naďalej hľadá vhodnú pracovnú pozíciu. V prípade, že uchádzač odmietol pracovnú pozíciu aj napriek tomu, že bol na pracovnom pohovore úspešný, zamestnanec posudzuje oprávnenosť odmietnutia. Pokiaľ nie je odmietnutie opodstatnené uchádzač sa vyradí z evidencie UoZ, v prípade, že áno, zamestnanec ÚPSVaR naďalej vyhľadá vhodnú pracovnú pozíciu.

Uchádzač o zamestnanie je povinný aktívne si hľadať zamestnanie a aktívne hľadanie zamestnania osobne preukazovať úradu v termíne a na mieste určenom úradom.

Oblasť O4 a O5 Informácie a služby, príspevky

Občan môže využiť informačno-poradenské služby (pri voľbe povolania, výbere zamestnania a adaptácii zamestnanca v novom zamestnaní). Občan môže využiť odborné poradenské služby od štátu (vypracovanie individuálneho akčného plánu, individuálne a skupinové poradenstvo). Občan má možnosť dostávať informácie o nástrojoch aktívnych opatrení na trhu práce (o vzdelávaní a príprave pre trh práce a príspevkoch napr. na samostatnú zárobkovú činnosť, na presťahovanie za prácou, na dopravu do zamestnania,...). Občan má možnosť zúčastniť sa na rekvalifikácii ponúknuť úradom, alebo si podľa svojich preferencií o príspevok na rekvalifikáciu požiadať. Občan má tiež v prípade záujmu možnosť požiadať o získanie príspevku na podporu podnikania.

P03_Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie

Relevantné inštitúcie verejnej správy (SP, policajné orgány, a i.) prípadne uchádzač o zamestnanie požiadajú ÚPSVaR o poskytnutie informácií/potvrdenia z evidencie UoZ. Oddelenie služieb občanom informáciu/potvrdenie z evidencie UoZ poskytuje v listinnej podobe.

P04_Poskytovanie informačných a poradenských služieb

Poskytovanie informačno-poradenských služieb uchádzačom/záujemcom o zamestnanie v rámci oddelenia služieb občanom poskytuje každý zamestnanec v prípade, že o to uchádzač/záujemca požiadal. Informačno-poradenské služby sú poskytnuté aj občanovi, ktorý nie je zaevidovaný v evidencii UoZ. V tom prípade sa zaeviduje anonymný podnet.

P05_Poskytovanie odborných poradenských služieb

Odborné poradenstvo je odporúčané na základe vyhodnotenia pracovníka Oddelenia služieb pre občana. Uchádzač o zamestnanie je odporúčaný na Oddelenie poradenstva a vzdelávania. Zamestnanec OPZ vytvorí spis a konzultuje spolu s uchádzačom jeho záujmy a priority a určí zameranie/druh poskytovaného poradenstva. Zároveň vytvorí časový harmonogram stretnutí a akčný plán a vyhodnotí potrebu rekvalifikácie. Konzultuje s uchádzačom jeho pracovné uplatnenie a kompetencie. V prípade, že sa uchádzač v priebehu poskytovania OPS zamestná, doručí pracovnú zmluvu a následne sa vyradí z evidencie. Proces poskytovania odborných poradenských služieb sa končí v prípade, keď sa naplní 6-mesačná lehota.

P07_ Zabezpečenie rekvalifikácie / vzdelávania uchádzačov záujemcov o zamestnanie

Proces zabezpečenia rekvalifikácie začína spracovaním žiadosti na rekvalifikačný kurz. Zamestnanec Oddelenia poradenstva a vzdelávania zaeviduje požiadavku, preverí jej kompletnosť a oprávnenosť. V prípade, že je požiadavka na rekvalifikáciu schválená, telefonicky sa kontaktuje žiadateľ a vyzve sa na podpis dohody a príloh. V prípade, že je rekvalifikačný kurz absolvovaný, zamestnancovi je povinný priniesť záujemca osvedčenie, žiadosť o úhradu a splnomocnenie, na základe ktorého zamestnanec vytvorí platobný príkaz a vyhlásenie a uhradí faktúru za rekvalifikáciu. V prípade, že záujemca neabsolvoval kurz, je povinný doložiť oznámenie o nenastúpení do kurzu. V prípade, že záujemca nastúpil do kurzu, ale nedokončil ho, zamestnanec overuje opodstatnenosť odstúpenia z kurzu. V prípade, že je odstúpenie opodstatnené, vytvorí platobný príkaz na úhradu alikvotnej časti kurzu.

P08_ Získanie príspevku/spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie

Proces popisuje spracovanie žiadosti o úhradu výdavkov súvisiacich s realizáciou odborných poradenských služieb (náhrada časti cestovných výdavkov, ktoré súvisia s absolvovaním vstupného pohovoru do zamestnania, žiadosť o úradu nákladov na cestovné, stravné a ubytovania. Na základe písomne podanej žiadosti uchádzača o zamestnanie posúdi a rozhodne príslušný UPSVR o preplatení výdavkov.

P09_ Získanie príspevku na dochádzku za prácou

Proces popisuje poskytovanie mesačného príspevku vo forme úhrady časti cestovných výdavkov na dochádzku z miesta trvalého pobytu alebo z miesta prechodného pobytu do miesta výkonu zamestnania uvedeného v pracovnej zmluve a späť zamestnancovi, ktorý bol uchádzačom o zamestnanie vedeným v evidencii uchádzačov o zamestnanie najmenej tri mesiace, a ktorý bol vyradený z evidencie uchádzačov o zamestnanie z dôvodu vzniku pracovného pomeru.

P10_ Získanie príspevku na podporu mobility za prácou

Proces popisuje poskytnutie mesačného príspevku na podporu mobility za prácou na úhradu časti výdavkov na bývanie súvisiacich so zmenou pobytu v súvislosti so získaním zamestnania najmenej na šesť mesiacov zamestnancovi, ktorý bol uchádzačom o zamestnanie vedeným v evidencii uchádzačov o zamestnanie najmenej tri mesiace, a ktorý bol vyradený z evidencie uchádzačov o zamestnanie z dôvodu vzniku pracovného pomeru.

P11_ Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe

Účelom procesu je umožniť uchádzačovi o zamestnanie (absolventovi školy) získať paušálny príspevok na vykonávanie absolventskej praxe, ktorý môže Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny poskytnúť na úhradu nevyhnutných osobných výdavkov spojených s vykonávaním absolventskej praxe.

P12_ Príprava na samostatne zárobkovú činnosť

Účelom procesu je poskytnúť uchádzačom o zamestnanie prípravu zameranú na začatie samostatnej zárobkovej činnosti. Táto príprava sa poskytuje len občanom so zdravotným postihnutím. Úrad zabezpečuje UoZ, občanovi so zdravotným postihnutím na základe jeho písomnej žiadosti možnosť zúčastniť sa na príprave na začatie prevádzkovania SZČ/CHP. Súčasťou prípravy je vypracovanie podnikateľského zámeru vrátane predpokladaných nákladov na zriadenie CHP, ktoré sú podkladom pre posúdenie komisiou úradu zriadenou výborom pre otázky zamestnanosti úradu.

P13_ Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť

Proces popisuje spracovanie žiadosti o príspevok na samostatnú zárobkovú činnosť, ktorý môže Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny poskytnúť na čiastočnú úhradu nákladov súvisiacich s prevádzkovaním samostatnej zárobkovej činnosti.

Oblasť O6 Vyradenie z evidencie ÚPSVaR

V prípade, že občan uzavrie pracovný pomer, informuje o tom príslušný ÚPSVaR, na základe čoho je rozhodnutím informovaný o vyradení z evidencie uchádzačov o zamestnanie. Občan môže byť z evidencie uchádzačov o zamestnanie vyradený tiež na základe začatia podnikania (príp. Založenia živnosti), začatím resp. pokračovaním v štúdiu, v prípade nenájdenia si zamestnania počas 6 mesačnej lehoty, neplnenia si povinností definovaných ÚPSVaR, na základe vlastného rozhodnutia, príp. iných skutočností.

P02_ Vyradenie uchádzačov z evidencie

Po prijatí podnetu/žiadosti na vyradenie z evidencie UoZ od občana skontroluje ÚPSVR oprávnenosť a úplnosť požiadavky, prípadne si dožiada relevantné dokumenty a občana vyradí z evidencie UoZ alebo konanie vo veci vyradenia z evidencie zastaví, v prípade ak sa preukáže, že dôvody na evidenciu stále pretrvávajú.

4.2. ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE

Zákaznícka cesta zachytáva sled aktivít a udalostí Životnej situácie Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie, týkajúcich sa vyššie identifikovaných občanov. Začína sa rozhodnutím občana, že chce bývať vo vlastnom byte. Občan si musí definovať základné požiadavky na bývanie a sledovanie si ponúk nehnuteľností. Občan môže kontaktovať realitnú kanceláriu na pomoc pri hľadaní a následne si musí vyriešiť, ako bude financovať kúpu nehnuteľnosti, k čomu si buď nájde na pomoc finančného poradcu, alebo si bude financie riešiť sám. Keď nájde vyhovujúcu nehnuteľnosť, uskutoční obhliadku nehnuteľnosti. Ak sa pre nehnuteľnosť rozhodne, musí si pripraviť kúpno-predajnú zmluvu, v banke vyrieši hypotekárny úver a musí získať potrebné potvrdenia ako znalecký posudok nehnuteľnosti a potvrdenie o veku stavby. Keď je financovanie schválené, podá návrh na vklad do katastra nehnuteľností a následne požiadava o čerpanie úveru, aby bola nehnuteľnosť uhradená, teda začne čerpať úver. Po uhradení nehnuteľnosti a podaní návrhu na vklad prichádza k prebratiu nehnuteľnosti, po ktorom občan musí vykonať ďalšie úkony, ako prepísanie elektrickej energie, plynu, vody, podpísanie zmluvy na TV, internet a telefón a podpísanie zmluvy so správcom, taktiež sa musí prihlásiť na platenie komunálneho odpadu, prihlásenie sa na koncesionárske poplatky, postenie nehnuteľnosti a domácnosti, ak chce, zmení si trvalý pobyt, podá DP k dani z nehnuteľnosti a zaplatí daň. Ak sa rozhodne, že bude nehnuteľnosť prerábať, musí si zabezpečiť potrebné potvrdenia či už stavebné povolenie, alebo ohlásenie drobných úprav, podľa veľkosti prerábky.

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

Tabuľka 6: ŽS2 - Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie	Rozhodnutie zabezpečiť si nehnuteľnosť na bývanie	Bývam vo vlastnej nehnuteľnosti na bývanie	Občan SR, FO, ktorý si rieši otázku svojho bývania a rozhodol sa, že si ide kúpiť nehnuteľnosť na bývanie

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 7: ŽS2 - Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
P20	Príprava podkladov pre podanie návrhu na vklad
P21	Konanie vo veci návrhu na vklad do katastra nehnuteľností
P22	Prihlásenie na trvalý pobyt osobne
P23	Prihlásenie na trvalý pobyt elektronicky
P24	Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady
P25	Daň z nehnuteľnosti - daňové priznanie a platenie dane
P26	Ohlásenie drobnej stavby
P27	Získanie stavebného povolenia

Popis súčasného stavu - ŽS2 Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie Kúpa a vlastníenie nehnuteľnosti na bývanie vybraná časť zákazníckej cesty občana, ktorý sa rozhodol kúpiť si vlastnú nehnuteľnosť na bývanie týkajúce sa najmä jeho kontaktu s OVM. Kontakt s OVM sa začína Prípravou podkladov pre podanie návrhu na vklad do KN, potom nasleduje už samotné Konanie vo veci návrhu na vklad do KN. V prípade, že bol Návrh na vklad do KN úspešný, pokračuje Prihlásením sa na trvalý pobyt osobne alebo elektronicky, Platením miestneho poplatku za komunálne odpady, Daň z nehnuteľnosti - podanie priznania a platenie dane, Ohlásenie drobnej stavby a získanie stavebného povolenia.

P20_Príprava podkladov pre podanie návrhu na vklad

Občan je povinný zabezpečiť určité prílohy, akými je kúpno-predajná zmluva, záložné zmluvy, uhradenie poplatku a pod. na to, aby mohol podať žiadosť o návrh na vklad do KN. V prípade, že si občan nie je istý o celom procese podania návrhu, môže ísť na úrad ešte pred začatím príprav podkladov kde si všetko prekonzultuje a informuje sa o potrebných náležitostiach, ktoré musia byť splnené.

P21_Konanie vo veci návrhu na vklad do katastra nehnuteľnosti

Konania nastáva vtedy, keď občan zhromaždil potrebné prílohy a zaslal návrh na vklad do KN na príslušnom úrade. V procese nastáva prehodnotenie a kontrolovanie príloh a dokumentov, ktoré občan sprostredkoval a prebieha komunikácia občana s OVM ak je potrebná. Ak splnil občan všetky potrebné podmienky a náležitosti, je návrh na vklad skompletizovaný. Ak nastali komplikácie, OVM má právo návrh zamietnuť alebo zastaviť, no občan má možnosť odvolať sa cez správne konanie alebo cez druhostupňové odvolanie a podľa toho sa návrh na vklad do KN znovu prehodnocuje.

P22_Prihlásenie na trvalý pobyt osobne alebo elektronicky

Občan má možnosť prihlásiť sa na trvalý pobyt v mieste, kde si kúpil svoju nehnuteľnosť. Môže tak urobiť osobne na príslušnom OVM alebo elektronicky. Je potrebné, aby občan zadal svoje osobné údaje, prípadne poskytol svoje doklady pracovníčke na úrade, ktorá následne vyplní potrebné formuláre a prihlási občana na trvalý pobyt v danom mieste.

P23_Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady

Občan je povinný si pri kúpe nehnuteľnosti nahlásiť a platiť poplatky za komunálne odpady podľa platného VZN danej obce, kde si nahlási objemy nádob na odpad a plánovaný počet vývozov, alebo nahlási počet obyvateľov, ak ide o byt. Na základe toho mu OVM vypočíta poplatok za odpad.

P24_Daň z nehnuteľnosti - daňové priznanie a platenie dane

Každý občan, ktorý vlastní nehnuteľnosť, je povinný vyplniť si a podať daňové priznanie k dani z nehnuteľnosti a daň platiť každý rok. Pri vyplňaní môže požiadať o pomoc a asistenciu zamestnancov úradu, ktorí mu pomôžu vyplniť priznanie. Priznanie je občan povinný vyplniť len raz, potom mu je na ročne zasielané oznámenie s platobným výmerom. V prípade, že občan vykonal nejaké zmeny na nehnuteľnosti, musí daňové priznanie podať znova, aby odrážalo reálny stav nehnuteľnosti.

P25_Ohlásenie drobnej stavby a získanie stavebného povolenia

V prípade, že sa občan rozhodne prerábať alebo upravovať svoju nehnuteľnosť, je povinný zabezpečiť si potrebné povolenie. Ak sa jedná o drobnú stavbu, tak je povinný ju nahlásiť a úrad mu toto oznámenie povolí. Ak sa však rozhodne o väčšie prerábky a úpravy, je povinný zabezpečiť si stavebné povolenie. Pri oboch povoleniach si musí občan zabezpečiť potrebnú dokumentáciu, projekty a potrebné prílohy, ktoré si úrad vyžiada.

4.3. ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA

Cesta občana životnej situácie Začatie podnikania je popísaná z pohľadu aktivít a udalostí dotýkajúci sa občana a jeho komunikácie a plnenia si povinností voči verejnej a štátnej správe. Občan začína získaním si všetkých potrebných informácií, ktoré potrebuje aby si vybral správnu formu podnikania a končí zápisom do Živnostenského registra (ŽR SR), Obchodného registra (OR SR) alebo iného registra a splnením si všetkých povinností voči štátu, ktoré súvisia so začatím podnikania.

Ohlásenie živnosti popisuje kroky, ktoré je potrebné realizovať pre ohlásenie živnosti a splnenie si všetkých povinností voči OVM po vzniku živnostenského oprávnenia. Pred získaním oprávnenia môže fyzická osoba, ktorá je vedená v evidencii nezamestnaných požiadať o poskytnutie príspevku na podporu podnikania alebo o získanie školenia k začatiu podnikania. Fyzická osoba ohlásí živnosť elektronicky alebo na príslušnom živnostenskom úrade OÚ. Právnická osoba ohlásí živnosť alebo podá žiadosť o vydanie osvedčenia o živnostenskom oprávnení elektronicky alebo na príslušnom živnostenskom úrade OÚ. Po podaní ohlásenia/žiadosti miestne príslušný živnostenský úrad OÚ posudzuje podané ohlásenie/žiadosť. Ak sú splnené všetky podmienky ustanovené zákonom, živnostenský úrad vydáva živnostenské oprávnenie. Po vydaní osvedčenia o živnostenskom oprávnení sú elektronickou formou poskytované údaje pre fakultatívne prihlásenie daňovej registrácie (PO/FO), prihlásenie do povinného zdravotného poistenia (FO), údaje oznámenia zmeny platiteľa poistného v príslušnej zdravotnej poisťovni (FO) a údaje do registra právnických osôb (FO/PO).

Registrácia spoločností registrovaných v Obchodnom registri (OR SR) popisuje kroky, ktoré je potrebné realizovať pre založenie a vznik spoločnosti a splnenie si všetkých povinností voči OVM po zápise do Obchodného registra. Občan si na začiatku procesu určuje právnu formu obchodnej spoločnosti, predmet podnikania, spôsob založenia, obchodné meno, sídlo, výšku základného imania a určuje aj spoločníkov, štatutárny orgán, správcu vkladu a ďalšie náležitosti podľa Obchodného zákonníka alebo osobitých predpisov. Pred návrhom na zápis do OR SR občan ohlásí živnosť, pokiaľ pre predmet podnikania potrebuje živnostenské oprávnenie. Vo veci návrhu na zápis do obchodného registra koná príslušný registrový súd.

V rámci cesty občana boli identifikované aj iné právne formy podnikania a to možnosť založenia neziskovej organizácie alebo občianskeho združenia, ktoré môže vykonávať aj podnikateľské aktivity a je zapísané v Registri neziskových a mimovládnych organizácií (RMNO). Služby RMNO nie sú takmer vôbec digitalizované a preto sú tieto právne formy slabo prístupné verejnosti. Rovnako sa začatie podnikania zaoberá právnou formou samostatne hospodáriaceho roľníka (SHR), na ktorého sa vzťahujú rôzne povinnosti voči štátu a obciam. Procesy pre registráciu sú nielen slabo digitalizované, ale taktiež nie je zjednotený proces registrácie SHR na všetky príslušné inštitúcie.

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

Tabuľka 8: ŽS3 - Začatie podnikania - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Začatie podnikania – živnosť	Chcem začať podnikateľ, ohlásiť živnosť FO	Som ako živnostník je zapísaný/á v živnostenskom registri a mám vydané živnostenské oprávnenie,	Žiadateľ- fyzická osoba (FO) / právnická osoba (PO)
		Do elektronickej schránky žiadateľa je zaslané potvrdenie o živnostenskom oprávnení (pokiaľ je el.schránka aktívna na doručovanie)	
		Som ako živnostník prihlásený/á v zdravotnej poisťovni alebo a má oznámenú zmenu platiteľa poistného, je zaregistrovaný na daňovom úrade (DIČ) (fakultatívne možnosti)	
		Mám všetky potrebné informácie týkajúce sa podnikania vo svojej novej aktivovanej elektronickej schránke v novom právnom postavení (napr.: eKasa, DPH, informácie o sociálnom poistení a pod...)	
		Údaje o živnostníkovi sú zaevidované v registroch verejnej správy (RPO)	
Začatie podnikania – s.r.o.	Chcem začať podnikateľ, založiť si s.r.o.	Mám spol. s.r.o. zapísanú v OR SR	Zakladateľ - fyzická osoba (FO) / právnická osoba (PO)
		Zakladateľovi bol doručený výpis z OR SR do elektronickej schránky,	
		Spol. s.r.o. je zaregistrovaná na daňovom úrade (DIČ)	
		Do novej aktivovanej elektronickej schránky v novom právnom postavení mi boli zaslané všetky potrebné informácie (napr.: eKasa, DPH a pod...)	
		Údaje o s.r.o. sú poskytnuté do registra verejnej správy (RPO).	

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Začatie podnikania](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 9: ŽS3 - Začatie podnikania - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ZP01	Chcem začať podnikat'
ZP01 1	Ohlásenie živnosti
ZP01 2	Registrácia s.r.o.
ZP01 3	Registrácia iných právnych foriem

Popis súčasného stavu - ŽS3 Začatie podnikania

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Začatie podnikania je vybraná časť cesty občana - Ohlásenie živnosti, Registrácia s.r.o. a Registrácia iných právnych foriem. Do analýzy a mapovania boli zahrnuté činnosti občana dotýkajúce sa využívania publikovaných koncových služieb MV SR, MS SR a obcí a činností, ktoré sú vykonávané v kontakte s OVM pri ŽS Začatie podnikania. Nižšie sú stručne popísané mapované oblasti súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

ZP01 Chcem začať podnikat'

Fyzická/právnická osoba so zámerom začať podnikat' sa informuje o možných formách podnikania, zisťuje podmienky pre začatie podnikania a pripravuje si podklady pre zvolenú právnu formu podnikania. Dostupné informácie môže fyzická/právnická osoba nájsť na stránkach príslušných ministerstiev, na stránke ÚPVS alebo iných komerčných stránkach. Štát aktuálne neposkytuje informácie pre začatie podnikania z pohľadu budúceho podnikateľa, čo sťažuje občanom zistiť kompletne podmienky pre začatie konkrétnej podnikateľskej činnosti.

Po registrácii podnikateľa a následným zápisom subjektu do Registra právnických osôb je takémuto subjektu vytvorená elektronická schránka, pričom automatická aktivácia schránky sa týka len právnických osôb zapísaných do Obchodného registra. Pre tieto právnické osoby sa schránka aktivuje na 10-ty deň od jej vzniku, pokiaľ sa do nej konateľ neprihlási skôr. To predstavuje reštrikciu pri zasielaní registračných dokumentov do schránky podnikateľa čo najskôr od registrácie subjektu.

Fyzické osoby – podnikatelia nemajú povinnosť aktivácie schránky a jej aktivovanosť v tomto segmente je veľmi nízka. Následne vzniká problém ďalšej elektronickej komunikácie so štátom ako aj ďalšieho informovania nového podnikateľa o podmienkach podnikania alebo poskytovania dodatočných informácií.

ZP01 1 Ohlásenie živnosti

Všeobecné podmienky prevádzkovania živnosti sú uvedené v zákone č. 455/1991 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov účinných ku dňu 21.11.2022 (ďalej len Živnostenský zákon). FO/PO sa na základe získaných informácií rozhodne ohlásiť živnosť. FO si na začiatku určuje predmet podnikania, obchodné meno, miesto podnikania. PO si okrem uvedených náležitostí určuje právnu formu, obchodné meno, sídlo, predmet podnikania, osoby štatutárnych orgánov, spôsob, akým budú za právnickú osobu konať. V prípade, že je to relevantné určuje FO/PO aj adresy prevádzkarne, dobu podnikania, deň začatia podnikania, zodpovedného zástupcu a iné relevantné skutočnosti podľa Živnostenského zákona. Pred ohlášením živnosti môže požiadať občan o poskytnutie príspevku na podporu podnikania alebo o získanie školenia k začatiu podnikania. Získanie podpory od štátu pri vzniku podnikania je riešené v životnej situácii Strata a hľadanie zamestnania. Ohlásenie živnosti môže fyzická osoba podať formou elektronickej služby alebo ohlási živnosť na príslušnom živnostenskom úrade OÚ/jednotnom kontaktnom mieste. Náležitosťou ohlásenia živnosti je aj úhrada správneho poplatku.

FO môže k ohlášeniu živnosti uviesť aj iné údaje:

- fyzická osoba, ktorá nie je registrovaná u správcu dane, ktorým je daňový úrad, zároveň s ohlášením živnosti uvedie aj údaje na splnenie registračnej povinnosti a oznamovacej povinnosti,
- fyzická osoba, ktorá ešte nie je v systéme povinného zdravotného poistenia prihlásená, zároveň s ohlášením živnosti uvedie tiež údaje na prihlásenie sa do systému povinného zdravotného poistenia,
- fyzická osoba, ktorá je v systéme povinného zdravotného poistenia prihlásená uvedie obchodné meno poisťovne, v ktorej je poistená a údaje oznámenia zmeny platiteľa poisťného.

Identifikačné číslo prideli osobe Štatistický úrad Slovenskej republiky na žiadosť živnostenského úradu.

Ak živnostenský úrad zistí, že ohlásenie má všetky náležitosti a podnikateľ spĺňa podmienky, vydá osvedčenie o živnostenskom oprávnení najneskôr do troch pracovných dní odo dňa, keď mu ohlásenie živnosti a výpisy z registra trestov boli doručené.

Ak živnostenský úrad zistí, že ohlásenie nemá náležitosti alebo je nezrozumiteľné, vyzve podnikateľa v lehote najneskôr do troch pracovných dní od dňa doručenia ohlásenia a výpisu z registra trestov, aby odstránil nedostatky ohlásenia. Vo výzve určí primeranú lehotu na ich odstránenie, najmenej však 15 dní. Ak sú na to závažné dôvody, môže živnostenský úrad na žiadosť podnikateľa predĺžiť lehotu i opakovane. Ak podnikateľ neodstráni závädy v určenej lehote, živnostenský úrad konanie zastaví.

Do RPO sú poskytované údaje o novom zápise živnostenského oprávnenia informačným systémom živnostenského podnikania v elektronickej podobe. RPO poskytuje všetkým integrovaným inštitúciám údaje o novo zapísaných živnostenský oprávneniach (napr.: VŠZP, ZP Dôvera a pod.).

ZP01 2 Registrácia s.r.o.

Zakladateľmi spoločnosti môžu byť a zúčastňovať sa na jej podnikaní fyzické i právnické osoby (ďalej len zakladateľ).

Zakladateľ si na začiatku procesu určuje právnu formu právnickej osoby, predmet podnikania, obchodné meno, sídlo, výšku základného imania určuje aj spoločníkov, konateľa, správcu vkladu a iné údaje podľa Obchodného zákonníka alebo osobitých predpisov. Zakladatelia uzatvárajú spoločenskú alebo zakladateľskú zmluvu. Zakladateľ s.r.o., ktorý nemá živnostenské oprávnenie podá žiadosť o vydanie živnostenského oprávnenia, tak ako je to popísané v procese ZP01 1 Ohlásenie živnosti.

Podanie návrhu na zápis s.r.o. môže zakladateľ podať elektronickými prostriedkami registrovanému súdu prostredníctvom elektronickeho formulára zverejneného na webovom sídle ÚPVS alebo špecializovaného portálu alebo prostredníctvom okresného úradu, ktorý plní úlohy

jednotného kontaktného miesta. Účinky doručenia návrhu na zápis nastávajú v deň, keď registrovému súdu prišla informácia o zaplatení súdneho poplatku a registrovému súdu bola doručená listina, ak sa k návrhu na zápis mala priložiť, a zároveň neuplynulo 15 dní odo dňa podania návrhu na zápis.

Ak sú splnené všetky podmienky stanovené aktuálne platnou právnou úpravou, registrový súd vykoná zápis do OR SR. Príslušný registrový súd vydá potvrdenie, ktoré bez zbytočného odkladu zasiela navrhovateľovi. Súčasne je vydaný aj výpis z obchodného registra, ktorý rovnako bezodkladne zasiela navrhovateľovi.

Údaje obsiahnuté vo výpise z obchodného registra registrový súd poskytne príslušnému daňovému úradu, orgánu štátnej štatistiky, centrálnemu depozitárovi cenných papierov a orgánu, ktorý vydal listinu, ktorou sa preukazuje živnostenské alebo iné podnikateľské oprávnenie na vykonávanie činnosti, ktorá je zapísaná do obchodného registra.

Informácie o zápise s.r.o. do OR SR poskytuje OR SR elektronickou formou RPO. RPO poskytuje všetkým integrovaným inštitúciám údaje o novo zapísaných s.r.o. (napr.: SPa a pod...).

ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem

Aktuálne je pre budúceho podnikateľa dostupných viacero právnych foriem. Ak si občan zvolí inú možnosť ako sa stať živnostníkom, alebo spoločníkom v s.r.o., má na výber aj ďalšie právne formy obchodných spoločností a družstva, ktoré sa zapisujú do Obchodného registra. Proces zápisu je v tomto prípade podobný procesu ohlásenia živnosti a registrácie s.r.o., pričom sa tieto právne formy odlišujú v podmienkach a dokumentoch potrebných ku podaniu na registrový súd.

Občan si môže zvoliť zápis inej formy subjektu, akým je napríklad nezisková organizácia alebo občianske združenie, v rámci ktorých je možné taktiež vykonávať podnikateľskú činnosť. Tieto subjekty sa zapisujú do Registra mimovládnych a neziskových organizácií (RMNO) v gestorstve Ministerstva vnútra SR. Aktuálne nie sú dostupné žiadne elektronické služby pre RMNO a podanie pre zápis subjektu je možné osobne, prípadne cez všeobecné podanie na ÚPVS.

Jednu z foriem podnikania fyzických osôb tvoria aj samostatne hospodáriaci roľníci (SHR). Ide o osobitný typ podnikania v poľnohospodárskej výrobe vykonávaný podnikateľom (fyzickou osobou) osobne alebo pomocou iných osôb. Právnu úpravu v tejto oblasti predstavuje zákon č. 105/1990 Zb. o súkromnom podnikaní v znení neskorších predpisov (Zákon o SHR č. 219/1991). SHR potrebuje pre začatie svojej činnosti od obce vystavené Osvedčenie o zápise SHR. Obec môže osvedčenie vydať len ak disponuje IČO, ktoré musí prideliť ŠÚSR. Ide často o listinné žiadosti pridelenia IČO, čo je pri vybavovaní agendy zdĺhavé. Následne ak má obec k dispozícii IČO pre pridelenie konkrétneho SHR, vydá osvedčenie s označenou prevažujúcou činnosťou, ktorú nahlási SHR. Ďalej má obec povinnosť v zmysle zákona nahlásiť uvedenú informáciu o vzniku SHR nahlásiť na Finančnú správu, Zdravotnú poisťovňu a Sociálnu poisťovňu. Pre obec to znamená zasielanie troch zásielok v rámci vybavovania jedného SHR.

4.4. ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA

Zákaznícka cesta 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 vozidlo a stanovením si požiadaviek na vozidlo, ktoré má záujem zakúpiť. Predávajúci začína zverejnením inzerátu o predaji svojho vozidla. Kupujúci si zabezpečí finančné prostriedky. Pred kúpou vozidla realizujú obhliadku vozidla a predávajúci kupujúcemu poskytne informácie o overení vozidla. Kupujúci sa rozhodne zakúpiť si vozidlo. Kupujúci s predávajúci uzatvoria zmluvu a kupujúci uhradí predajnú cenu. Po odovzdaní dokladov, vozidla a kľúčov sa spolu rozhodnú ako realizujú prepis vozidla na DI. Prepis vozidla 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 vozidlo na miestne príslušnom DI a kupujúci do 30 dní prihlási vozidlo 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 vozidla 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).

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

Tabuľka 10: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla	Mám vybrané vozidlo, potrebujem si ho kúpiť a vykonať zmenu držiteľa a vlastníka vozidla.	Bola vykonaná zmena držiteľa a vlastníka.	Fyzická osoba (FO). FO podnikateľ, jednoosobová S.R.O..
		Mám nové TEČ (v prípade potreby) a technické preukazy (malý, veľký).	Prevod držby vozidla (jazdené vozidlá) v rámci Slovenska.
		Mám platné PZP a diaľničnú známku	
		Môžem začať používať moje vozidlo.	

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Kúpa motorového vozidla](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 11: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
A01	Kúpa vozidla
A01 1	Overenie vozidla
A01 2	Predaj vozidla
A01 3	Prepis vozidla osobne (v rámci okresu)
A01 4	Prepis vozidla osobne (mimo okresu) - proces v TO-BE stave už nefiguruje
A01 5	Prepis vozidla elektronicky
A01 6	Prepis diaľničnej známky
A01 7	Notifikácia o STK/EK

Popis súčasného stavu - ŽS4 Kúpa motorového vozidla

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla je vybraná časť zákaznickej cesty občana, ktorý sa rozhodol zakúpiť si vozidlo 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 analýzy.

A01 Kúpa vozidla

Proces A01 Kúpa vozidla AS-IS je zakreslením hlavného procesného rámca AS-IS stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre kupujúceho a predávajúceho. Predávajúci zverejňuje inzerát na predaj vozidla a kupujúci si definuje základné požiadavky na vozidlo, ktoré má záujem si zakúpiť. Kupujúci osloví predávajúceho, telefonicky si vymenia informácie, dohodnú si obhliadku vozidla. Proces pokračuje overením vozidla, predajom vozidla, prepisom vozidla (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 vozidla žiada príslušnú komerčnú poisťovňu o zrušenie PZP/HP.

A01 1 Overenia vozidla

Pred kúpou vozidla môže kupujúci predávajúceho požiadať o predloženie dokladov o overení vozidla (napr.: informácie o držiteľovi vozidla, 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 vozidla

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

A01 3 Prepis vozidla osobne (v rámci okresu)

Predávajúci a kupujúci osobne na DI podajú žiadosť o prepis vozidla 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. vozidla. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnutia si osvedčenia alebo o doručení osvedčenia kuriérom.

A01 4 Prepis vozidla osobne (mimo okresu)

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. vozidla. Zamestnanec DI zaeviduje zmenu v evidencii vozidiel. Kupujúcemu príde sms notifikácia o možnosti vyzdvihnutia si osvedčenia alebo o doručení osvedčenia kuriérom.

A01 5 Prepis vozidla elektronicky

Prepis vozidla je možné realizovať:

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

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

V prípade, ak došlo k zmene TEČ môže kupujúci požiadať o prepis 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 Notifikácie o STK/EK

Kupujúci pri predaji vozidla 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.

4.5. ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU

Cesta podnikateľa životnej situácie "Administratívny chod podniku" zahŕňa široké spektrum povinností, ktoré má podnikateľ počas prevádzky svojho podniku. Zamerali sme sa na najdôležitejšie povinnosti podnikateľa v rámci oblastí zmeny v registroch, zamestnávania zamestnanca, zriadenia prevádzky, kontrolnej činnosti a štatistického vykazovania.

V rámci životného cyklu podnikateľskej činnosti podnikateľa nahlasujú zmeny údajov aj do živnostenského registra, Obchodného registra, prípadne do iných relevantných registrov. Tieto služby sú digitalizované, avšak v dôsledku chýbajúcich integrácií a automatického spracovania zmenových dávok z referenčných registrov musia podnikateľa nahlasovať aj zmeny osobných údajov alebo duplicitne nahlasovať zmeny na viacerých úradoch.

V súvislosti so zamestnávaním zamestnancov má podnikateľ registračné povinnosti voči rôznym inštitúciám, ako aj povinnosť odvádzania odvodov sociálneho a zdravotného poistenia a daňové povinnosti. Táto oblasť je vo veľkej miere digitalizovaná, keďže príslušné inštitúcie zaviedli viaceré elektronické služby pre podnikateľov. Stále však chýbajú niektoré komplexné elektronické služby pre zamestnávateľa, jednoduchšia registrácia, či jednotný dizajn digitálneho prostredia.

Ďalšou z povinností podnikateľa je predkladanie rôznych štatistických výkazov a finančných výkazov. Túto povinnosť sa podarilo zjednotiť, keďže Štatistický úrad a Daňový úrad už zaviedli elektronické služby pre podnikateľov. V rámci štatistického zisťovania však dochádza ku významnej záťaži podnikateľov, ktorí majú povinnosť vyplňať výkazy s duplicitnými informáciami, prípadne informáciami, ktoré už o nich štát má.

Do analýzy tejto životnej situácie boli osobitne zahrnuté aktivity a povinnosti súvisiace s preventívnou, kontrolnou činnosťou a inšpekčnými prehliadkami, ktoré príslušné štátne inštitúcie vykonávajú voči podnikateľom a občanom. Individuálne kontroly sú pomerne časté a nie sú vzájomne koordinované, preto sa často stáva, že podnikateľa a občania majú počas roka niekoľko kontrol z rôznych inštitúcií. Kontroly predstavujú záťaž spojenú s predkladaním dokladov od iných štátnych inštitúcií a iných dôkazov, ktoré v súčasnosti nie je možné poskytovať elektronicky. Samostatnou kapitolou je prevencia a ochrana zdravia pri práci, kde riziká spojené so zdravím sa vyhodnocujú z pohľadu bezpečnosti práce (choroby z povolania, vplyv prostredia na prácu atď.).

V rámci danej kapitoly boli analyzované aj procesy súvisiace so zriadením prevádzky, ktorá prechádza viacerými OVM. Táto cesta je pre podnikateľov z časti digitalizovaná, avšak väčšina služieb stále nemá svoju digitálnu podobu a podnikateľ musí na rôzne OVM dokladovať veľké množstvo dokumentácie. Chýbajú e-sluzby v rámci kontaktu s ÚVZ, ŠVPS SR, ako aj s obcami.

V rámci životnej situácie sa venujeme aj podnikateľom v oblasti poľnohospodárstva, ktorí využívajú služby rôznych úradov. V tomto prípade ide o nízku úroveň digitalizácie, mnoho služieb nie je vôbec digitalizovaných a existujúce služby a portály pre používateľov sú zastarané a používateľsky nevhodné pre poľnohospodárov. Dôsledkom toho dochádza ku vstupu nekvalitných dát, čo znemožňuje efektívnu kontrolu zo strany štátnych inštitúcií a má priamy vplyv na bezpečnosť a zdravie spoločnosti, ktorá konzumuje produkty poľnohospodárskej výroby.

Podnikateľ sa počas svojej životnej situácie dostáva aj do kontaktu s inými dôležitými povinnosťami, ako napríklad v oblasti týkajúcej sa daní a poplatkov voči štátu a obciam. Sú to povinnosti súvisiace s daňou z príjmov, zamestnanosti, daňou z pridanej hodnoty, daňou z motorových vozidiel a nehnuteľností, poplatky súvisiace s komunálnym odpadom a iné poplatkové povinnosti voči obciam. Finančná správa SR v tejto oblasti zaviedla elektronické služby a podnikateľa sú povinní komunikovať s daňovým úradom výlučne elektronicky prostredníctvom portálu Finančnej správy. Ten kompletne zastrešuje daňové a colné povinnosti podnikateľov a úroveň digitalizácie je vysoká. Na druhej strane sa úroveň elektronických služieb v rámci daňovej a poplatkovej povinnosti obcí líši, závisí od konkrétnej obce/mesta a v rámci Slovenska. Jednotnosť poskytovaných elektronických služieb obcí závisí aj od toho, či sú tieto poskytované DataCentrom elektronizácie územnej samosprávy Slovenska.

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

Tabuľka 12: ŽS5 - Administratívny chod podniku - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Administratívny chod podniku	Hospodársky subjekt začal vykonávať podnikateľskú činnosť (je zapísaný do registra právnických osôb)	Závazky hospodárskeho subjektu voči obciam a štátu sú splnené	Fyzická osoba - podnikateľ Právnická osoba (PO) Iný podnikateľský subjekt

[Zákaznícka cesta podnikateľa v rámci životnej situácie Administratívny chod podniku](#) ako celku a následne v jednotlivých oblastiach je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Tabuľka 13: ŽS5 - Administratívny chod podniku - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS5_01	Zmeny v registroch (Živnostenský register, Obchodný register)
ŽS5_02	Zamestnávanie zamestnanca
ŽS5_03	Štatistické vykazovanie
ŽS5_04	Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť
ŽS5_05	Veterinárna a potravinová správa a dozor

Popis súčasného stavu - ŽS5 Administratívny chod podniku

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu životnej situácie sú jednotlivé oblasti životnej situácie Administratívny chod podniku a ich aktuálna stav v pohľadu podnikateľa.

ŽS5_01 Zmeny v registroch

Aktuálne je podnikateľ povinný oznamovať všetky zmeny do Živnostenského aj Obchodného registra, vrátane zmien, ktoré sú identifikované ako referenčné údaje v RFO a RPO.

Do Živnostenského registra sa oznamujú zmeny:

- oznámenie o zmene údajov uvádzaných na dokladoch o živnostenskom oprávnení :
 - zmena osobných údajov podnikateľa, vedúceho podniku alebo organizačnej zložky podniku (prípadne iný údaj ako dátum narodenia, rodné číslo alebo iný identifikačný údaj)
 - zmena miesta podnikania /zmena adresy miesta činnosti
 - zmena obchodného mena (fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorá sa nezapisuje do obchodného registra)
 - zmena označenia podniku a organizačnej zložky podniku zahraničnej osoby
 - zmena iných identifikačných údajov (pre zahraničné fyzické osoby s bydliskom mimo územia Slovenskej republiky)
- oznámenie iných zmien, ktoré sa zapisujú do ŽR SR:
 - ustanovenie zodpovedného zástupcu, ako aj ukončenie výkonu jeho funkcie, zmena údajov o zodpovednom zástupcovi
 - zriadenie alebo zrušenie prevádzkarne, združenej prevádzkarne, súvisiaceho priestoru
 - zmena osoby štatutárneho orgánu
 - zmena platiteľa poisťného na účely zdravotného poistenia u FO
 - oznamovanie prekážok v prevádzkovaní živnosti
 - pokračovanie v živnosti po úmrtí fyzickej osoby
 - iné zmeny

Do Obchodného registra sa zapisujú zmeny:

- zmena obchodného mena
- zmena sídla
- zmena štatutárnych orgánov (pridanie, zrušenie, zmeny v osobných údajoch)
- zmena v osobách spoločníkov (pridanie, zrušenie/prevedenie podielu, zmeny v osobných údajoch)
- zmena spôsobu konania štatutárov
- zmena v predmetoch podnikania
- zmena základného imania
- zmena v osobe prokuristu (pridanie, zrušenie, zmeny v osobných údajoch)
- zmena v osobe KÚV (pridanie, zrušenie, zmeny v osobných údajoch)
- iné zmeny zapisované do OR SR

Pri najčastejšom prípade musí podnikateľ (fyzická alebo právnická osoba) oznamovať zmeny osobných údajov vlastných, alebo iných osôb. Takúto zmenu musí samostatne oznamovať na ŽR SR a OR SR. V prípade právnickej osoby sa zmeny oznamované na OR SR nemusia dodatočne oznamovať na ŽR SR.

V prípade, ak podnikateľ vykonáva činnosť prostredníctvom zriadenej s.r.o. musí pri zmene predmetov podnikania (ak sú živnosťou) ohlásiť nový predmet podnikania / ukončenie podnikania na Živnostenskom úrade a následne musí podať návrh na zápis do OR SR. Pri ohlásení nového predmetu môže podať návrh na OR SR aj prostredníctvom jednotného kontaktného miesta. Pri zápise zmien na OR SR ide o duplicitné a spolplatnené nahlasovanie zmien, ktoré má už len deklaratórny účinok. Do OR SR oznamuje podnikateľ údaje z dôvodu zmeny spoločenskej zmluvy, ktorej súčasťou sú aj predmety činnosti spoločnosti. O zmene spoločenskej zmluvy rozhodujú spoločníci a žiadosť o zmenu v rámci predmetov podnikania rieši za spoločnosť štatutár, pričom môže ísť o rôzne osoby. Pri porušení povinnosti vznikajú podnikateľovi následky v podobe sankcií.

Pre oznamovanie zmien v Živnostenskom registri sú použité rôzne elektronické služby, ktoré používateľom neindikujú zmenové konanie. Prídanie nového predmetu podnikania je možné cez formulár Ohlásenie voľnej, viazanej a remeselnej živnosti FO / PO, odobratie predmetu podnikania (ukončenie jednej alebo viacerých živností) sa uskutočňuje prostredníctvom formuláru Oznamovanie ukončenia podnikania, iné zmeny prostredníctvom formuláru Oznamovanie zmien údajov zapísaných v Živnostenskom registri a uvádzaných na doklade o živnostenskom oprávnení.

Živnostenské úrady prostredníctvom IS CEZiR vykonávajú novú službu pre podnikateľské subjekty:

1. Oznámenie o uplynutí doby pozastavenia prevádzkovania živnosti v celom rozsahu platného živnostenského oprávnenia sa zasiela prostredníctvom IS Fabasoft:
 - podnikateľskému subjektu jeden mesiac pred uplynutím doby pozastavenia prevádzkovania živnosti,
 - oznámenie sa nezasiela podnikateľskému subjektu pri zmene doby pozastavenia prevádzkovania živnosti,
 - právnickej osobe sa oznámenie zasiela elektronicky do e-schránky, fyzickej osobe do e-schránky, ak nie je aktivovaná schránka na doručovanie u FO alebo PO - tak prostredníctvom IS Centrálné úradné doručovanie („CÚD“).
2. Oznámenie o uplynutí doby platnosti dokladu o odbornej spôsobilosti sa zasiela prostredníctvom IS Fabasoft:
 - podnikateľskému subjektu tri mesiace pred uplynutím doby platnosti dokladu o odbornej spôsobilosti s tým, že doklad o odbornej spôsobilosti stráca platnosť a podnikateľský subjekt je povinný predložiť príslušnému živnostenskému úradu platný doklad o odbornej spôsobilosti,
 - právnickej osobe sa oznámenie zasiela elektronicky do e-schránky, fyzickej osobe do e-schránky, ak schránka u FO alebo PO nie je aktivovaná na doručovanie - tak prostredníctvom IS Centrálné úradné doručovanie („CÚD“).

Neexistuje však notifikačný modul, ktorý by umožňoval jednoduchšie upozorňovanie používateľov na povinnosti a lehoty, ktorý by bol dostupný v rámci ÚPVS alebo aplikácie Slovensko v mobile.

Aktuálne MV SR nemá taktiež k dispozícii efektívny monitorovací nástroj, ktorý by umožnil zber a vyhodnocovanie dát z procesov pri e-službách ŽR SR. Dostupný je nástroj „Prieskum používateľskej skúsenosti“, ktorý umožňuje anonymné vyjadrenie spokojnosti s poskytnutou službou alebo o procesoch. Výsledky nie sú verejne dostupné. To znemožňuje objektívne vyhodnocovanie procesu a ďalších optimalizačných príležitostí.

ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca

Pri zamestnaní zamestnanca neexistuje aktuálne komplexný návod pre budúceho zamestnávateľa, ktorý by umožnil identifikovať konkrétnu cestu a povinnosti zamestnávateľa voči štátu pre rôzne prípady. Legislatíva v oblasti zamestnávania a pracovného práva je veľmi dynamická, zahŕňa agendu viacerých OVM a najmä menší zamestnávateľia majú problém s identifikáciou konkrétnych postupov a povinností, ktoré by umožnili ich bezproblémové vykávanie v prípade štátnych kontrol.

Zamestnávateľ aktuálne prihlasuje zamestnanca v štandardných prípadoch na 3 hlavné OVM:

1. Sociálna poisťovňa - pred vznikom poistení, najneskôr v lehote pred začatím výkonu práce zamestnanca
2. Zdravotná poisťovňa zamestnanca – v lehote 8 dní od vzniku povinnosti platiteľa poistného
3. Finančná správa (Daňový úrad) – v lehote 30 dní od vzniku novej preddavkovej povinnosti

Pri zamestnaní zamestnanca začína zamestnávateľ svoju cestu ešte pred nástupom zamestnanca v Sociálnej poisťovni (v prípade, že ide o zamestnávateľa, ktorý sa ním stáva po 1x). Tam potrebuje požiadať o prístup do systému elektronických služieb Sociálnej poisťovne. (ich súčasťou je služba pre zamestnávateľa pomocou, ktorej prihlasuje zamestnancov a plní si oznamovacie a vykazovacie povinnosti voči SP)

V prípade fyzických osôb vie o prístup požiadať prostredníctvom elektronickej služby Podávanie žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupu pre elektronickej službu „Elektronický účet poistenca“. Avšak v prípade právnických osôb nie je takáto elektronickej služba dostupná. Zamestnávateľ pre prvú registráciu využije primárne osobnú návštevu pobočky Sociálnej poisťovne. Je možné použiť aj elektronickej podanie (Všeobecná agenda), ktorej prílohy je potrebné manuálne vyplniť a podpísať KEP. Ide o formuláre dostupné v PDF forme na webovom sídle Sociálnej poisťovne: Dohoda o používaní elektronickej služieb, Registračný list zamestnávateľa a Registračný list fyzickej osoby. Samostatná služba, ktorá by umožnila jednoduchšie vyplnenie údajov, s prípadnými integráciami na referenčné registre, automatizácie a verifikácie vyplnenia polí neexistuje.

Následne zamestnávateľ vykoná registráciu na portál príslušnej zdravotnej poisťovne zamestnanca, kde poisťovni podá formulár Oznamenie o vzniku, zmene a zániku platiteľa poistného.

Voči správcovi dane (Finančná správa SR) musí zamestnávateľ oznámiť zmenu v daňovej povinnosti prostredníctvom formuláru "Žiadosť o registráciu, oznámenie zmien, žiadosť o zrušenie registrácie na daň z príjmov, daň z pridanej hodnoty a daň z poistenia". Samotná registrácia na daň z príjmu prebieha od 1.1.2023 automaticky bez potreby prihlásenia zo strany zamestnávateľa, zapísaného do RPO.

V rámci platenia sociálneho poistenia na účet Sociálnej poisťovne používa zamestnávateľ IS SP, modul Odvádzateľ poistného. Modul je zastaralý a nie je v súlade s jednotným dizajnom ID SK. Modul poskytuje zamestnávateľovi v časti Saldokonto prehľad o odvodoch za zamestnancov, avšak neumožňuje používateľovi rovno uhradiť sociálne poistenie. Namiesto toho využíva zamestnávateľ Saldokonto na kontrolu odvodov a prípravu platobného príkazu cez vlastné a bankové IS.

V prípade zamestnávania zamestnancov sa zamestnávateľ potrebuje preukazovať voči tretím osobám potvrdením o tom, že nemá nedoplatky na sociálnom poistení. Aktuálne neexistuje elektronickej služba, ktorá by zamestnávateľovi umožnila vyžiadanie takéhoto potvrdenia. V rámci OVM si niektoré vedia vyžiadat' potvrdenie prostredníctvom IS OverSi, avšak nenahrádza to kompletnú e-službu, ktorá by umožnila vydanie potvrdenia priamo bez potreby jeho vyžiadania priamo na pobočke, alebo elektronickej, do elektronickej schránky zamestnávateľa pre rôzne účely.

ŽS5_03 Štatistické vykazovanie

V procese špecifikácie potrieb vstupujú do systému požiadavky na nové štatistiky od rôznych OVM a iných externých subjektov na národnej úrovni, od Eurostatu, ako kľúčovej inštitúcie na európskej úrovni, prostredníctvom právnych aktov, ako aj iných medzinárodných organizácií. Následne sa overuje dostupnosť údajov a ich zdrojov (v zdrojoch ŠÚ SR, administratívnych zdrojoch údajov a ostatných zdrojoch). V prípade požiadavky, ktorá si vyžaduje štatistické zisťovanie, sa v procese návrhu navrhujú zmeny a doplnenia do existujúceho zisťovania, príp. nové štatistické zisťovanie. V nasledujúcom kroku stanoví Štatistický úrad SR (ŠÚ SR) spôsob realizácie štatistického zisťovania, pri štatistických zisťovaniach realizovaných výberovým spôsobom aj stratifikačné kritériá tvorby výberového súboru spravodajských jednotiek pre konkrétne štatistické zisťovanie. Medzi základné kritériá výberu patrí najmä ekonomická činnosť podľa štatistickej klasifikácie ekonomických činností SK NACE a veľkostná kategória subjektu, pričom sa využívajú príslušné klasifikácie a číselníky na správne zatriedenie subjektov (aj podnikateľov), ktorým vznikne spravodajská povinnosť poskytnúť údaje pre štatistické zisťovanie.

Subjekt (podnikateľ) môže byť zaradený do štatistického zisťovania s poskytovaním údajov v pravidelnej mesačnej/štvrtročnej/polročnej/ročnej periodicite, prípadne viacročnej periodicite (napr. raz za 3 roky). Vybrané subjekty sú následne oslovené prostredníctvom elektronickej schránky, prípadne poštou podľa zákona č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov. V prípade zaradenia do viacerých štatistických zisťovaní je subjekt oslovený s každým zisťovaním separátne a nie hromadne.

V oznámení o zaradení do štatistického zisťovania posieľa ŠÚ SR aj návod na prihlásenie spolu s prihlasovacími údajmi, pokiaľ ide o subjekt (podnikateľa), ktorému vznikla povinnosť vyplnenia štatistického formulára po prvý krát. Prihlásenie do Elektronickej zberu údajov (eZberu) ŠÚ SR (viac informácií na zber.statistics.sk) sa realizuje prostredníctvom prihlasovacieho mena a hesla, prihlásenie cez eID alebo aplikáciu SvM nie je umožnené.

Štatistické formuláre sú čiastočne predvyplnené a obsahujú komplexné kontroly vyplňaných údajov. Po vyplnení štatistického formulára používateľ môže výkaz uložiť alebo odoslať bez potreby dodatočnej autorizácie. Odoslaním si splnil svoju povinnosť, pokiaľ nedošlo ku chybnému vyplneniu údajov, ktoré boli odhalené prvotnou automatickou kontrolou. Po odoslaní štatistického výkazu sa vykonávajú ďalšie automatické hromadné kontroly, ktoré vyhodnocujú pracovníci ŠÚ SR. Tí kontaktujú konkrétny subjekt, ktorý zdôvodní prípadnú anomáliu alebo opraví a opätovne odošle výkaz.

Pre správny výber súboru spravodajských jednotiek pre štatistické zisťovania pre právnické osoby (výber právnických osôb, ktoré zahrnuté do štatistického zisťovania) je zavedená štatistická klasifikácia ekonomických činností SK NACE Rev. 2. Aktuálne ŠÚ SR vedie Register organizácií, v rámci ktorého vedie pridelené kódy pre aktuálnu revíziu SK NACE Rev. 2. Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1893/2006 sa zaviedla štatistická klasifikácia ekonomických činností v Európskej únii v novej revízii NACE Revision 2.1 (ďalej len „NACE Rev. 2.1“). V uvedenom nariadení sa takisto stanovil rámec na zber a prezentáciu širokej škály štatistických údajov podľa ekonomických činností v oblastiach podnikovej štatistiky (napr. výroba, zamestnanosť, národné účty), ako aj v iných štatistických oblastiach. Štatistika zostavená na základe klasifikácie NACE Rev. 2 je porovnateľná na európskej a medzinárodnej úrovni. V rámci Európskej únie sa bude vyžadovať používanie novej verzie - NACE Rev. 2.1 - pre štatistické údaje za referenčný rok 2025 a neskôr. Z tohto dôvodu, v zmysle prijatej stratégie Eurostatu, sa NACE Rev. 2.1 musí zaviesť do štatistických registrov najneskôr do konca roka 2025.

Prechod na novú klasifikáciu je spojený nielen s výhodou dostupnosti údajov podľa aktuálnej klasifikácie s lepším hodnotením súčasných ekonomických štruktúr, ale aj s nevýhodami, a to najmä, z pohľadu mnohých používateľov údajov, súvisiacimi prerušeniami v časových radoch. Na minimalizáciu týchto problémov je potrebné spätné prepočítavanie. Navyiac, nie všetky štatistiky je možné preniesť do novej klasifikácie súčasne, čo znamená, že počas určitého obdobia sú niektoré štatistiky už publikované podľa novej klasifikácie, zatiaľ čo iné sú stále publikované podľa starej klasifikácie, čo má negatívny vplyv na požadovanú koherenciu celého systému. Aby sa tento problém minimalizoval, určité štatistiky bude potrebné zostaviť súbežne podľa starej aj novej klasifikácie a teda viesť duálnu klasifikáciu. Dôvodom sú tiež vzájomné závislosti medzi jednotlivými štatistikami, čo najjasnejšie ilustrujú národné účty, ktoré budú môcť prejsť na novú klasifikáciu len vtedy, keď budú v rámci novej klasifikácie k dispozícii všetky požadované základné štatistiky.

Novú revíziu NACE Rev. 2.1 bude potrebné viesť ako register, kde okrem publikovania číselníka kódov a názvov pre novú revíziu NACE už v kvalite 5*, bude potrebné zabezpečiť mapovacie tabuľky medzi kódmi starej a novej NACE, viesť pre jednotlivé úrovne a kódy nápovedy, návody a pomocné texty pre správnu klasifikáciu a poskytovanie centrálnych služieb pre registre, kde sa NACE klasifikácia vedie. Aktuálne vedenú koncovú službu pre žiadosť o zmenu NACE klasifikácie, ktorú ŠÚ SR poskytuje formou elektronického formulára, bude potrebné rozšíriť o novú revíziu NACE a doplniť o kontroly pre výber a určenie novej a starej NACE podľa mapovacích tabuliek a činností, ktoré subjekt má vedené v RPO.

V prípade, ak zákazník ktorým je aj podnikateľ má požiadavku na neštandardný výstup, ktorý vznikne na základe spracovania údajov v odbornom útvaru ŠÚ SR sa uplatňuje spoplatnenie podľa cenníka služieb ŠÚ SR (uvedenom na web stránke úradu). Pri každej neštandardnej požiadavke za úhradu, s výnimkou tých, pri ktorých je výpočet ceny taxatívne určený, sa zákazníkovi vopred oznámi celková kalkulácia nákladov. Zamestnanci útvarov informačných služieb zabezpečia spracovanie požiadavky až po odsúhlasení ceny zákazníkom (podnikateľom). Po poskytnutí spracovanej požiadavky zákazníkovi následne prebieha platba formou fakturácie a bankového prevodu na účet ŠÚ SR. Aktuálne uvedená služba ŠÚ SR nemá integráciu na platobný modul nakoľko ročne je vybavených a fakturovaných priemerne max. 70 neštandardných výstupov. Ostatné služby úradu sú poskytované bezplatne.

ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť

Podnikatelia, ktorí v rámci svojej podnikateľskej činnosti plánujú zaregistrovať prevádzku (napr. kaderníctvo, jedáleň, kaviareň) musia prejsť zložitým procesom schvaľovania a registrácií prevádzky ako aj udelenia odbornej spôsobilosti pre konkrétne osoby zamestnané na prevádzke. Aktuálne štát neposkytuje jednoduchý postup, ani pre najčastejšie prípady a vzhľadom na komplexnosť legislatívy a zapojenia rôznych OVM (ÚVZ SR, ŠVPS, MV SR, stavebné úrady a iné) je pre podnikateľov tento proces neúmerne náročný a zdĺhavý.

Podnikatelia o občania používajú aktuálne služby ÚVZ buď osobným listinným podaním, emailom, prípadne zaslaním podania cez Všeobecnú agendu s manuálne vyplnenými tlačivami, kde z dôvodu komplikovaných agend bez nutnosti komunikácie s príslušným úradom verejného zdravotníctva je proces administratívne nevykonateľný a nejednoznačný pre koncového užívateľa. Chýbajúce elektronické služby boli z veľkej časti boli implementované a nasadené do praxe v roku 2023 v rámci projektu „Integrovaný systém úradov verejného zdravotníctva“ a sú jedným z kľúčových elementov, ktoré umožňujú zefektívnenie procesov. Aktuálne však na ÚVZ neexistuje stratégia pre digitalizáciu prioritných služieb a optimalizáciu procesov, ktorá by nadviazala na uvedený projekt a zohľadnila by víziu digitalizácie ÚVZSR do roku 2030. MZSR ako nadriadený orgán pripravuje stratégiu digitalizácie rezortu, kde výstup aktivity akčného plánu (Detailná analýza a návrh koncových služieb pre dokončenie elektronizácie chýbajúcich služieb) pre túto ŽS a bude vstupom do implementačných plánov na ďalšie obdobia.

Pre existujúce procesy bude implementovaný chýbajúci model merania KPI v podobe implementácie BI riešenia ako nadstavby nad DWH riešením, tak aby jeho výsledky mohli byť prezentované odbornej a laickej verejnosti na portál úradov verejného zdravotníctva uvzsr.sk, v interných agendách úradov verejného zdravotníctva (detailné úrovne na základe úrovne oprávnení až na ID procesu) a v podobe otvorených údajov s možnosťou integrácie tretích strán až aj na úroveň integrácie konkrétnej služby na ID procesu pod prihláseným profilom služby (Osoba tak bude vidieť štatistiku vybavenia jednotlivých svojich podaní). Cieľom je pokryť KPI pre už digitalizované služby za jednotlivé úrady s cieľom merať ich početnosť, čas vybavenia služby a porovnávať úrady. Takto sa sprístupnia otvorené údaje verejnosti a budú sa dať vyhodnocovať silné a slabé stránky opatrení pri zlepšovaní procesov agend.

Portál Úradu verejného zdravotníctva (ÚVZ) je v súčasnosti modernizovaný a v súlade s jednotným dizajnom ID SK, ale chýbajú konkrétne návody v podobe digitálnej roadmapy naviazanej na ŽS s cieľom lepšej orientácie pre verejnosť. Majorita služieb ÚVZ je digitalizovaná avšak nie všetky služby boli digitalizované a „osadené“ do životných situácií. Identifikácia to be stavu, ktorý pomenuje aktuálny stav a návrh riešení pre budúcu digitalizáciu je jednou s výstupných aktivít AP. Taktiež na dostupných stránkach a službách nie je možné zadať spätnú väzbu od používateľov, aby sa dala vyhodnotiť ich spokojnosť s publikovanými službami a informáciami. ÚVZ nemá nástroj na efektívny zber a vyhodnocovanie procesov, ktoré by následne na základe dát dokázali identifikovať problémové časti procesu. Vzhľadom na to, že proces zriadenia prevádzok rôzneho typu je natoľko komplexný a závislý od rôznych externalít, je problematické identifikovať zmeny potrebné pre jeho zjednodušenie a zefektívnenie. Závislosti zriadenia prevádzky nevychádzajú len z typu prevádzky, ale aj zo stavebného konania. Úzko s tým súvisí udeľovanie odbornej spôsobilosti pre zodpovedné osoby na prevádzke v rámci viazaných živností.

V prípade zriadenia novej prevádzky podnikateľovi vzniká aj oznamovania povinnosť pri zriadení alebo zmene prevádzky na území obce. Obce vyžadujú oznamovaniu povinnosť v zmysle VZN. Spolu s oznámením je potrebné na obec nahlásiť aj prevádzkové hodiny, ktoré musí obec schváliť. Aktuálne je uvedený proces nahlasovania a zmien nejednotný. Ohľadom vzniku alebo zmeny prevádzky sa obec nemá ako dozvedieť. Okrem toho v súvislosti so zriadenou prevádzkou vzniká povinnosť daňového priznania k nehnuteľnosti a oznámenia o vzniku poplatkovej povinnosti za komunálny odpad. V tomto prípade obec čaká na proaktívnosť občana.

ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola

V rámci sektoru poľnohospodárstva, potravinárstva a veterinárnej starostlivosti, je potrebné zjednodušiť životné situácie pre podnikateľov vrátane samostatne hospodáriacich roľníkov (SHR), ktorí sú špecifickým typom podnikania. Tento segment trpí najväčším nedostatkom kvality údajov a nízkou digitalizáciou služieb verejnej správy. Na druhej strane má produkcia a výkon tohto segmentu priamy vplyv na bezpečnosť a zdravie celkovej populácie.

Podnikatelia z danej oblasti sa dostávajú do styku s rôznymi OVM pri rôznych aktivitách, od ich registrácie ako podnikateľských subjektov a zmeny v rámci evidencie v registroch, po rôzne evidenčné a schvaľovacie povinnosti voči štátu, pričom sú zároveň predmetom množstva kontrol a vykazovania zo strany štátu.

Štátna veterinárna a potravinová správa SR je v priamom kontakte s týmto segmentom podnikateľov, pričom aktuálne neexistuje efektívny nástroj na komunikáciu medzi ŠVPS SR a podnikateľmi. Úroveň digitalizácie služieb je veľmi nízka, podnikatelia nemajú možnosť použiť elektronické služby (okrem Všeobecnej agendy), informácie pre procesy a postupy pri riešení situácií neexistujú alebo sú nepresné a nekompletné. Notifikácie o aktuálnom dianí, hrozbách a informácie priamo ovplyvňujúce podnikateľov sú publikované len na web stránke ŠVPS SR, čiže neexistuje proaktívne informovanie podnikateľov, ktorí majú relevantný záujem o konkrétne informácie.

Aktuálne prebiehajúci projekt vytvorenia portálu ŠVPS SR pre podnikateľov (Projekt rozvoja IT: Zlepšenia eGov služieb Štátnej veterinárnej a potravinovej správy SR) umožní od roku 2024 digitalizáciu agendy v oblastiach:

- elektronických podaní, žiadostí, sťažností, podnetov,
- evidenciu, registráciu a schvaľovanie prevádzok, subjektov a činností,
- elektronické evidencie (ambulantná kniha pre veterinárne úkony a register chovateľov, bitúnková kniha, evidencia odchytených túlavých zvierat).

Avšak aj po dodaní výstupov projektu bude potrebná ďalšia digitalizácia a optimalizácia procesov. ŠVPS SR aktuálne nedisponuje analytickým nástrojom, ktorý by umožnil identifikovanie problematických miest na základe dĺžky trvania procesov, či efektívnosti nastavenia procesov a služieb. Projekt tiež nepredpokladá ďalší rozvoj funkcionalít ako napr.:

- integrácia na platobnú bránu a eKoloK pre jednoduchšiu úhradu platieb a sankcií,
- notifikačné funkcie,
- ďalšie evidencie, ktoré aktuálne nevyhovujú UX štandardom a zároveň ani štandardom pre kvalitu dát.

4.6. ŽS6 PRESTĀHOVANIE

Životnú situáciu Prestāhovanie možno považovať za prirodzené pokračovanie životnej situácie Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti. Trvalý pobyt je dôležitý osobný údaj, ktorý sa používa na identifikáciu osoby v kombinácii s inými osobnými údajmi. Samotná zmena trvalého alebo prechodného pobytu je pomerne jednoduchá, ak má občan k dispozícii všetky potrebné doklady. V súčasnosti stačí, aby sa občan, ktorý chce nahlásiť zmenu prechodného alebo trvalého pobytu a získať doklad o novom pobyte, prihlási na úrade v mieste svojho nového pobytu a predloží potrebné dokumenty. Nie vždy to tak bolo a takýto občan sa musel odhlásiť z predchádzajúceho miesta a prihlásiť sa v novom. Pri elektronickom hlásení sú možnosti obmedzené a hlásenie nie je možné vždy spracovať. Po úspešnom hlásení je potrebné o zmene informovať ďalšie zainteresované inštitúcie. Ide o administratívu, ktorá vyžaduje podanie viacerých žiadostí, v niektorých prípadoch aj osobnú návštevu niektorých pracovísk, najmä verejnej správy. O zmene pobytu musia byť informované aj iné inštitúcie (napr. finančné inštitúcie, poskytovatelia energií a pod.).

Zmena trvalého pobytu si vyžaduje od občana značnú investíciu času a energie, keďže okrem nahlásenia zmeny zainteresovaným stranám je potrebné meniť aj niektoré doklady. Rovnako ako pri zmene mena po uzavretí manželstva by bolo prospešné a vítané uplatnenie prístupu "jedenkrát a dost".

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

Tabuľka 14: ŽS6 - Prestāhovanie - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Prestāhovanie	Chcem sa prestāhovať	Mám všetky osobné doklady s novou adresou a relevantné inštitúcie sú o tom informované	Občan, ktorý chce zmeniť svoj prechodný alebo trvalý pobyt

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Prestāhovanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 15: ŽS6 - Prestāhovanie - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS6_01	Zmena pobytu (trvalý, prechodný, osobne a elektronicky)
ŽS6_02	Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov
ŽS6_03	Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy

Popis súčasného stavu - ŽS6 Prestāhovanie

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie sú oblasti súvisiace so zmenou trvalého alebo prechodného pobytu, údajov na osobných dokladoch a v príslušných inštitúciách prevažne verejnej správy.

ŽS6_01 Zmena pobytu (trvalý, prechodný, osobne a elektronicky)

Občan môže hlásiť pobyt osobne na miestne príslušnej ohlasovni, alebo elektronicky prostredníctvom špecializovaného portálu MV SR. Občan poskytne potrebné informácie a prípadne priloží ďalšie dokumenty. V prípade osobného hlásenia obec posúdi možnosť zapísania pobytu a oznámi výsledok občanovi. Ak obec nie je pripojená na Centrálnu ohlasovňu občanovi je zapísaný pobyt so spätným dátumom ku dňu hlásenia. O zmene nie je občan dodatočne informovaný, nové osobné doklady si môže občan vybaviť až po tejto zmene. V prípade elektronického hlásenia je rozsah hlásenia pobytu obmedzený oproti osobnému hláseniu napríklad o iné vlastnícke vzťahy a niektoré ťarchy a pod. a znamená automatické zamietnutie. O výsledku je pri elektronickom hlásení občan informovaný správou do elektronickej schránky, bez odôvodnenia. V prípade hlásenia trvalého pobytu do zahraničia, občan sa z pôvodného trvalého pobytu odhlási na ohlasovni pôvodného trvalého pobytu, prostredníctvom zastupiteľského úradu v zahraničí, alebo elektronicky a odovzdá občiansky preukaz. O vybavení veci nie je občan proaktívne informovaný. Úradná komunikácia v listinnej podobe už následne nie je možná. V súvislosti s nahláseným trvalým pobytom môže občan využiť ďalšie služby.

Občan môže požiadať o Potvrdenie o pobyte, Oznámenie o mieste pobytu o inom občanovi, Zadanie zákazu poskytnutia oznámenia o mieste pobytu, Zrušenie trvalého pobytu inému občanovi. Potvrdenie o pobyte a Oznámenie o mieste pobytu poskytne obec v listinnej podobe za poplatok. Elektronicky občan nemôže zadať Zákaz poskytnutia oznámenia o mieste pobytu, nie je o prípadnom poskytnutí informovaný, nemôže požiadať o Oznámenie o mieste pobytu ani zrušiť pobyt inej osobe. V prípade, že je občanovi zrušený trvalý pobyt, obec o tom informuje iba prostredníctvom svojej úradnej tabule po dobu 15 dní.

Hlásenie prechodného pobytu prebieha obdobne ako v prípade trvalého. Rozdielom je možnosť mať viacero prechodných pobytov a povinnosť stanoviť dobu pobytu nad 90 dní. Prechodný pobyt nevyžaduje zmenu osobných dokladov. V súvislosti s prechodným pobytom môže využiť aj ďalšie služby: Zrušenie prechodného pobytu - iba osobnou formou, Skončenie prechodného pobytu – osobne a elektronicky. Pri elektronickom hlásení dostáva občan informáciu o výsledku do elektronickej schránky, bez odôvodnenia. O zrušení, skončení nie je občan proaktívne informovaný.

ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov

O zmenu údajov na občianskom preukaze je občan povinný po zmene trvalého pobytu požiadať do 30 dní. Povinnosť zmeny údajov nie je občanovi štandardizovane proaktívne komunikovaná. Požiadať o zmenu môže osobne na ktoromkoľvek ORPZ alebo klientskom centre, bez ohľadu na miestnu príslušnosť. Občan podáva žiadosť spolu s poskytnutím ďalších údajov, biometrických údajov. Elektronická služba bola v minulosti dostupná, avšak aktuálne platná legislatíva EÚ nedovoľuje uchovávanie biometrických údajov, preto bola vypnutá a aktuálne už nie je možné podať žiadosť spolu s ostatnými údajmi. Občan si môže zarezervovať termín pre podanie žiadosti prostredníctvom rezerváčného systému online. Nie na všetky pracoviská je možné rezervovať termín online. Po rezervácii termínu je občan informovaný o blížiacom sa termíne, príp. o následnom vyzdvihnutí. Občiansky preukaz je občanovi odovzdaný osobne, alebo prostredníctvom poštovej služby. Vybavenie je do 30 dní (štandardne býva vybavenie kratšie, cca 14 dní), za príplatok do 48 hodín. Aktivácia občianskeho preukazu

prebieha priamo na pracovisku ORPZ alebo na klientskom centre, informovanie klienta o možnostiach využívania elektronických služieb nemá dostatočný dopad. Aktivované elektronické schránky na doručovanie a využívanie elektronických služieb je nízkej početnosti.

Pri zmene trvalého, alebo prechodného pobytu je občan povinný o zmenu požiadať aj na zbrojnom preukaze, ak je jeho držiteľom. Lehota pre zmenu údajov je 7 dní od vzniku zmeny údajov, proaktívne nie je občan o povinnosti informovaný. Zbrojný preukaz aktuálne existuje iba vo fyzickej forme, v zalaminovanej podobe. Zbrojný preukaz vydáva miestne príslušné pracovisko ORPZ, na základe žiadosti. Žiadosť je možné podať len vo fyzickej podobe. Udalosti viažuce sa k zbrojnému preukazu sú uchovávané vo fyzickej podobe na príslušných pracoviskách. V niektorých prípadoch, konkrétne pri zbraniach kategórie "A", je potrebná aj fyzická obhliadka miesta uschovania zbrane.

V prípade, že je občan držiteľom preukazu osoby s ťažkým zdravotným postihnutím, zmenu trvalého pobytu je povinný ohlásiť ÚPSVaR, ktorý ho vyhotovil. Preukaz v prípade neaktuálnej adresy trvalého pobytu nestráca platnosť, ale občan si v mieste nového pobytu nemôže uplatniť úľavy z miestnych poplatkov a daní. Pre hlásenie danej zmeny neexistuje elektronická služba.

ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy

Občan je povinný nahlásiť zmenu trvalého pobytu na Katastrálnom odbore okresného úradu (ďalej aj ako "KO OÚ"), pokiaľ je zapísaný na niektorom liste vlastníctva. Občan nie je proaktívne informovaný o povinnosti nahlásenia zmeny. Požiadať o zmenu môže osobne na príslušnom okresnom pracovisku, ktoré eviduje katastrálne územie nehnuteľnosti na predmetnom liste vlastníctva, alebo prostredníctvom elektronickej služby. Pokiaľ občan vlastní viacero nehnuteľností v rôznych okresoch, o zmenu musí požiadať každé okresné pracovisko zvlášť. ÚGKK SR aktuálne nereferencuje údaje z referenčných registrov RFO a RA, historicky bývali tiež údaje zapisované s určitou chybovosťou, vyskytuje sa preto nesúlad údajov na listoch vlastníctva. V prípade nesúladu pôvodných údajov je konanie prerušené a občan je vyzvaný na zosúladienie údajov.

Občan, ktorý je v evidencii na ÚPSVaR hlási akúkoľvek zmenu v rámci povinnosti hlásenia zmien. ÚPSVaR nevyžaduje hlásenie zmeny adresy trvalého pobytu, informáciu o zmene pobytu preberá automaticky z RFO. Spis evidovaného občana je automaticky preradený na nový miestne príslušný ÚPSVaR, netýka sa obvyklého pobytu. ÚPSVaR nie je konzumentom údajov z Registra adries.

Občan je povinný nahlásiť zmenu trvalého pobytu Dopravnému inšpektorátu do 30 dní od zmeny, v prípade že je na technickom preukaze k vozidlu uvedený ako majiteľ, alebo držiteľ. Žiadosť podáva osobne v listinnej podobe alebo elektronicke.

Občan je povinný nahlásiť zmenu v prípade ak je spoločník alebo konateľ spoločnosti zapísanej v Obchodnom registri. Zmenu údajov (adresa konateľa alebo spoločníka) musí nahlásiť do 30 dní, za nepodanie v lehote môže byť uložená sankcia voči fyzickej osobe - štatutárovi zodpovednému za podanie zápisu zmien. Zmenu môže nahlásiť osobne, alebo prostredníctvom elektronickej služby.

V prípade, že je občanom podnikateľ, zapísaný v Živnostenskom registri, je povinný oznámiť príslušnému živnostenskému úradu zmenu do 15 dní. Môže tak urobiť osobne alebo pomocou elektronickej služby.

Občan je povinný ohlásiť zmenu trvalého pobytu zamestnávateľovi, prípadne ďalším subjektom, ktoré v rámci zmluvného vzťahu evidujú jeho pobyt. Niektoré zo subjektov, ktoré sú oprávnené konzumovať údaje z referenčných registrov, zaznamenávajú zmeny automaticky, iným je potrebné zmenu ohlásiť, ideálne až po vydaní nového občianskeho preukazu.

Z dôvodu nie automatizovaného hlásenia pobytu na obci vznikajú nezrovnalosti v zoznamoch, ktoré sa využívajú, napr. pri voľbách. Pri zmene pobytu online na obci nemajú informáciu o príst'ahovaní občana. V dôsledku týchto skutočností obec nemá aktualizované evidencie o občanoch, ktoré majú dopad na voľby, výber miestnych daní a poplatkov. Občan nemusí mať napríklad informáciu o povinnosti nahlásenia vzniku, zmeny alebo zániku poplatkovej povinnosti za tuhý komunálny odpad. Zároveň môže občanovi vzniknúť povinnosť platenia miestnych daní a poplatkov o čom nie je občan proaktívne informovaný.

4.7. ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA

Príchod nového člena do rodiny patrí medzi tie najkrajšie životné okamihy. Zároveň so sebou prináša mnoho úradných povinností a oznamovacích povinností, ktoré je potrebné vybaviť v čo možno najkratšom čase pred aj po narodení dieťaťa. Tento náročný administratívny postup si vyžaduje značnú energiu a čas tehotnej ženy a jej rodiny na komunikáciu s orgánmi verejnej správy. Tehotná žena a jej rodina musí plniť oznamovaciu povinnosť prevažne písomnou formou alebo osobne, papierovo žiadať o dávky z nemocenského poistenia, vyplňať údaje, ktoré už o nich štát má a pod.

Súčasná cesta tehotnej ženy v rámci životnej situácie Narodenie dieťaťa v nadväznosti na vyššie uvedené zachytáva sled aktivít a základných úradných povinností, ktorými si prejde tehotná žena (zamestnankyňa, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzačka o zamestnanie) od momentu potvrdenia tehotenstva až po získanie rodného listu pre narodené dieťa.

Medzi hlavné, ale nie jediné zainteresované strany v tejto životnej situácii patria lekár – gynekológ a Sociálna poisťovňa. Po dosiahnutí 13. týždňa tehotenstva môžu tehotné ženy žiadať o nemocenskú dávku „tehotenské“, ktorá sa vypláca na základe žiadosti tehotnej ženy potvrdenej zo strany gynekológa. Tehotné študentky môžu žiadať vo svojej škole o tehotenské štipendium. V prípade ak bola tehotná žena preradená na inú prácu, ktorá je nižšie finančne ohodnotená, môže žiadať Sociálnu poisťovňu o poberanie vyrovnávacej dávky. 6 – 8 týždňov pred očakávaným dňom pôrodu si môžu tehotné ženy žiadať o poberanie materského. Ak sa nemôže starať matka o dieťa zo zdravotných dôvodov, alebo sa o dieťa stará iná osoba z iných zákonom stanovených dôvodov, žiadosť o poberanie materského môže podať iná osoba (tzv. „iný poistenec“). Ak má otec dieťaťa záujem, môže ostať po narodení dieťaťa dva týždne doma spolu s matkou dieťaťa a môže požiadať Sociálnu poisťovňu o 2 týždňovú dávku – tzv. „otcovské“. Pred samotným pôrodom musí tehotná žena vyhľadať pediatra, s ktorým sa dohodne na prevzatí dieťaťa do starostlivosti po jeho narodení. V prípade nezobášaných rodičov existuje tiež možnosť určiť otcovstvo dieťaťa ešte pred jeho narodením. Po narodení dieťaťa rozlišujeme či k pôrodu došlo v SR alebo v zahraničí a podľa toho sú zadefinované povinnosti matky dieťaťa v súvislosti s vystavením a prevzatím rodného listu.

Rozsah tejto životnej situácie je zároveň definovaný tak, aby odrážal výsledky spolupráce Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (MIRRI), Ministerstva zdravotníctva SR (MZ SR), Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR), Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ÚPSVaR), Národného centra zdravotníckych informácií (NCZI), Sociálnej poisťovne (SP), Ministerstva vnútra SR (MV SR) a ďalších príslušných orgánov.

Pri definovaní súčasnej cesty tehotnej ženy sme vychádzali z nižšie uvedeného ohraničenia životnej situácie:

Tabuľka 16: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Narodenie dieťaťa	Bolo mi potvrdené tehotenstvo lekárom	Získala som rodný list pre narodené dieťa	Tehotná žena (zamestnankyňa, samostatne zárobkovo činná osoba, študentka, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzačka o zamestnanie)

Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Narodenie dieťaťa je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a zachytáva súčasnú cestu tehotnej ženy (zamestnankyňa, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzačka o zamestnanie) v rámci životnej situácie od momentu potvrdenia tehotenstva až po získanie rodného listu pre narodené dieťa.

Tabuľka 17: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS7_01	Potvrdenie tehotenstva
ŽS7_02	Prerušenie tehotenstva
ŽS7_03	Oznámenia v tehotenstve
ŽS7_04	Vyšetrenia v tehotenstve
ŽS7_05	Žiadosť o tehotenské
ŽS7_06	Žiadosť o vyrovnávaciu dávku
ŽS7_07	Žiadosť o tehotenské štipendium
ŽS7_08	Žiadosť o materské - tehotná žena
ŽS7_09	Výber pediatra
ŽS7_10	Určenie otcovstva
ŽS7_11	Pôrod
ŽS7_12	Žiadosť o materské - iný poistenec
ŽS7_13	Žiadosť o materské - otcovské
ŽS7_14_01	Rodný list - narodenie v SR
ŽS7_14_02	Rodný list - narodenie v zahraničí

Popis súčasného stavu - ŽS7 Narodenie dieťaťa

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS7 Narodenie dieťaťa je vybraná časť súčasnej cesty tehotnej ženy od momentu potvrdenia tehotenstva až po získanie rodného listu pre narodené dieťa. Do analýzy a mapovania boli zahrnuté procesy týkajúce sa vyšetrenia lekárom, oznamovacej povinnosti tehotnej ženy voči orgánom verejnej moci a zamestnávateľovi, poberania nemocenských a

sociálnych dávok počas tehotenstva a prevzatia rodného listu pre narodené dieťa. Nižšie sú stručne popísané mapované procesy súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

ŽS7_01 Potvrdenie tehotenstva

Žene vzniká potreba potvrdiť potenciálne tehotenstvo. Objedná sa k svojmu gynekológovi na vyšetrenie. Absolvuje prvé z odporúčaných vyšetrení v tehotenstve. Gynekológ na základe vyšetrenia potvrdí tehotenstvo a zapíše údaje o vyšetrení v eZdraví. Zápisom sa údaje prenesú do NCZI. Gynekológ vystaví papierovú tehotenskú knižku a potvrdí ju. Tehotná žena prevezme tehotenskú knižku a pokračuje ďalej v oznamovacích povinnostiach v rámci životnej situácie napr. pre oznámenie tehotenstva zamestnávateľovi a v rámci odporúčaných vyšetrení v tehotenstve. V prípade, že žena potrebuje aj špeciálnu ošetrovateľskú starostlivosť, gynekológ jej ju navrhne a pokračuje postupmi pre ambulantnú ošetrovateľskú starostlivosť.

ŽS7_02 Prerušenie tehotenstva

Slobodné rozhodnutie tehotnej ženy alebo komplikácie v tehotenstve môžu viesť k prerušeniu tehotenstva. Prerušenie tehotenstva môže nastať buď spontánnym potratom, zamýklym potratom alebo umelým prerušením tehotenstva.

Tehotná žena absolvuje vyšetrenie, lekár pacientku vyšetří, zapíše výsledok vyšetrenia do eZdravia a informuje pacientku o medicínskych možnostiach a ďalšom postupe. V prípade, že nie je potrebné vykonať dodatočný zákrok, lekár vypíše hlásenie o potrate (Žiadosť o umelé prerušenie tehotenstva a hlásenie potratu). V prípade, že je potrebné vykonať zákrok, lekár vystaví výmenný lístok a požiada o odborné vyšetrenie (spravidla predoperačné) a zapíše výsledok do eZdravia:

- Ak nie je potrebné pacientku hospitalizovať, lekár špecialista vykoná zákrok, zapíše záznam do eZdravia a vypíše hlásenie o potrate (Žiadosť o umelé prerušenie tehotenstva a hlásenie potratu).
- Ak je potrebné pacientku hospitalizovať zdravotnícke zariadenie príjme pacientku, vykoná zákrok, vypíše prepúšťacu správu a prepustí pacientku. Taktiež lekár zdravotníckeho zariadenia vypíše hlásenie o potrate (Žiadosť o umelé prerušenie tehotenstva a hlásenie potratu).

Pri umelom prerušení tehotenstva na žiadosť tehotnej ženy musí tehotná žena na začiatku procesu, pred vykonaním zákroku, písomne požiadať svojho zmluvného gynekológa o prerušenie tehotenstva.

Žena, ktorá absolvovala prerušenie tehotenstva je povinná (ak je to relevantné) oznámiť ukončenie tehotenstva - napríklad zamestnávateľovi, ÚPSVaR, či SP.

ŽS7_03 Oznámenia v tehotenstve

Tehotenstvo oznamuje tehotná žena ÚPSVaR v prípade, že poberá dávku v hmotnej núdzi alebo je nezamestnaná. Osobne alebo poštou doručí doklad o predpokladanom termíne pôrodu. ÚPSVaR príjme a zaeviduje oznámenie a môže poskytnúť relevantnú sociálnu dávku.

Ak je tehotná žena zamestnaná, môže tehotenstvo oznámiť zamestnávateľovi. Zákon tehotnej žene výslovne neukladá povinnosť oznámiť zamestnávateľovi, že je tehotná. Ak sa však rozhodne mu túto skutočnosť neoznámiť, nebude sa podľa Zákonníka práce považovať za „tehotnú zamestnankyňu“ a teda jej nebude prislúchať osobitná právna ochrana vzťahujúca sa na tehotné ženy.

Nástup na materskú dovolenku oznamuje zamestnaná tehotná zamestnankyňa zamestnávateľovi minimálne 1 mesiac pred nástupom. Oznamovacia povinnosť vyplýva zo Zákonníka práce. Deň nástupu na materskú dovolenku uvedený v oznámení je spravidla 6 alebo 8 týždňov pred očakávaným dňom pôrodu, ktorý určil gynekológ. V prípade, že je tehotná žena evidovaná ako nezamestnaná, doručí oznámenie o materskej dovolenke príslušnému ÚPSVaR.

O poskytnutí rodičovskej dovolenky žiada zamestnaná matka zamestnávateľa minimálne 1 mesiac pred ukončením materskej dovolenky a nástupom na rodičovskú dovolenku. Oznamovacia povinnosť vyplýva zo Zákonníka práce.

ŽS7_04 Vyšetrenia v tehotenstve

Počas tehotenstva žena absolvuje niekoľko pravidelných vyšetrení. Odporúčaná štandardná frekvencia poradní pri nerizikovom tehotenstve prvorodičky je 10 kontrol a pri nerizikovom tehotenstve viacrodičky (2.- 4. tehotenstvo) je 8 kontrol.

Spravidla sa tehotná žena objedná na termín vyšetrenia. Lekár tehotnú ženu vyšetří a výsledok zapíše do tehotenskej knižky a do eZdravia. Počas tehotenstva tehotná žena absolvuje okrem poradní u gynekológa aj niekoľko laboratórnych vyšetrení, zobrazovacích vyšetrení a vyšetrenia u lekárov – špecialistov.

ŽS7_05 Žiadosť o tehotenské

Dávka "Tehotenské" sa poskytuje tehotnej žene, ktorá je nemocensky poistená, od 13. týždňa tehotnosti až do ukončenia tehotenstva. Gynekológ vyplní a potvrdí Žiadosť o tehotenské. Formulár je v papierovej forme. Tehotná žena vyplní a podpíše Vyhlásenie poistenkyne na zadnej strane formulára. Následne žiadosť zašle do SP. Žiadosť môže doručiť osobne alebo zaslať poštou alebo elektronicky využitím e-formulára na portáli elektronických formulárov SP alebo na portáli slovensko.sk. V prípade zaslania elektronickej žiadosti vypíše údaje v elektronickej formulári (vrátane vyhlásenia) a priloží kópiu prvej strany Žiadosti o tehotenské potvrdené gynekológom. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle tehotnej žene výzvu na doplnenie. Tehotná žena doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na tehotenské a zašle Rozhodnutie o tehotenskom. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vyplatí. SP vypláca dávku až do ukončenia tehotenstva. V prípade pôrodu na Slovensku, získa dáta o narodení dieťaťa z registra fyzických osôb (RFO) a automaticky vyplácanie dávky ukončí. V prípade pôrodu v zahraničí alebo pôrodu cudzinky v SR alebo v prípade ukončenia tehotenstva inak ako pôrodom (prerušenie tehotenstva) je tehotná žena povinná doručiť informáciu o ukončení tehotenstva do SP (rodný list, prepúšťacu správu alebo potvrdenie o skončení tehotenstva).

ŽS7_06 Žiadosť o vyrovnávaciu dávku

Vyrovnávaciu dávku sa poskytuje tehotnej žene alebo matke do 9 mesiacov po pôrode, ktorá musela byť preradená na inú prácu, pretože práca, ktorú predtým vykonávala je podľa osobitného predpisu takýmto ženám zakázaná alebo podľa lekárskeho posudku ohrozuje jej tehotenstvo alebo materstvo a pri práci, na ktorú je preradená dosahuje nižší príjem. V rámci vyšetrení v tehotenstve gynekológ vyplní a potvrdí papierovú Žiadosť o vyrovnávaciu dávku. Tehotná žena alebo matka po pôrode vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane žiadosti a doručí ju zamestnávateľovi. Zamestnávateľ môže preradiť tehotnú ženu alebo matku po pôrode na inú prácu bez zmeny príjmu. Oznámi žene preradenie a proces končí. V prípade preradenia na inú prácu so zmenou príjmu, potvrdí žiadosť a odovzdá ju zamestnankyni. Zároveň bude pravidelne oznamovať vymeriavací základ po preradení na inú prácu SP. Tehotná žena alebo matka po pôrode potvrdenú žiadosť zašle poštou alebo doručí osobne do pobočky SP podľa sídla zamestnávateľa. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle žene výzvu na doplnenie. Žena doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na vyrovnávaciu dávku a zašle Rozhodnutie o vyrovnávacej dávke. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vyplatí. Nárok na

vyrovňavaciu dávku a jej výška sa prehodnocuje na mesačnej báze podľa výšky vymeriavacieho základu dosiahnutého po preradení na inú prácu, ktorú zašle zamestnávateľ.

ŽS7_07 Žiadosť o tehotenské štipendium

Tehotenské štipendium sa vypláca tehotnej študentke s trvalým pobytom v SR od 13. týždňa tehotenstva. Tehotná študentka podá písomnú žiadosť o tehotenské štipendium vo svojej škole. O priznaní tehotenského štipendia rozhoduje rektor vysokej školy, prípadne dekan fakulty, alebo riaditeľ strednej školy. Študentka má však na dávku právny nárok. Dávku vypláca škola. Nárok na tehotenské štipendium zaniká vznikom nároku na tehotenské, ukončením tehotenstva alebo ukončením štúdia. Tehotná študentka má oznamovacie povinnosti v súvislosti so zánikom nároku na štipendium.

ŽS7_08 Žiadosť o materské – tehotná žena

Dávka materské sa poskytuje tehotnej žene 6-8 týždňov pred očakávaným pôrodom, alebo odo dňa narodenia dieťaťa. Tehotnej žene v rámci vyšetrení v tehotenstve vystaví a potvrdí gynekológ Žiadosť o materské. Tehotná žena vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane žiadosti. V prípade, že je tehotná žena zamestnaná, doručí zamestnávateľovi žiadosť na potvrdenie a po potvrdení zamestnávateľom ju doručí osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa sídla zamestnávateľa. V prípade, že je tehotná žena samostatne zárobkovo činná osoba (SZČO) alebo dobrovoľne nemocensky poistená osoba (DNPO), doručí potvrdenú žiadosť osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa miesta trvalého pobytu. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle tehotnej žene výzvu na doplnenie. Tehotná žena doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na materské a zašle Rozhodnutie o materskom. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vyplatí. Pred vyplatením dávky SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel. Zároveň SP ukončí všetky kolidujúce dávky (nemocenské, ošetrovné).

V prípade, že tehotná žena alebo otec poberá rodičovský príspevok, musí požiadať ÚPSVaR o ukončenie vyplácania. ÚPSVaR posudzuje žiadosť o ukončenie vyplácania podľa výšky priznaného materského. V prípade, že je tehotná žena evidovaná ako nezamestnaná, doručí oznámenie o materskej dovolenke ÚPSVaR.

Osamelá matka môže SP predložiť Čestné vyhlásenie o osamelosti. SP na základe čestného vyhlásenia posúdi, či má osamelá matka nárok na predĺženie doby poskytovania materského. Ak SP nepredlíži obdobie materského, zašle matke rozhodnutie. Ak nárok prizná, pokračuje vyplácaním materského. Vyplácanie dávky končí uplynutím doby jej poskytovania.

ŽS7_09 Výber pediatra

Tehotná žena/rodičia vyberajú pediatra pred pôrodom. Rozhodujú sa na základe vlastných preferencií a dostupných informácií.

Tehotná žena/rodičia oslovovania vybraného pediatra a dohodnú sa na prevzatí dieťaťa do starostlivosti po jeho narodení a dohodnú sa na ďalšom postupe. Stále platí rajonizácia, a teda rajónny pediater dieťa do starostlivosti zobrať musí. Po narodení dieťaťa matka nahlási meno a kontakt na vybraného pediatra v pôrodnici. Po prepustení z pôrodnice navštívi pediatra podľa dohody a podpíše dohodu o starostlivosti.

ŽS7_10 Určenie otcovstva

Proces je možné realizovať, ak občania dosiahli vek 18 rokov a ide o nezobášaných rodičov. Matka dieťaťa nie je vydatá alebo uplynula lehotá aspoň 300 dní od rozvodu manželstva.

Dieťa sa ešte nenarodilo - nezobášaní rodičia majú možnosť určiť otcovstvo ešte pred narodením dieťaťa, dieťa však už musí byť počaté, inak je úkon neplatný. Spísať zápisnicu o určení otcovstva súhlasným vyhlásením rodičov k nenarodenému dieťaťu je možné osobne na ktoromkoľvek matričnom úrade alebo využitím elektronickej služby. V prípade využitia elektronickej služby sa každý z rodičov samostatne prihlási na ústredný portál verejnej správy a v katalógu elektronických služieb si vyberie Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu a vyplnia jednotlivé položky.

Dieťa je už narodené - v prípade už narodeného dieťaťa je v hlásení o narodení otec neuvedený. Matričný úrad príslušný k miestu narodenia dieťaťa vystaví rodný list bez údajov o otcovi. Rodičia spíšu zápisnicu o súhlasom vyhlásení rodičov buď osobne alebo využitím elektronickej služby. V prípade využitia elektronickej služby sa každý z rodičov samostatne prihlási na ústredný portál verejnej správy a v katalógu elektronických služieb si vyberie Zápisnica o určení otcovstva a vyplnia jednotlivé položky.

ŽS7_11 Pôrod

Pri pôrode v nemocnici navštívi žena, ktorá predpokladá, že rodí, pôrodnicu. Lekár ženu vyšetří a zapíše výsledok z vyšetrenia do eZdravia. Po prijíme na pôrod prebieha monitorovanie matky a dieťaťa podľa štandardov. Po narodení dieťaťa prebieha lekárska starostlivosť o matku a aj o dieťa a samostatne, rovnako aj ošetrovateľská starostlivosť o matku a dieťa. Lekár gynekologického oddelenia prepustí pacientku do domácej starostlivosti, vystaví prepúšťaciu správu (prenos dát do NCZI), kde vyplní aj podklady k príspevku pri narodení, vystaví správu o rodičke (prenos dát do ISZI). V rámci ošetrovateľskej činnosti vystavia správu z ošetrovateľskej činnosti.

Lekár pediatrického/neonatologického oddelenia prepustí dieťa do domácej starostlivosti, vystaví prepúšťaciu správu (prenos dát do NCZI), vystaví správu o novorodencovi (prenos dát do Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI)). Matka prevezme relevantné doklady. Do 48h po prepustení dieťaťa do domácej starostlivosti je povinná navštíviť pediatra.

Žena môže požiadať o anonymný pôrod svojho gynekológa už počas tehotenstva, alebo najneskôr v deň pôrodu písomnou žiadosťou. Nemocnica na základe predmetnej žiadosti postupuje režimom utajenia. Takto narodené dieťa nebude mať oficiálnu právnu väzbu na matku ani otca a stane sa voľným pre adopciu, resp. bude sa postupovať podľa zákona o rodine ako pri neznámych rodičoch.

ŽS7_12 Žiadosť o materské – iný poistenec

Dávka sa poskytuje inému poistencovi ak sa stará o dieťa:

- otec z dôvodu, že matka dieťaťa zomrela
- otec alebo manžel matky dieťaťa v prípade ak sa matka nemôže starať o dieťa zo zdravotných dôvodov a matka nepoberá materské alebo rodičovský príspevok
- otec dieťaťa, po uplynutí 6 týždňov odo dňa pôrodu a matka nepoberá materské na to isté dieťa alebo rodičovský príspevok na akékoľvek dieťa
- manželka otca dieťaťa, ktorého matka zomrela alebo
- fyzická osoba, ktorej bolo dieťa zverené do starostlivosti rozhodnutím súdu.

Iný poistenec žiada o dávku podaním Žiadosti iného poistenca o materské. Tlačivo je dostupné na webovej stránke SP alebo na pobočkách SP. V prípade žiadosti o materské vyplní Iný poistenec časť B. Iný poistenec vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane žiadosti. Ak je dôvodom žiadosti nepriaznivý zdravotný stav matky, k žiadosti je potrebné priložiť lekárske posudok. V prípade, ak je Iný poistenec zamestnaný, doručí zamestnávateľovi žiadosť na potvrdenie a po potvrdení zamestnávateľom ju doručí osobne alebo poštou do pobočky

SP príslušnej podľa sídla zamestnávateľa. V prípade, ak je Iný poistenec SZČO alebo DNPO, doručí potvrdenú žiadosť osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa miesta trvalého pobytu. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle výzvu na doplnenie. Poistenec doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na materské. Pri posudzovaní nároku na materské SP kontaktuje ÚPSVaR v súvislosti s poberaním rodičovského príspevku zo strany Iného poistenca alebo matky dieťaťa. V konaní pokračuje až po odňatí rodičovského príspevku zo strany ÚPSVaR. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Po vydaní rozhodnutia SP vyplatí dávku. Pred vyplatením dávky SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel. Zároveň SP ukončí všetky kolidujúce dávky (materské u matky, nemocenské, ošetrovné).

V prípade, ak matka alebo Iný poistenec poberá rodičovský príspevok, musí požiadať ÚPSVaR o ukončenie vyplácania. ÚPSVaR posudzuje žiadosť o ukončenie vyplácania podľa výšky priznaného materského. V prípade, že je Iný poistenec evidovaný ako nezamestnaný, doručí oznámenie o materskej dovolenke príslušnému ÚPSVaR.

ŽS7_13 Žiadosť o materské - otcovské

Dávka sa poskytuje otcovi dieťaťa z dôvodu starostlivosti o vlastné dieťa v období do šiestich týždňov po pôrode. Otec dieťaťa žiada o dávku podaním Žiadosti iného poistenca o materské - otcovské. Tlačivo je dostupné na webovej stránke SP alebo na pobočkách SP. V prípade žiadosti o otcovské vyplní otec dieťaťa časť A. Otec dieťaťa vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane žiadosti. V prípade, ak je zamestnaný, doručí zamestnávateľovi žiadosť na potvrdenie a po potvrdení zamestnávateľom ju doručí osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa sídla zamestnávateľa. V prípade, ak je SZČO alebo DNPO, doručí potvrdenú žiadosť osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa miesta trvalého pobytu. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle poistencovi výzvu na doplnenie. Poistenec doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na materské a zašle Rozhodnutie o materskom. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vyplatí. Pred vyplatením dávky SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS7_14 Rodný list – narodenie v SR

Po narodení dieťaťa nemocničné zariadenie poskytne matke tlačivo "Dohoda o mene a priezvisku dieťaťa", ktoré vyplní a podpíše a odovzdá nemocničnemu zariadeniu. Ak je prítomný otec dieťaťa, môže dohodu podpísať v nemocničnom zariadení. Ak rodičia nie sú spolu zosobášení a majú rôzne priezviská, dieťa nadobúda priezvisko podľa dohody rodičov. V prípade nezosobášených rodičov je potrebné súhlasné vyjadrenie rodičov, ktorým sa určuje otcovstvo (popísané v procese Určenie otcovstva) Otec dieťaťa má možnosť využiť na podpis dohody o mene a priezvisku aj elektronickú službu. Služba umožňuje rodičom dieťaťa určiť meno/priezvisko po narodení dieťaťa elektronicky. Matričný úrad prijme dohodu o mene a priezvisku z nemocničného zariadenia a skontroluje či je podpísaná oboma rodičmi. Matričný úrad zapíše údaje do matričnej knihy, RFO, vydá rodný list a zašle rodné číslo do NCZI.

Vydaný rodný list si môže prevziať jeden z rodičov na matričnom úrade alebo požiadať o zaslanie poštou na adresu v SR. V prípade nezosobášených rodičov, ktorí nemali pred pôrodom písané Súhlasné vyhlásenie rodičov k nenarodenému dieťaťu, nebude v rodnom liste uvedený otec dieťaťa do času, kým rodičia nevyužijú elektronickú službu alebo sa nedostavia osobne a na matričný úrad. Matričný úrad po spracovaní súhlasného vyhlásenia vydá nový rodný list.

ŽS7_14 Rodný list – narodenie v zahraničí

Ak sa dieťa narodí v zahraničí, štátne občianstvo automaticky nadobúda po svojich rodičoch. Stačí, ak je občanom Slovenskej republiky len jeden z rodičov. Na to, aby Slovenská republika právoplatne dieťa uznala za svojho občana, je nutné, aby preň rodičia získali na Slovensku rodný list. Rodné číslo pre dieťa narodené mimo územia Slovenskej republiky prideli Osobitná matrika MV SR.

Rodičia sa dostavia na zastupiteľský úrad v dohodnutom termíne a podajú písomnú žiadosť. Žiadosť podáva rodič, ktorý je občanom SR a predloží spolu s ňou všetky dokumenty.

MZV SR prijme doklady a zašle ich na MV SR. Osobitná matrika spracuje žiadosť, zapíše údaje do osobitnej matriky, prideli rodné číslo v registri obyvateľov SR (REGOB). Zapíše údaje do RFO a vydá rodný list. Rodný list je zaslaný žiadateľom prostredníctvom Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR diplomatickou poštou na zastupiteľský úrad, ktorý vyzve žiadateľov na prevzatie.

O vydanie rodného listu pre dieťa narodené v zahraničí je možné požiadať aj na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR (príslušný matričný úrad podľa trvalého pobytu alebo posledného trvalého pobytu, prípadne kdekoľvek ak v SR nemal trvalý pobyt).

4.8. ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY

Digitálna revolúcia zasiahla aj zdravotníctvo na Slovensku. Digitalizácia je viditeľná už aj na úrovni pacientov, keď sa vedľa objednať na vyšetrenie online alebo si využiť elektronický recept. A je viditeľná už aj v nových projektoch, ktoré v zdravotníctve vznikajú. Pandémia Covid-19 už len zvýraznila potrebu rozvoja digitálnych služieb v zdravotníctve a priniesla rozvoj viacerých funkcionalít. Jednou z nedávnych noviniek vo funkcionalitách služieb elektronického zdravotníctva bolo zavedenie elektronickej práceneschopnosti (ePN). Jednou z funkcií systému eZdravie je aj elektronický predpis liekov alebo iných zdravotníckych pomôcok a zariadení. Recept je dostupný pre lekárne online prostredníctvom systému Národného centra zdravotníckych informácií a pacient si ho môže vyzdvihnúť v ľubovoľne zvolenej lekárni.

Súčasná cesta občana v rámci životnej situácie Som chorý, mám chorého člena rodiny zachytá sled aktivít a povinností, ktorými si prejde občan (zamestnanec, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzač o zamestnanie) v prípade ak ochorel on sám, stal sa mu úraz, ochorel mu člen rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, prípadne zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa stará ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu.

Medzi hlavné, ale nie jediné zainteresované strany v tejto životnej situácii patria lekár (najmä všeobecný a špecialista), Národné centrum zdravotníckych informácií a Sociálna poisťovňa. V prípade, ak je pacientom samotný občan, lekár v rámci vyšetrenia určí či je potrebné elektronicke vystaviť práceneschopnosť (ePN) alebo nie. V prípade ak to nie je potrebné, lekár stanoví liečebný režim a odporučí ho dodržiavať. Počas dočasnej práceneschopnosti pre pracovný úraz alebo chorobu z povolania môže občan poberať nemocenské a k tomu úrazový príplatok. Ten by mal čiastočne nahradiť rozdiel medzi pôvodným príjmom a nemocenským. Pri poklese pracovnej schopnosti z dôvodu pracovného úrazu alebo choroby z povolania môže občan poberať viacero dávok z úrazového poistenia. V prípade, ak je pacientom člen rodiny občana môže lekár vystaviť potvrdenie o potrebe krátkodobého ošetrovania/starostlivosti alebo dlhodobého ošetrovania člena rodiny a občan má nárok na poberanie ošetrovného. Ošetrovné je možné poberať aj v prípade starostlivosti o dieťa, ktorému dočasne uzatvorili zariadenie sociálnych služieb, škôlku alebo školu.

Rozsah tejto životnej situácie je zároveň definovaný tak, aby odrážal výsledky spolupráce Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (MIRRI SR), Ministerstva zdravotníctva SR (MZ SR), Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVaR SR), Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR), Národného centra zdravotníckych informácií (NCZI), Sociálnej poisťovne (SP) a ďalších príslušných orgánov.

Pri definovaní súčasnej cesty občana sme vychádzali z nižšie uvedeného ohraničenia životnej situácie:

Tabuľka 18: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Som chorý, mám chorého člena rodiny	Dostal som sa do niektorej z nasledujúcich situácií: - ochorel som (vrátane choroby z povolania) - stal sa mi úraz (vrátane pracovného úrazu) - je potrebné, aby som ošetroval chorého člena rodiny alebo sa musím starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa stará ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu - je potrebné, aby som sa staral o dieťa z dôvodu, že zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené.	Som opäť práceschopný	Občan (zamestnanec, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzač o zamestnanie)

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Som chorý, mám chorého člena rodiny](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a zachytáva súčasnú cestu občana (zamestnanec, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzač o zamestnanie) v rámci životnej situácie, ktorý sa dostal do niektorej z nasledujúcich situácií:

1. Ochorel (vrátane choroby z povolania).
2. Stal sa mu úraz (vrátane pracovného úrazu)
3. Je potrebné, aby ošetroval chorého člena rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa stará ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu
4. Je potrebné, aby sa staral o dieťa z dôvodu, že zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené.

Tabuľka 19: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS8_01	Vyšetrenie lekárom
ŽS8_02	eRecept
ŽS8_03	Choroba z povolania
ŽS8_04	Nemocenské (ePN)
ŽS8_05	Úrazový príplatok (ePN)
ŽS8_06	Úrazová renta / jednorazové vyrovnanie
ŽS8_07	Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu ochorenia člena rodiny/starostlivosti o dieťa
ŽS8_08	Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu uzatvorenia zariadenia
ŽS8_09	Ošetrovné (dlhodobé) z dôvodu ochorenia člena rodiny

Popis súčasného stavu - ŽS8 Som chorý, mám chorého člena rodiny

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu v rámci ŽS8 Som chorý, mám chorého člena rodiny je vybraná časť súčasnej cesty občana od momentu ako sa dostal do jednej zo situácií, že ochorel on sám, stal sa mu úraz, ochorel mu člen rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, prípadne zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa starať ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu.

Do analýzy a mapovania boli zahrnuté procesy týkajúce sa vyšetrenia lekárom, choroby z povolania, nemocenského (ePN), úrazového príplatku (ePN), úrazovej renty a jednorazového vyrovnania, krátkodobého a dlhodobého ošetrovného z dôvodu ochorenia/starostlivosti člena rodiny a krátkodobého ošetrovného z dôvodu uzatvorenia zariadenia dieťaťa. Nižšie sú stručne popísané mapované procesy súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

ŽS8_01 Vyšetrenie lekárom

Proces opisuje základné kroky súvisiace s vyšetrením občana pri kontakte so všeobecným lekárom. Občan (pacient) sa objedná na termín vyšetrenia u všeobecného lekára z dôvodu prevencie alebo choroby. Lekár pacienta vyšetří a výsledok zapíše do eZdravia. Ak nie je potrebné občana odoslať na iné vyšetrenie, všeobecný lekár mu môže vystaviť eRecept a odporučiť liečebný režim. Ak je potrebné odoslať pacienta na iné odborné vyšetrenie (špecializované, zobrazovacie alebo laboratórne), lekár vystaví občanovi výmenný lístok. Výsledky všetkých vyšetrení sa následne zapisujú do eZdravia a všeobecný lekár počas starostlivosti zapisuje štatistické výkazy do Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI). V prípade, že občan potrebuje aj špeciálnu ošetrovateľskú starostlivosť, lekár mu ju navrhne a dohodne s Agentúrou domácej a ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS).

ŽS8_02 eRecept

eRecept je ekvivalentom papierového receptu, pričom klasickú pečiatku a podpis nahrádza elektronický preukaz zdravotníckeho pracovníka (ePZP). Lekár vykonáva predpis rovnako, avšak na pozadí v systéme sa realizuje kontrola, ktorá mu poskytuje informácie o potenciálnych liekových interakciách a duplicitách.

ŽS8_03 Choroba z povolania

Lekár, ktorý má podozrenie, že ochorenie občana súvisí s vykonávanou prácou, odošle občana na špecializované pracovisko v odbore pracovné lekárstvo alebo kožné lekárstvo. Špecializované pracovisko posúdi zdravotný stav občana a požiada príslušný Úrad verejného zdravotníctva o prešetrenie pracovných podmienok a spôsobu práce posudzovanej osoby vo vzťahu k posudzovanému ochoreniu. Špecializované pracovisko vypracuje lekársky posudok, ktorý obsahuje záver o uznaní alebo neuznaní choroby z povolania. V nejednoznačných alebo sporných prípadoch špecializované pracovisko postúpi prípad na posúdenie regionálnou alebo celoštátnou komisiou na posudzovanie chorôb z povolania. Lekársky posudok o uznaní alebo neuznaní choroby z povolania obdrží občan, zamestnávateľ, príslušný orgán verejného zdravotníctva, SP a ďalšie príslušné orgány.

ŽS8_04 Nemocenské (ePN)

Občan absolvuje vyšetrenie u lekára, ktorého výsledkom je odporúčaný liečebný režim a vystavenie potvrdenia o práceneschopnosti. Oprávnený lekár potvrdzuje dočasnú práceneschopnosť vytvorením elektronického záznamu v Elektronickej zdravotnej knižke občana (EZKO) v systéme eZdravie. Samotné vystavenie ePN lekárom je automaticky považované za žiadosť o dávku. Občan (poistenec SP) zamestnávateľovi iba oznámi prekážku v práci ale nemusí ju preukázať. Po návšteve lekára už nemá povinnosť preukazovať pracovnú neschopnosť ani voči zamestnávateľovi ani voči SP a ani podávať žiadosť o dávku. Konanie je proaktívne, vzniká zo zákona a SP má 60 dní na vydanie rozhodnutia o nároku na dávku odo dňa vzniku konania. Dávka sa poskytuje na účet, na ktorý zamestnancovi poskytuje zamestnávateľ mzdu, alebo na účet, ktorý oznámi poistenec SP. Komunikácia a výmena údajov pri ePN sa uskutočňuje prostredníctvom elektronických služieb SP. Prístup do ePN majú všetci zamestnávatelia, ktorí využívajú elektronické služby SP. Občan má dostupné informácie o ePN v EZKO (cez slovensko.sk) alebo v elektronickom účte poistenca (EÚP) SP. V EÚP vie občan oznamovať SP údaje dôležité k posúdeniu nároku na dávku a jej výplatu (Hlásenie úrazu, spôsob výplaty, číslo účtu,...). Ak je občan nezamestnaný alebo poberá dávku v hmotnej núdzi, oznámi práceneschopnosť (odpis ePN) a poberanie dávky ÚPSVaR. Pred vyplatením dávky k spätnému dátumu SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS8_05 Úrazový príplatok (ePN)

V prípade pracovného úrazu SP vyžaduje od ošetrojúceho lekára ePN, na ktorej je ako dôvod dočasnej práceneschopnosti uvedený pracovný úraz a od zamestnávateľa Oznámenie poistnej udalosti a Záznam o registrovanom pracovnom úraze. V prípade choroby z povolania vyžaduje od ošetrojúceho lekára ePN, na ktorej je ako dôvod dočasnej pracovnej neschopnosti uvedená choroba z povolania, od Kliniky pracovného lekárstva Hlásenie choroby z povolania a od zamestnávateľa Oznámenie poistnej udalosti. Komunikácia a výmena údajov pri ePN sa uskutočňuje prostredníctvom elektronických služieb SP. Prístup do ePN majú všetci zamestnávatelia (okrem údajov spoločných pre nemocenské, zasiela údaje o nároku na náhradu príjmu), ktorí využívajú elektronické služby SP. Prijaté dokumenty SP spracuje a po posúdení vydá rozhodnutie o priznaní dávky. Dávku následne vypláti a nárok posudzuje opakovane počas celej dĺžky trvania práceneschopnosti. Pred vyplatením dávky k spätnému dátumu SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS8_06 Úrazová renta a jednorazové vyrovnanie

Predpokladom poberania dávok je pokles pracovnej schopnosti občana z dôvodu pracovného úrazu alebo choroby z povolania. Pokles pracovnej schopnosti sa posudzuje zvyčajne v ustálenom stave po ukončení práceneschopnosti. Občan osobne, poštou alebo prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy (scan žiadosti) doručí SP Žiadosť o priznanie úrazovej renty alebo Žiadosť o jednorazové vyrovnanie. Posudkový lekár SP určí mieru zníženia pracovnej schopnosti. SP posúdi nárok na dávku a prizná a vypláti alebo nevypláti dávku. Ak je občan nezamestnaný oznámi začatie konania o úrazovej rente a poberanie dávky ÚPSVaR. Pred vyplatením úrazovej renty k spätnému dátumu SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS8_07 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu ochorenia člena rodiny

Občan požiada ošetrojúceho lekára pacienta (ošetrovanej osoby) o vystavenie Žiadosti o ošetrovné (z dôvodu choroby ošetrovanej osoby alebo z dôvodu starostlivosti o dieťa pre nariadenie karanténneho opatrenia/izolácie alebo z dôvodu, že osoba, ktorá sa inak dieťa starať ochorela...). Ošetrojúci lekár papierovú žiadosť vystaví a potvrdí. Ošetrovateľ na I. diele tlačiva vyplní údaje o ošetrovateľovi a Vyhlásenie poistenca na druhej strane tlačiva. V prípade, že je ošetrovateľ zamestnanec, doručí žiadosť zamestnávateľovi, ktorý ju potvrdí. Potvrdenú žiadosť zamestnanec doručí do SP osobne alebo poštou podľa sídla zamestnávateľa. V prípade, že je ošetrojúci občan samostatne zárobkovo činná osoba (SZČO) alebo dobrovoľne nemocensky poistená osoba (DNPO), vyplní údaje o ošetrovateľovi a Vyhlásenie poistenca na druhej strane tlačiva a doručí ho osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa adresy trvalého pobytu. SP žiadosť

skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle poistencovi výzvu na doplnenie. Poistenec doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na dávku a zašle Rozhodnutie o dávke. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vypláti. Ak je občan nezamestnaný alebo poberá dávku v hmotnej núdzi, oznámi začiatok konania o dávke a poberanie dávky ÚPSVaR. Po ukončení potreby ošetrovania člena rodiny, lekár vyplní a potvrdí II. diel tlačiva – Potvrdenie o skončení potreby osobného a celodenného ošetrovania. V prípade, že je ošetrojúci občan zamestnanec, posielajú zamestnávateľom na potvrdenie a následne potvrdenie doručí osobne alebo poštou do pobočky SP. V prípade, že je ošetrojúci občan SZČO alebo DNPO, doručí ho osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa adresy trvalého pobytu. Ošetrovné je možné poberať najviac 14 dní od vzniku potreby ošetrovania. Pred vyplatením dávky k spätnému dátumu SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS8_08 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu uzatvorenia zariadenia

Zariadenia, ktoré budú uzavreté na základe rozhodnutia príslušného orgánu (riaditeľ, zriaďovateľ, regionálny úrad verejného zdravotníctva, príp. iné), vydajú individuálne potvrdenia iba na požiadanie občana (poistenca), ktorý si chce uplatniť nárok na ošetrovné z dôvodu starostlivosti o dieťa. Ak si poistenec chce uplatniť nárok na ošetrovné, vyplní tlačivo Žiadosť o ošetrovné z dôvodu uzavretia školy, predškolského zariadenia alebo zariadenia sociálnych služieb. Vyplní časť A a Vyhlásenie poistenca na druhej strane. Zástupca uzatvoreného zariadenia žiadosť potvrdí v časti B, vrátane dátumu uzatvorenia a dôvodu uzatvorenia. V prípade, že je občan zamestnancom, doručí zamestnávateľovi žiadosť na potvrdenie (časť C) a doručí žiadosť osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa sídla zamestnávateľa. V prípade, že je občan SZČO alebo DNPO, časť C nepotvrďuje a doručí žiadosť osobne alebo poštou do pobočky SP príslušnej podľa trvalého pobytu. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle poistencovi výzvu na doplnenie. Poistenec doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na dávku a zašle Rozhodnutie o dávke. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vypláti. Po podaní žiadosti môže poistenec nahlásiť zmeny (zmena kontaktných údajov, výplacných údajov, obdobia potvrdeného uzatvorenia...) na tlačive Oznámenie o zmene skutočností ovplyvňujúcich nárok na ošetrovné z dôvodu uzavretia školy/predškolského zariadenia/zariadenia sociálnych služieb. Ak je občan nezamestnaný alebo poberá dávku v hmotnej núdzi, oznámi začiatok konania o dávke a poberanie dávky ÚPSVaR. Bez potvrdenia dátumu dokedy bolo zariadenie uzavreté, SP poistencovi ošetrovné nevypláti. Pred vyplatením dávky k spätnému dátumu SP zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

ŽS8_09 Ošetrovné (dlhodobé) z dôvodu ochorenia člena rodiny

Prvá žiadosť o dlhodobé ošetrovné a potvrdenie o potrebe starostlivosti v prirodzenom prostredí ošetrovanej osoby vystaví nemocničný alebo paliatívny lekár. Ošetrovateľ vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane a v prípade, že je zamestnaný doručí žiadosť na potvrdenie zamestnávateľovi. Potvrdenú žiadosť doručí osobne alebo poštou do príslušnej pobočky SP podľa sídla zamestnávateľa. Ak je ošetrojúci občan SZČO alebo DNPO, vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane. Vyplnenú a lekárom potvrdenú žiadosť doručí osobne alebo poštou do príslušnej pobočky SP podľa miesta trvalého pobytu. SP žiadosť skontroluje. V prípade, že nie je vyplnená správne, zašle poistencovi výzvu na doplnenie. Poistenec doplní žiadosť a opätovne ju zašle do SP. SP spracuje žiadosť a posúdi nárok na dávku a zašle Rozhodnutie o dávke. Na vydanie rozhodnutia má 60 dňovú lehotu. Následne dávku vypláti. Ak je občan nezamestnaný alebo poberá dávku v hmotnej núdzi, oznámi začiatok konania o dávke a poberanie dávky ÚPSVaR. Ak sa ošetrojúce osoby potrebujú v ošetrovaní striedať, doručia SP Potvrdenie o poskytovaní celodennej starostlivosti ďalšou osobou, ktoré im vystavuje všeobecný lekár ošetrovanej osoby. Na konci každého kalendárneho mesiaca je potrebné SP doručiť Potvrdenie o trvaní poskytovania osobnej a celodennej starostlivosti, ktoré vystavuje všeobecný lekár ošetrovanej osoby. Ukončenie poskytovania ošetrovania oznamuje SP ošetrojúci občan. Všeobecný lekár ošetrovaného vystaví Potvrdenie o ukončení poskytovania osobnej a celodennej starostlivosti. Ošetrojúci občan vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane a v prípade, že je zamestnaný doručí žiadosť na potvrdenie zamestnávateľovi. Potvrdenú žiadosť doručí osobne alebo poštou do príslušnej pobočky SP podľa sídla zamestnávateľa. Ak je ošetrojúci občan SZČO alebo DNPO, vyplní Vyhlásenie poistenca na zadnej strane. Vyplnenú a lekárom potvrdenú žiadosť doručí osobne alebo poštou do príslušnej pobočky SP podľa miesta trvalého pobytu. SP potvrdenie prijme a ukončí vyplácanie dávky. Pred vyplatením dávky k spätnému dátumu SP poistovňa zúčtuje dávku v hmotnej núdzi a vypláca občanovi už len rozdiel.

4.9. ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY

Táto životná situácia zahŕňa niekoľko súvisiacich oblastí a životných situácií, ktoré spája zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav člena rodiny a starostlivosť o rodinu. Môže byť rozdelená na niekoľko menších oblastí. Jednou z potenciálnych oblastí optimalizácie je odstránenie papierových podkladov, ktoré by mohlo priniesť vyššiu spokojnosť občanov. Je však nevyhnutné poznamenať, že jedným z najväčších problémov v tejto životnej situácii je (ne)dostupnosť sociálnych služieb na komunitnej úrovni.

Posúdenie občana za osobu s ťažkým zdravotným postihnutím (ŤZP) alebo za osobu s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom (DNZS) si od osoby so zdravotným postihnutím (a/alebo jej opatrovateľa, zákonného zástupcu) vyžaduje veľa času a energie. Žiadosť o posúdenie musí byť podaná spolu so špeciálnym posudkovým formulárom všeobecného lekára. Počas schvaľovacieho procesu posudzujú žiadateľa posudkoví lekári ÚPSVaR s cieľom určiť mieru funkčnej poruchy, alebo s cieľom určiť, či osoba je osoba s DNZS, čo je dôležité z hľadiska pomoci a príspevkov, ktoré môže osoba dostať. Štát podporuje sociálne začlenenie osôb s ŤZP do spoločnosti tým, že im poskytuje pomoc vo forme jednorazových a opakovaných peňažných príspevkov na kompenzáciu sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia. Po posúdení ŤZP môžu osoby so zdravotným postihnutím alebo ich opatrovník, zákonný zástupca požiadať v prípade potreby o preukaz fyzickej osoby s ŤZP, parkovací preukaz osoby ŤZP, ako aj o rôzne druhy kompenzačných príspevkov, ako napr. príspevok na kúpu, servis alebo funkčnú zmenu vozidla, nehnuteľnosti alebo zdvíhacieho a manipulačného zariadenia, príspevok na dopravu, príspevok na osobnú asistenciu, atď. Ak je dieťať do 6 rokov veku posúdené ako osoba s DNZS, môžu rodičia dieťaťa (prípadne osoby, ktorým je dieťa zverené do náhradnej starostlivosti resp. inej oprávnenej osoby) žiadať o príspevok na starostlivosť o dieťa alebo rodičovský príspevok. Agendu príspevkov pre osoby so zdravotným postihnutím, príspevkov na starostlivosť o dieťa a rodičovských príspevkov má kompetencii Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny.

Slovenský sociálny systém rozlišuje medzi osobami so zdravotným postihnutím (prípadne osobami s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom) a osobami s invalidným dôchodkom. Osoba má nárok na invalidný dôchodok, ak sa stala invalidnou, získala počet rokov dôchodkového poistenia a ku dňu vzniku invalidity nespĺňa podmienky nároku na starobný dôchodok alebo jej nebol priznaný predčasný starobný dôchodok. Invalidný dôchodok sa môže vyplácať len plnoletým osobám (po dosiahnutí veku 18 rokov). Poberanie invalidného dôchodku však neznamená, že osoba je neschopná ekonomickej aktivity. Osoby, ktoré sa chystajú podať žiadosť o invalidný dôchodok, musia zhromaždiť doklady a podpornú dokumentáciu v podobe zdravotnej dokumentácie. Dôležitou súčasťou hodnotiaceho procesu je posúdenie žiadateľa posudkovým lekárom. Tieto dokumenty sa spolu so žiadosťou podávajú osobne v Sociálnej poisťovni na Slovensku.

Dôležitú oblasť sociálnych služieb podmienených odkázanosťou zastrešujú vyššie územné celky (VÚC) a obce. Zodpovedné sú za prevádzku rôznych typov zariadení, ako sú napr. zariadenia pre seniorov, rehabilitačné strediská, denné stacionáre, domovy sociálnych služieb alebo služby v nich zabezpečujú alebo poskytujú/zabezpečujú domácu opatrovateľskú službu. Pri týchto sociálnych službách je podmienkou ich poskytovania odkázanosť na pomoc inej osoby, ktorá sa posudzuje v rámci posudkovej činnosti vykonávanej obcami a VÚC. Pre každú službu je potrebné vyplniť žiadosť a podať ju príslušnému OVM. Väčšina OVM v súčasnosti zverejňuje vzory žiadostí na vyplnenie na svojich webových stránkach. Okrem služieb podmienených odkázanosťou poskytujú alebo zabezpečujú obce a vyššie územné celky aj iné služby pomoci: napr. a prepravnú službu, sociálne poradenstvo, tlimočnícku službu.

Väčšina rodín sa snaží vyriešiť situáciu vážneho ochorenia alebo postihnutia člena rodiny bez toho, aby sa spoliehala na zariadenia. Často sa musí jeden člen rodiny stať oficiálnym opatrovateľom. Opatrovateľ potom môže požiadať o príspevok na opatrovanie, ak odovzdá potrebnú dokumentáciu. V súčasnom nastavení systému sa opatrovateľom môže stať len člen rodiny (zoznam členov rodiny je definovaný). Osoba, ktorá nie je v príbuzenskom vzťahu s ťažko chorým, sa môže stať opatrovateľom, len ak býva na rovnakej adrese, kde sa opatrovanie vykonáva, teda v podstate ak si zmení trvalý alebo prechodný pobyt. Okrem týchto možností je jediným riešením požiadať o opatrovateľskú službu obce.

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

Tabuľka 20: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny	Žiadam o jednorazový alebo pravidelný sociálny príspevok alebo sociálnu službu z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu, zníženej schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť alebo dosiahnutia dôchodkového veku	Poskytuje sa mi opakovaný finančný príspevok alebo sociálna služba	Osoba so zdravotným postihnutím, jej zákonný zástupca; Osoba s nepriaznivým zdravotným stavom; Osoba na starobnom dôchodku; Osoba, ktorá nie je schopná ekonomickej aktivity z dôvodu dlhodobou nepriaznivého zdravotného stavu; Osoba, ktorá poskytuje opatrovanie

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 21: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS9_01	Poskytovanie starostlivosti o člena rodiny / opatrovanie
ŽS9_02	Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa
ŽS9_03	Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím
ŽS9_04	Preukaz ťažko zdravotne postihnutého a parkovací preukaz pre zdravotne postihnutého
ŽS9_05	Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami
ŽS9_06	Invalidný dôchodok

Popis súčasného stavu - ŽS9 Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny je vybraná časť životnej cesty občana, ktorý je zdravotne postihnutý, prípadne má člena rodiny so zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom a potrebuje pomoc pri zabezpečení starostlivosti o rodinu, prípadne o dieťa. Do analýzy a mapovania boli zahrnuté činnosti občana dotýkajúce sa využívania publikovaných koncových služieb MPSVaR, Sociálnej poisťovne a činností, ktoré sú vykonávané v kontakte s OVM pri ŽS Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny. Životná situácia pokrýva niekoľko súvisiacich oblastí. Nižšie sú stručne popísané mapované procesy súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

ŽS9_01 Poskytovanie starostlivosti o člena rodiny / opatrovanie

Osoba je odkázaná na opatrovanie, ak je odkázaná na pomoc inej osoby pri jednotlivých činnostiach (napr. stravovanie a pitný režim, osobná hygiena, obliekanie a vyzliekanie, zmena polohy a pohyb, fyziologické potreby vyprázdňovania, dodržiavanie liečebného režimu, atď) a rozsah tejto pomoci je aspoň 8 hodín denne. Občan, ktorý potrebuje zabezpečiť starostlivosť o príbuzného, ktorý je v dôsledku ťažkej choroby odkázaný na pomoc, môže požiadať o peňažný príspevok na opatrovanie, prípadne o opatrovateľskú službu (popísanú v rámci procesu ŽS9_05).

Žiadosť o priznanie peňažného príspevku na opatrovanie sa podáva elektronicky, písomne alebo osobne na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny príslušnom podľa miesta trvalého pobytu žiadateľa. K žiadosti okrem lekárskeho nálezu je potrebné uviesť poskytované druhy sociálnych služieb osobe, ktorá má byť opatrovaná a priložiť doklady o príjmových pomeroch osôb, ktoré majú byť opatrované (napr. priznané dávky, príspevky, atď) a príjmových pomeroch žiadateľa. Nie je potrebné priložiť prílohy, ktoré už niekedy boli na príslušný úrad doručené. Na základe dodaných lekárskeho správ ÚPSVaR v mieste trvalého pobytu vykoná lekársku posudkovú činnosť a stanoví mieru funkčnej poruchy, vykoná sociálnu posudkovú činnosť (v domácom prostredí) a vypracuje komplexný posudok ako podklad pre právoplatné rozhodnutie o priznaní/nepriznaní príspevku, ktorý doručí opatrovanej osobe. Poberateľovi peňažného príspevku na opatrovanie možno v systéme sociálnych služieb poskytnúť odľahčovaciu službu prostredníctvom poskytovania sociálnej služby podmienenej odkázanosťou opatrovanému. Žiadosť sa podáva obci a zmluvu uzatvára opatrovaný s poskytovateľom sociálnych služieb.

ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa

Pri starostlivosti o dieťa do troch rokov veku dieťaťa alebo do šiestich rokov veku dieťaťa s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom môže rodič alebo fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti nahrádzajúcej starostlivosť rodičov (prípadne iná zákonom definovaná oprávnená osoba), požiadať o rodičovský príspevok, čo je štátna sociálna dávka, ktorou štát prispieva oprávnenej osobe na zabezpečenie riadnej starostlivosti o dieťa, prípadne o príspevok na starostlivosť o dieťa, čo je sociálna dávka, ktorou štát prispieva na úhradu výdavkov vynaložených na starostlivosť o dieťa. Rozdiel medzi tými sociálnymi dávkami je v podmienkach nároku a ako aj vo výške sociálnej dávky. V prípade príspevku na starostlivosť o dieťa je okrem iných legislatívne vymedzených podmienok, oprávnená osoba musí vykonávať zárobkovú činnosť alebo študovať a je potrebné dokladovať skutočnosti, ktoré majú vplyv na určenie výšky mesačnej sumy príspevku: kto je poskytovateľ starostlivosti, výdavky na zabezpečenie starostlivosti. Na výšku rodičovského príspevku má vplyv pobranie materského a jeho výška.

Zákomom je vylúčené súbežné poskytovanie týchto dávok. Obe sociálne dávky je možné poskytovať do 3 rokov veku dieťaťa (v prípade dieťaťa, ktoré nie je posúdené ako dieťa s DNZS), alebo do 6 rokov veku dieťaťa, ak je dieťa posúdené ako dieťa s DNZS.

Podanie žiadosti o rodičovský príspevok môže rodič, alebo fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, požiadať osobne na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny v mieste trvalého pobytu, prípadne elektronicky cez ÚPVS. K žiadosti musí priložiť povinné prílohy (napr. Vyhlásenie o bydlisku). O priznaní rodičovského príspevku, o zvýšení a o zániku nároku na rodičovský príspevok sa nevydáva písomné rozhodnutie.

Podanie žiadosti o príspevok na starostlivosť o dieťa môže rodič, alebo fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti vykonať osobne na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny v mieste trvalého pobytu, alebo zaslaním žiadosti poštou na korešpondenčnú adresu úradu, prípadne elektronicky cez ÚPVS. K žiadosti musí priložiť definované prílohy. Fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, musí navyše uviesť viaceré údaje z posledného rozhodnutia súdu, alebo priložiť kópiu rozhodnutia súdu. Po posúdení nároku úrad vypláca príspevok. Ak oprávnená osoba nesúhlasí so sumou vyplateného príspevku, môže požiadať písomne alebo podaním žiadosti elektronickými prostriedkami podpísanej zaručeným elektronickým podpisom o vydanie rozhodnutia o priznaní príspevku. Písomné rozhodnutie sa vydáva o nepriznaní príspevku, o zastavení výplaty príspevku, o obnovení výplaty príspevku, o odňatí príspevku, o doplatení príspevku a o povinnosti vrátiť príspevok alebo jeho časť. Podľa dĺžky platnosti posudku o DNZS lekárom musí žiadateľ zabezpečiť pre posúdenie zdravotného stavu dieťaťa.

Rodiny s dieťaťom vo veku od 0 do 7 rokov s ohrozeným vývinom z dôvodu jeho zdravotného postihnutia môžu požiadať o sociálnu službu včasnej intervencie. V rámci služby sa poskytuje špecializované sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia a vykonáva sa stimulácia komplexného vývinu dieťaťa so zdravotným postihnutím. Člen rodiny si vyberie poskytovateľa služby včasnej intervencie, s ktorým sa dohodne na poskytovaní služby a uzatvorí zmluvu.

ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím

Občan so zdravotným postihnutím, prípadne so zdravotne postihnutým členom rodiny, má možnosť požiadať o peňažné príspevky na kompenzáciu zdravotného postihnutia. Na podanie žiadosti o poskytnutie peňažných príspevkov musí občan zabezpečiť Lekársky nález na účely konania vo veci kompenzácie, preukazu alebo parkovacieho preukazu, ktorý musí vyplniť ošetrojúci lekár, prípadne iné odborné lekárske nálezy. Tlačivo nájde na webe ÚPSVaR, prípadne ho dostane v listinnej forme na pracovisku ÚPSVaR. K žiadosti musí priložiť ďalšie prílohy, ako napr. vyhlásenie o majetku, údaje o príjmových pomeroch, v súčasnosti poskytovaných druhoch sociálnych služieb, atď. Žiadosť môže občan podať elektronicky na ÚPVS slovensko.sk alebo osobne na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny príslušnom podľa miesta trvalého pobytu žiadateľa. ÚPSVaR vypracuje komplexný posudok pre rozhodnutie o priznaní nároku. Nárok na peňažný príspevok na kompenzáciu a nárok na jeho výplatu vznikne právoplatným rozhodnutím príslušného orgánu o jeho priznaní, o čom je občan informovaný. Občan je povinný písomne oznámiť príslušnému úradu práce, sociálnych vecí a rodiny do 8 dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie nároku, výšku alebo výplatu peňažného príspevku na kompenzáciu.

ŽS9_04 Preukaz ťažko zdravotne postihnutého a parkovací preukaz pre ťažko zdravotne postihnutého

Osoba s ťažkým zdravotným postihnutím (ŤZP) môže požiadať o vyhotovenie preukazu osoby s ŤZP, ako aj o parkovací preukaz pre osobu s ŤZP. K žiadostiam je potrebné priložiť Lekárske nálezy na účely konania vo veci kompenzácie, preukazu alebo parkovacieho preukazu, ktoré musí vyplniť ošetrojúci lekár, prípadne iné odborné lekárske nálezy. Obe žiadosti môže občan podať elektronicky cez ÚPVS slovensko.sk, prípadne osobným podaním na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny príslušnom podľa miesta trvalého pobytu žiadateľa. Tlačivá nájde na webe ÚPSVaR, prípadne ho dostane na pracovisku ÚPSVaR. Po posúdení žiadostí vydá ÚPSVaR rozhodnutia (okrem prípadu, keď osoba s ŤZP už dostala právoplatné rozhodnutie o príspevku na kompenzácie, ktorého podkladom bol komplexný posudok a z ktorého vyplynul nárok na vyhotovenie parkovacieho preukazu). V prípade kladného výsledku si občan spolu s rozhodnutím prevezme aj relevantné preukazy vyhotovené v papierovej podobe.

ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami

Občan môže požiadať obce a VÚC o poskytnutie alebo zabezpečenie sociálnej služby na zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ŤZP, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Ide napr. o služby v zariadeniach pre fyzické osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby (napr. zariadenie podporovaného bývania, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby, domov sociálnych služieb, denný stacionár, atď.) a domácu opatrovateľskú službu, prípadne o ďalšie podporné služby, ako sú, sprievodcovská a tlmočnická služba, prepravná služba, atď. Register sociálnych služieb je dostupný na stránke MPSVaR s ich základnými informáciami a kontaktmi, ako aj so sprievodcom pri vyhľadávaní vhodnej sociálnej služby.

Žiadosť o posúdenie odkázanosti na vybranú sociálnu službu podmienenú odkázanosťou žiadateľ podáva na sociálne oddelenie obce alebo VÚC podľa miesta trvalého pobytu občana, ktorého odkázanosť na sociálnu službu sa bude posudzovať. Musí k nej priložiť potrebné lekárske potvrdenia a nálezy. Posudzujúci zdravotný a sociálny pracovník úradu spracujú zdravotný a sociálny posudok osoby ako podklad pre komplexný posudok k rozhodnutiu o odkázanosti osoby na sociálnu službu. Rozhodnutie o odkázanosti osoby na sociálnu službu žiadateľ priloží k žiadosti o zabezpečenie sociálnej služby u konkrétneho ním vybraného poskytovateľa podanej príslušnej obci/VÚC alebo priamo k žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby už s konkrétnym zariadením, ktoré si vybral. Ak je sociálna služba zabezpečovaná obcou/VÚC žiadateľ prikladá k žiadosti o uzatvorenie zmluvy aj jeho údaje o príjme a majetku a príjme a majetku osôb povinných podieľať sa na úhrade prijímateľa sociálnej služby (dieta/rodič).

ŽS9_06 Invalidný dôchodok

Občan s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom (nesplňajúci podmienky nároku na starobný dôchodok a bez priznaného predčasného starobného dôchodku), ktorý mu spôsobuje pokles schopnosti pracovať v porovnaní so zdravou osobou, môže požiadať o invalidný dôchodok. Žiadosť o invalidný dôchodok občan podáva osobne v pobočke Sociálnej poisťovne. Na spísanie žiadosti musí priložiť viaceré prílohy, ako napr. zdravotnú dokumentáciu potvrdzujúcu nepriaznivý zdravotný stav, doklady o ukončení vzdelania, muži potrebujú vojenskú knižku alebo potvrdenie o trvaní výkonu vojenskej služby, evidenčný list dôchodkového poistenia, ak bude žiadateľ aj naďalej pracovať, atď. Podanie žiadosti a následné vybavenie invalidného dôchodku je riešené v rámci ŽS14 Odchod do dôchodku.

4.10. ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA

Hmotná núdza je stav, keď súhrnný príjem členov domácnosti nedosahuje sumy životného minima a členovia domácnosti nemajú žiadne iné zdroje a možnosti príjmu, nevedia alebo si nemôžu zabezpečiť, alebo zvýšiť príjem. Takéto domácnosti môžu požiadať o pomoc v hmotnej núdzi. Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi je však až posledná možnosť po vyčerpaní iných možností riešenia stavu. Napr. občan má najprv požiadať o dávku v nezamestnanosti; ak nezamestnaný občan nedokáže vyžiť z podpory, môže požiadať o pomoc v hmotnej núdzi. Občan, ktorý dovŕšil dôchodkový vek, musí požiadať o starobný dôchodok a až po jeho zamietnutí alebo priznaní v nižšej sume, môže žiadať o pomoc v hmotnej núdzi. V prípade ak si požiada o pomoc v hmotnej núdzi už po začatí konania o dôchodkovú dávku, je jeho nárok na pomoc v hmotnej núdzi posúdený ako preddavok.

Žiadosť je v súčasnosti dostupná aj online. Na získanie pomoci je potrebné predložiť viacero príloh. Pomoc v hmotnej núdzi pozostáva z dávky v hmotnej núdzi, ochranného príspevku, aktivačného príspevku, príspevku na nezaopatrené dieťa a príspevku na bývanie. Počas posudzovania žiadosti sa hodnotí nárok na každý z príspevkov, ako aj celkový príjem členov domácnosti. Konečná výška pomoci je rozdiel medzi kumulatívnou sumou dávky v hmotnej núdzi a príspevkov a celkovým príjmom domácnosti.

Žiadateľovi o pomoc v hmotnej núdzi, ktorý je v evidencii uchádzačov o zamestnanie, môže byť priznaný aktivačný príspevok. Podmienkou na jeho priznanie je vykonávanie aktivačnej činnosti formou menších obecných služieb pre obec alebo formou menších služieb pre samosprávny kraj, vzdeláva sa alebo vykonáva dobrovoľnú vojenskú prípravu alebo iných podobných činností v rozsahu najmenej 32 hodín mesačne, alebo uzatvorená pracovnoprávna zmluva. V takýchto prípadoch musí žiadateľ predložiť doklad o odpracovaných hodinách na miestnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny.

Ľudia, ktorí žiadajú o pomoc v hmotnej núdzi, sú podporovaní pri hľadaní zamestnania. Pre takéto situácie existuje osobitný príspevok, ktorý má poskytnúť dodatočnú podporu počas obdobia trvania zmluvy, nie však dlhšie ako 18 mesiacov. Pomoc v hmotnej núdzi a osobitný príspevok poskytujú úrady práce, sociálnych vecí a rodiny a sú financované zo štátneho rozpočtu. Jednorazovú dávku v hmotnej núdzi (finančnú, ako aj materiálovú) poskytujú obecné a mestské úrady a financujú sa z rozpočtu miest a obcí.

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

Tabuľka 22: ŽS10 - Hmotná núdza - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Hmotná núdza	Moja domácnosť je v stave hmotnej núdze; som bez zdroja príjmu a očakávam, že mi vznikne nárok na pomoc v hmotnej núdzi alebo na jednorazovú dávku zo strany obce.	Poberám pomoc v hmotnej núdzi, získal som jednorazovú dávku zo strany obce.	Občan alebo zahraničná osoba, ktorá spĺňa podmienky na udelenie azylu; Spoločný príjem členov domácnosti je nižší ako životné minimum; Členovia domácnosti nemajú žiadne prostriedky alebo si nemôžu zvýšiť príjem

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Hmotná núdza](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 23: ŽS10 - Hmotná núdza - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS10_01	Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi
ŽS10_02	Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi
ŽS10_03	Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác
ŽS10_04	Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok
ŽS10_05	Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí

Popis súčasného stavu - ŽS10 Hmotná núdza

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Hmotná núdza je vybraná časť zákaznickej časti občana, ktorého domácnosť sa ocitla v stave hmotnej núdze. Do analýzy a mapovania boli zahrnuté činnosti občana dotýkajúce sa využívania publikovaných koncových služieb MPSVaR a činností, ktoré sú vykonávané v kontakte s OVM pri ŽS Hmotná núdza. Kontakt s OVM začína spísaním a podaním žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi, po ktorom nasleduje samotné posúdenie žiadosti zo strany OVM a rozhodnutie o nároku na pomoc v hmotnej núdzi, prípadne o jednorazovom príspevku v hmotnej núdzi. Nižšie sú stručne popísané mapované procesy súčasného stavu, ktoré boli predmetom analýz.

ŽS10_01 Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi

Všeobecné podmienky získania pomoci v hmotnej núdzi upravuje zákon č. 417/2013 Z.z. Zákon nadobudol účinnosť 1.1.2014. Podmienky získania pomoci sú spolu s postupom na podanie žiadosti prehľadne opísané na webe MPSVaR: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/hmotna-nudza/>. Na ÚPVS slovensko.sk je ŽS Pomoc v hmotnej núdzi umiestnená v časti Rodina a vzťahy a je priamo prepojená na portál MPSVaR. Hmotná núdza sa zisťuje posúdením príjmu, majetku a možnosti uplatnenia zákonných nárokov členov domácnosti. Občan je povinný zabezpečiť doklady, potrebné pre posúdenie nároku o pomoc v hmotnej núdzi. Ide o potvrdenie o príjmových, majetkových a bytových pomeroch žiadateľa a ostatných členov domácnosti, potvrdenie o úhrade nákladov spojených s bývaním a ak je to relevantné, doklad o iných začatých konaniach žiadateľa a ostatných členov domácnosti ešte pred podaním žiadosti. V prípade, že si občan nie je istý o celom procese podania návrhu a podmienkach na získanie pomoci, môže ísť na ÚPSVaR ešte pred začatím príprav podkladov, kde si všetko prekonzultuje a informuje sa o potrebných náležitostiach, ktoré musia byť splnené.

ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi

Občan má možnosť podať Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi jedným z nasledovných spôsobov: osobne na ÚPSVaR, elektronicky alebo poštou. Pri osobnom podaní sa žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi podáva na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny podľa miesta trvalého pobytu občana. Tlačivo žiadosti je k dispozícii na pracovisku ÚPSVaR, ako aj na stiahnutie na webe MPSVaR. K žiadosti je potrebné priložiť uvedené potrebné doklady. Elektronické podanie môže vykonať cez portál elektronických služieb MPSVaR, ako aj cez ÚPVS slovensko.sk. ÚPSVaR na základe predložených podkladov, v prípade splnených podmienok, rozhodne o priznaní pomoci v hmotnej núdzi a stanoví výšku nároku na pomoc v hmotnej núdzi. Ak bolo začaté konanie o nároku, peňažnom príspevku na opatrovanie, určení otcovstva, návrhu na vymożenie výživného alebo konaní o náhradnom výživnom, môže byť občanovi priznaný preddavok na pomoc v hmotnej núdzi. Občan je o výsledku informovaný doručením rozhodnutia z ÚPSVaR.

ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác

V prípade priznania pomoci v hmotnej núdzi je žiadateľ povinný hlásiť na ÚPSVaR zmeny všetkých rozhodných skutočností, majúcich vplyv na výšku vyplácanej dávky alebo príspevku. Výška pomoci sa upravuje po každej zmene nahlásených rozhodných skutočností. Po ukončení konania občan dostane z ÚPSVaR rozhodnutie o prepočítanej výške pomoci v hmotnej núdzi. V prípade poberania vyššej sumy, než bola výška nároku na pomoc v hmotnej núdzi (napr. poskytnutá suma pomoci v hmotnej núdzi, ak občan zabudol nahlásiť zmenu rozhodných skutočností), dostane občan rozhodnutie o povinnosti vrátiť časť vyplnenej pomoci. Občan má možnosť uhradiť svoj dlh prevodom na účet, resp. poštovou poukážkou.

S výnimkou osôb stanovených zákonom sú plnoletí členovia domácnosti povinní vykonávať činnosti v rozsahu 35 hodín mesačne. Ak u občana existuje pracovnoprávny vzťah, ktorý zakladá nárok na príjem zo závislej činnosti v rozsahu väčšom ako 32 hodín mesačne, občan nemusí vykonávať činnosti a predkladá ÚPSVaR mesačný rozsah skutočne odpracovaných hodín a potvrdenie o príjme. Ak občan odpracuje menej než 32 hodín mesačne, predkladá ÚPSVaR mesačne rozsah skutočne odpracovaných hodín a chýbajúce hodiny musí doplniť výkonom činností. Občana kontaktuje zamestnanec aktivačného centra (v listinnej podobe alebo osobne) ohľadom ponuky na výkon aktivačných prác. V prípade, že občan odmietne ponuku aktivačného centra, prípadne neodpracuje celých 32 hodín, znižuje sa výška priznanej pomoci v hmotnej núdzi o výšku sumy dávky pre jednotlivca.

ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok

Pri dočasnej práci neschopnosti (DPN) sa občanovi v pracovnoprávnom vzťahu, poberajúcemu pomoc v hmotnej núdzi, poskytuje náhrada príjmu pri DPN zamestnanca alebo nemocenské. Občan v hmotnej núdzi, ktorý nevykonáva zárobkovú činnosť, musí do 3 pracovných dní odovzdať na ÚPSVaR potvrdenie o DPN. Ak trvanie DPN prekročí 30 dní, občanovi vznikne nárok na poskytovanie ochranného príspevku. Pri pokračujúcej DPN, najneskôr dva týždne pred uplynutím 3 mesiacov trvania DPN musí občan odovzdať podklady od ambulantného lekára, že DPN bude trvať dlhšie ako tri mesiace. Ak posudkový lekár ÚPSVaR posúdi, že na základe diagnózy môže DPN trvať viac ako 3 mesiace, občan bude aj naďalej poberať ochranný príspevok. Ináč poberanie ochranného príspevku skončí a nastane povinnosť vykonávať činnosti v rozsahu minimálne 32 hodín mesačne. Potvrdenie o skončení DPN je potrebné odovzdať do 3 dní od jeho vystavenia na ÚPSVaR. Ochranný príspevok patrí aj tehotnej žene od začiatku ôsmeho týždňa pred očakávaným dňom pôrodu určeným lekárom až do dňa pôrodu v prípade, že je členom domácnosti v hmotnej núdzi. Príspevok môžu za splnenia určitých podmienok poberať aj ďalšie osoby (napr. osoba v resocializačnom centre), pričom musia predkladať požadované podklady, aby ochranný príspevok získali.

ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obci

Jednorazová dávka pomoci je určená na čiastočnú úhradu výdavkov, spojených s mimoriadnou situáciou domácnosti (napr. prírodná katastrofa, požiar obydľia, vytopené obydľie,...). O poskytnutí jednorazovej dávky v hmotnej núdzi rozhoduje obec, v ktorej majú členovia domácnosti, ktorým sa poskytuje pomoc v hmotnej núdzi, trvalý pobyt.

Žiadosť o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi je k dispozícii na úrade príslušnej obce alebo mesta alebo na jeho webových stránkach. Občan v mimoriadnej situácii môže žiadosť o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi podať elektronicky, osobne na OVM príslušnom trvalému pobytu občana, poštou alebo e-mailom. K žiadosti je potrebné priložiť viacero dokladov (napr. doklad o príjme žiadateľa a ostatných členov domácnosti, potvrdenie o poberaní dávky v hmotnej núdzi a príspevkov, doklad o nároku na aktivačný príspevok, atď.). Vyplatenie jednorazovej dávky nemá vplyv na vyplácanie pomoci v hmotnej núdzi.

4.11. ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA

Pred začatím povinnej školskej dochádzky musí každé dieťa absolvovať povinnú predškolskú dochádzku v trvaní najmenej jedného roka (povinné predprimárne vzdelávanie). Vo všeobecnosti platí, že 5-ročné deti by mali navštevovať povinnú školskú dochádzku a materské školy sú povinné prijať a uprednostniť tieto deti pred mladšími. Súčasná analýza tejto životnej situácie sa zaoberala procesom prijímania do materskej školy v elektronickej a papierovej podobe a procesom poskytovania zdravotníckych potvrdení predškolským zariadeniam. Existujú rôzne scenáre, ktoré môžu nastať predovšetkým v závislosti od veku a vyspelosti dieťaťa. Keď dieťa už dosiahlo vek 5 rokov, musí byť prijaté aspoň do jednej materskej školy (zvyčajne to býva spádová materská škola v danom okrese).

Forma podania prihlášky nie je konsolidovaná. V rámci pôsobnosti rôznych zriaďovateľov existujú rôzne formy prihlášok - papierové formuláre, elektronická šablóna prihlášky vytvorená školským informačným systémom (EduPage), samostatne vytvorené technické riešenia, elektronická prihláška MSVVAŠ na <https://www.iedu.sk/>.

Pred nástupom na predprimárne vzdelávanie je potrebné potvrdenie od pediatra o zdravotnej spôsobilosti dieťaťa. Potvrdenie sa v súčasnosti realizuje v papierovej podobe spravidla za poplatok. Pre každú prihlášku a každé predškolské zariadenie je potrebné samostatné potvrdenie. Papierové potvrdenie od lekára je potrebné predložiť aj pri dlhšej neprítomnosti z dôvodu choroby (pri plnení povinnej predškolskej dochádzky).

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

Tabuľka 24: ŽS11 - Materská škola - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Materská škola	Zisťujem informácie o možnostiach predprimárneho vzdelávania pre moje dieťa	<ul style="list-style-type: none"> - Podal som elektronickú prihlášku do 1 až n predškolských zariadení - bolo mi elektronicky doručené rozhodnutie - mám zriadený elektronický účet - rodič a škola disponuje elektronickými zdravotnými potvrdeniami - platby môžem realizovať elektronicky 	Rodič, zákonný zástupca dieťaťa Dieťa dosiahlo vek 3 roky, vo výnimočných prípadoch 2 roky a rodič uvažuje o podaní prihlášky do materskej školy

MŠVVAŠ neparticipovalo na príprave Investičného plánu prioritných životných situácií. Časti týkajúce sa MŠVVAŠ boli popísané na základe vlastnej analýzy MIRRI. Participácia MŠVVAŠ sa očakáva v ďalšej fáze projektu pri tvorbe Implementačného plánu a realizácie. Vzhľadom k vyššie uvedenému je možné, že v rozsahu životnej situácie dôjde k obsahovým a technickým zmenám oproti schválenému Investičnému plánu.

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Materská škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 25: ŽS11 - Materská škola - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS11_01	Prijímanie do materskej školy
ŽS11_02	Doručenie lekárskeho potvrdenia predškolskému zariadeniu

Popis súčasného stavu - ŽS11 Materská škola

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Materská škola je vybraná časť zákazníkovej cesty pri procese prijímania dieťaťa na predprimárne vzdelávanie v elektronickej alebo fyzickej podobe a pri potrebe získavania potvrdení od lekára - pediatra. Žiadosť o prijatie dieťaťa na predprimárne vzdelávanie do materskej školy sa podáva v stanovenom termíne podľa usmernenia MŠVVAŠ SR. Riaditeľ materskej školy zaradenej v sieti škôl a školských zariadení Slovenskej republiky nemôže odmietnuť prevziať od rodiča žiadosť, a to ani v prípade, ak vie, že nemá voľnú kapacitu. O každej žiadosti je povinný rozhodnúť podľa Správneho poriadku. Pre dieťa, ktoré dosiahne päť rokov veku do 31. augusta 2023 (vrátane) je predprimárne vzdelávanie povinné.

ŽS11_01 Prijímanie do materskej školy

Elektronický proces:

Oblasť ŽS11_01 AS-IS je zakreslením hlavného procesného rámca AS-IS stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre rodiča dieťaťa pri preferovaní elektronického riešenia životnej situácie:

- Životná situácia začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach v spádovej lokalite a o podmienkach prijímania.
- Pri elektronickom podaní existuje v závislosti od zriaďovateľa viacerých spôsobov riešenia:
 - Elektronická prihláška na technickom základe EDUPAGE na stránke predškolského zariadenia, ktorá sa následne tlačí a podpísaná doručuje do predškolského zariadenia (nevyužíva sa eID autentifikácia ani registrácia)
 - Elektronická prihláška MŠVvaŠ SR (vlastný systém registrácie, vlastnoručný oscanovaný podpis)
 - Špecifické technické riešenia napr. Michalovce - Portál elektronických služieb | Details (esmao.sk) využívajúce eID, KEP a integráciu na celoštátne registre
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom materskej školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Rozhodnutie je spravidla doručované v listinnej podobe, vo výnimočných prípadoch prostredníctvom schránky správ ÚPVS (ak bolo v prihláške uvedené identifikačné číslo schránky).
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať odvolanie. O tom či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi rodičia individuálne informujú riaditeľa školy
- Ak zákonný zástupca dieťaťa obdržal rozhodnutie o neprijatí dieťaťa a dieťa nebolo prijaté ani na základe odvolania a rodič chce, aby jeho dieťa bolo prijaté do MŠ počas roka, je potrebné byť v kontakte s riaditeľom MŠ a priebežne sa informovať či sa uvoľnila kapacita MŠ a či má MŠ možnosť prijať dieťa na predprimárne vzdelávanie v MŠ.

Fyzický proces:

- Životná situácia začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach v spádovej lokalite a o podmienkach prijímania rovnakým spôsobom ako pri elektronickom procese,
- Formulár prihlášky je spravidla dostupný na webe zriaďovateľa alebo materskej školy vo formáte .doc alebo .pdf pričom obsahuje informácie:
 - Materskej školy
 - Dieťaťa
 - Rodičoch dieťaťa
 - Rozsahu predprimárneho vzdelávania (poldenná/ celodenná starostlivosť)
 - Jazyku vzdelávania
 - Podpisy oboch rodičov
 - Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti
 - Vyjadrenie zariadenia výchovného poradenstva a prevencie (v prípade potreby)
 - Vyjadrenie pediatra k prijatiu dieťaťa so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami (v prípade potreby)
- Prihláška je doručovaná poštou alebo osobne, niekedy sa akceptuje aj scan zaslaný emailom s následným doručením osobne,
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom materskej školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Rozhodnutie je doručované v listinnej podobe,
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať odvolanie. O tom či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi rodičia individuálne informujú riaditeľa školy
- Ak zákonný zástupca dieťaťa obdržal rozhodnutie o neprijatí dieťaťa a dieťa nebolo prijaté ani na základe odvolania a rodič chce, aby jeho dieťa bolo prijaté do MŠ počas roka, je potrebné byť v kontakte s riaditeľom MŠ a priebežne sa informovať či sa uvoľnila kapacita MŠ a či má MŠ možnosť prijať dieťa na predprimárne vzdelávanie v MŠ.
- Rodičia detí vo veku od 3 do 6 rokov majú nárok na predĺžené poskytovanie rodičovského príspevku. Platí to v prípadoch, ak ich dieťa neprijali do spádovej materskej školy z kapacitných dôvodov. O rodičovský príspevok je potrebné požiadať ÚPSVaR

Mestá a obce

- Proces zasielanie rozhodnutí o prijatí žiaka v škôlkach absentuje a škôlky nemajú žiaden automatizovaný systém, ktorý by im vyhodnocoval stav elektronických schránok rodičov detí, resp. či majú alebo nemajú schránku aktivovanú na doručovanie,
- aktuálne neexistujú dostatočné integračné prepojenia medzi škôlkami a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR
- nie je k dispozícii prehľad kapacity školských zariadení, čo je dôležité pre plánovanie rozvoja na úrovni obcí a miest, ale aj na úrovni okresov a krajov v rámci SR.

ŽS11_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia predškolskému zariadeniu

V zákazníckej ceste životnej situácie rozlišujeme:

- Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti - povinná súčasť každej prihlášky na predprimárne vzdelávanie, poskytovaná lekárom pediatrom na vyžiadanie ako súčasť prihlášky. Pre potvrdenie je potrebná osobná návšteva lekára a úhrada poplatku za vydanie potvrdenia.
- Vyjadrenie pediatra k prijatiu dieťaťa so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami, poskytovaná lekárom pediatrom v prípade potreby
- Ospravedlnenka v prípade choroby – len pri plnení povinného predprimárneho vzdelávania a pri chorobe trvajúcej viac ako 7 pracovných dní - poskytovaná lekárom pediatrom osobne na vyžiadanie a následne doručená predškolskému zariadeniu rodičom

4.12. ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA

Analýza tejto životnej situácie bola zameraná predovšetkým na proces prijímania do základnej školy. Vek stanovený pre povinnú školskú dochádzku na Slovensku je 6 rokov. Deti, ktoré dosiahnu vek 6 rokov do 1. septembra, by mali začať plniť povinnú školskú dochádzku. Posúdenie školskej spôsobilosti v zariadeniach poradenstva a prevencie pred zápisom u detí, ktoré k 31. augustu 2023 (vrátane) dovŕšia najmenej šesť rokov veku nie je povinné. Ak dieťa po dovŕšení šiesteho roku veku nedosahuje školskú spôsobilosť, riaditeľ materskej školy rozhodne o pokračovaní plnenia povinného predprimárneho vzdelávania v materskej škole na základe:

- písomného súhlasu príslušného zariadenia poradenstva a prevencie,
- písomného súhlasu všeobecného lekára pre deti a dorast a
- informovaného súhlasu zákonného zástupcu alebo zástupcu zariadenia.

Forma podania prihlášky nie je konsolidovaná. V rámci pôsobnosti rôznych zriaďovateľov existujú rôzne formy prihlášok - papierové formuláre, elektronická šablóna prihlášky vytvorená školským informačným systémom (EduPage), samostatne vytvorené technické riešenia, elektronická prihláška MŠVVaŠ SR na <https://www.iedu.sk/>.

Rodičia môžu požiadať o miesto v ktorejkoľvek základnej škole, ale konečné rozhodnutie je v rukách riaditeľa školy. Každé dieťa však musí byť prijaté aspoň na jednu školu, a tou je zvyčajne škola v spádovej oblasti podľa trvalého pobytu.

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

Tabuľka 26: ŽS12 - Základná škola - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Základná škola	Dieťa dosiahne vek stanovený pre povinnú školskú dochádzku a zisťujem informácie o možnostiach primárneho vzdelávania	<ul style="list-style-type: none">• Podal som elektronickú prihlášku do 1 až n školských zariadení• bolo mi elektronicky doručené rozhodnutie• mám zriadený elektronický účet• rodič a škola disponuje elektronickými zdravotnými potvrdeniami• existuje možnosť elektronického zápisu do 1. ročníka• platby môžem realizovať elektronicky	Rodič, zákonný zástupca dieťaťa
			Dieťa plní povinnú školskú dochádzku
			Rodič je povinný požiadať o prijatie dieťaťa do základnej školy pred dosiahnutím 6. roku veku dieťaťa

MŠVVaŠ neparticipovalo na príprave Investičného plánu prioritných životných situácií. Časti týkajúce sa MŠVVaŠ boli popísané na základe vlastnej analýzy MIRRI. Participácia MŠVVaŠ sa očakáva v ďalšej fáze projektu pri tvorbe Implementačného plánu a realizácie. Vzhľadom k vyššie uvedenému je možné, že v rozsahu životnej situácie dôjde k obsahovým a technickým zmenám oproti schválenému Investičnému plánu.

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Základná škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 27: ŽS12 - Základná škola - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS12_01	Prijímanie na základnú školu
ŽS12_02	Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu

Popis súčasného stavu - ŽS12 Základná škola

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS Základná škola je vybraná časť zákaznickej cesty pri procese prijímania dieťaťa na primárne vzdelávanie v elektronickej alebo fyzickej podobe a pri potrebe získavania potvrdení od lekára.

Základná škola začína konanie vo veci zápisu na základe podnetu zákonného zástupcu dieťaťa. Týmto podnetom je prihláška na vzdelávanie v základnej škole vyplnená zákonným zástupcom.

Zápis na primárne vzdelávanie sa koná v stanovenom termíne podľa usmernenia MŠVVaŠ SR (spravidla od 1. do 30. apríla). Miesto a čas zápisu na plnenie povinnej školskej dochádzky v základnej škole určí každý zriaďovateľ pre školy vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti. Zákonný zástupca môže základnej škole doručiť prihlášku:

- osobne pred samotným zápisom alebo v deň konania zápisu,
- Poštou alebo kuriérom na adresu základnej školy,
- odoslaním naskenovaného tlačiva prostredníctvom e-mailu
- elektronicky prostredníctvom webovej stránky školy alebo na portáli ministerstva školstva

ŽS12_01 Prijímanie na základnú školu

Elektronický proces:

Oblasť ŽS12_01 AS-IS je zakreslením hlavného procesného rámca AS-IS stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre rodiča dieťaťa pri preferovaní elektronického riešenia životnej situácie:

- Životná situácia začína vyhľadáním informácii o dostupných zariadeniach v spádovej lokalite a o podmienkach prijímania.
- Pri elektronickom podaní existuje v závislosti od zriaďovateľa viacero spôsobov podania prihlášky:
 - Elektronická prihláška na technickom základe EDUPAGE na stránke školského zariadenia, ktorá sa následne tlačí a podpisuje (nevyužíva sa eID autentifikácia ani registrácia)
 - Elektronická prihláška MŠVVaŠ SR (vlastný systém registrácie, vlastnoručný oscanovaný podpis)
 - Špecifické technické riešenia napr. Michalovce - Portál elektronických služieb | Details (esmao.sk) využívajúce eID, KEP a integráciu na celoštátne registre
 - Prostredníctvom elektronického podania - zákonný zástupca môže základnej škole poskytnúť údaje pred zápisom dieťaťa na plnenie povinnej školskej dochádzky prostredníctvom elektronického podania doručeného do elektronickej schránky základnej školy alebo prostredníctvom elektronického dokumentu, ktorý je autorizovaný kvalifikovaným elektronickým podpisom
- V deň konania zápisu je žiadúca osobná účasť zákonného zástupcu a dieťaťa. V prípade, ak sa dieťa zápisu nezúčastní, základná škola je povinná dieťa aj tak zapísať, t. j. neúčasť dieťaťa nemožno považovať za dôvod nezapísania dieťaťa do základnej školy
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Rozhodnutie je spravidla doručované v listinnej podobe, vo výnimočných prípadoch prostredníctvom schránky správ ÚPVS (ak bolo v prihláške uvedené identifikačné číslo schránky)
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať odvolanie. O tom či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi rodičia individuálne informujú riaditeľa školy

Fyzický proces:

- Životná situácia začína vyhľadáním informácii o dostupných zariadeniach v spádovej lokalite
- Formulár prihlášky je spravidla dostupný na webe zriaďovateľa alebo školy pričom obsahuje informácie:
 - Základné údaje dieťaťa
 - Základné údaje o zákonných zástupcoch dieťaťa
 - Názov materskej školy, v ktorej dieťa absolvovalo povinné predprimárne vzdelávanie
 - Jazyk vzdelávania
 - Podpisy oboch rodičov
 - Vyjadrenie zariadenia výchovného poradenstva a prevencie (v prípade potreby)
- Počet podaných prihlášok nie je obmedzený
- Prihláška je doručovaná poštou alebo osobne, niekedy sa akceptuje aj scan zaslaný emailom s následným doručením osobne
- V deň konania zápisu je žiadúca osobná účasť zákonného zástupcu a dieťaťa. V prípade, ak sa dieťa zápisu nezúčastní, základná škola je povinná dieťa aj tak zapísať, t. j. neúčasť dieťaťa nemožno považovať za dôvod nezapísania dieťaťa do základnej školy
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Rozhodnutie je doručované v listinnej podobe
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať odvolanie. O tom či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi rodičia individuálne informujú riaditeľa školy

Mestá a obce

- Proces zasielanie rozhodnutí o prijatí žiaka v školách absentuje a školy nemajú žiaden automatizovaný systém, ktorý by im vyhodnocoval stav elektronických schránok rodičov detí, resp. či majú alebo nemajú schránku aktivovanú na doručovanie,
- aktuálne neexistujú dostatočné integračné prepojenia medzi školami a Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR,
- nie je k dispozícii prehľad kapacity školských zariadení, čo je dôležité pre plánovanie rozvoja na úrovni obcí a miest, ale aj na úrovni okresov a krajov v rámci SR.

ŽS12_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu

V zákazníckej ceste životnej situácie rozlišujeme:

- Ospravedlnenka v prípade choroby – pri chorobe trvajúcej viac ako 5 pracovných dní - poskytovaná lekárom pediatrom osobne na vyžiadanie a následne poskytnutá škole
- Špecifické zdravotnícke potvrdenia (oslobodenie od telesnej výchovy a pod.) - poskytovaná lekárom pediatrom osobne na vyžiadanie a následne poskytnutá škole

4.13. ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA

Pojem stredná škola sa používa pre zoznam rôznych inštitúcií poskytujúcich stredoškolské vzdelanie: gymnáziá; stredné odborné školy; školy, ktoré ponúkajú učňovské vzdelanie; konzervatóriá; stredné umelecké a športové školy. Deti môžu začať navštevovať strednú školu po absolvovaní deviateho ročníka, po ukončení piateho ročníka alebo v prípade niektorých programov po ukončení ôsmeho ročníka základnej školy. Analýza tejto životnej situácie bola zameraná na prijímacie konanie a kroky, ktoré musí občan urobiť, ale proces v súčasnosti nie je štandardizovaný.

Podľa platných predpisov môže každý žiak podať prihlášku na dva odbory (alebo školy), ktoré nevyžadujú overenie špeciálnych zručností, a na dva odbory s overením špeciálnych zručností. Všetky žiadosti sa podávajú v jednom dokumente.

Forma podania prihlášky nie je konsolidovaná. Existujú rôzne formy prihlášok - papierové formuláre, elektronická šablóna prihlášky vytvorená školským informačným systémom (najčastejšie sa využíva komerčný produkt EduPage), elektronická prihláška MŠVVaŠ SR na <https://www.iedu.sk/>.

Prihlášku potvrdí riaditeľ školy a odošle ju na všetky dotknuté stredné školy - prostredníctvom elektronického školského systému. Po rozhodnutí o prijatí dostanú rodičia spätnú väzbu priamo v elektronickom systéme. Stále však existujú prípady, keď elektronické podanie nie je možné a prihlášky sa musia poslať poštou.

Študenti sú po odoslaní prihlášky pozývaní na prijímacie skúšky a testy a konečné rozhodnutie je založené na ich výsledkoch a kapacitných možnostiach danej strednej školy. Analýza sa týkala aj procesu podávania prihlášok na vzdelávanie v systéme duálneho vzdelávania, ktorý bol do slovenského vzdelávacieho systému zavedený v roku 2015.

V prípade, ak má žiak zníženú pracovnú schopnosť alebo špeciálne výchovno-vzdelávacie potreby, k prihláške na stredoškolské vzdelávanie je potrebné priložiť potvrdenie od lekára o zdravotnej spôsobilosti, v prípade športových škôl a tanečných konzervatórií sa vyžaduje potvrdenie od lekára špecialistu. Potvrdenie sa v súčasnosti realizuje v papierovej podobe. Papierové potvrdenie od lekára je potrebné predložiť aj pri dlhšej neprítomnosti z dôvodu choroby (pri plnení povinnej školskej dochádzky).

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

Tabuľka 28: ŽS13 - Stredná škola - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Stredná škola	Žiak končí základnú školu a chce pokračovať v štúdiu na strednej škole	<ul style="list-style-type: none"> - Podal som elektronickú prihlášku - bolo mi elektronicky doručené rozhodnutie - mám zriadený elektronický účet - rodič a škola disponujú elektronickými zdravotnými potvrdeniami - platby môžem realizovať elektronicky - žiak má všetky informácie o možnostiach využívania služieb eGovernmentu - Žiak ukončil vzdelávanie na strednej škole - Štát disponuje centrálnym registrom vzdelania 	Žiak navštevuje piaty, ôsmy alebo deviaty ročník základnej školy na Slovensku a chce pokračovať v štúdiu na strednej škole

MŠVVaŠ neparticipovalo na príprave Investičného plánu prioritných životných situácií. Časti týkajúce sa MŠVVaŠ boli popísané na základe vlastnej analýzy MIRRI. Participácia MŠVVaŠ sa očakáva v ďalšej fáze projektu pri tvorbe Implementačného plánu a realizácie. Vzhľadom k vyššie uvedenému je možné, že v rozsahu životnej situácie dôjde k obsahovým a technickým zmenám oproti schválenému Investičnému plánu.

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Stredná škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 29: ŽS13 - Stredná škola - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS13_01	Prijímanie na strednú školu
ŽS13_02	Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu
ŽS13_03	Centrálny register dosiahnutého vzdelania
ŽS13_04	Zvyšovanie digitálnej gramotnosti a propagácia eGOV služieb štátu

Popis súčasného stavu - ŽS13 Stredná škola

Proces mapovania a analýzy súčasného stavu životnej situácie je proces prijímania žiaka na strednú školu.

Životná situácia začína rozhodnutím dieťaťa pokračovať vo vzdelávaní na strednej škole, identifikovaním prvotných krokov a povinností, ktoré musí vykonať pre podanie prihlášky na strednú školu a končí, keď dieťa začne štúdium na vybranej strednej škole.

ŽS13_01_Prijímanie na strednú školu

Proces podávania prihlášky na strednú školu nie je štandardizovaný, a jeho používateľská prívetivosť závisí na technických schopnostiach škôl a prístupe k internetu a elektronickým službám.

Podávanie prihlášok koordinuje na základnej škole výchovno-kariérny poradca. Informácie o možnostiach štúdia a podmienkach prijímania sú uvedené na webových stránkach konkrétnych stredných škôl, príp. prostredníctvom webového sídla zriaďovateľa.

Uchádzači o štúdium zasielajú len jednu prihlášku, na ktorej uvedú v poradí podľa záujmu najviac dva netalentové odbory a najviac dva 2 talentové odbory.

Vyplnenú prihlášku s povinnými prílohami je potrebné odoslať riaditeľovi strednej školy do 20. marca a to v papierovej podobe alebo elektronicky. Prihlášku na strednú školu podáva zákonný zástupca, poverený výchovný poradca ZŠ, alebo zákonný zástupca v spolupráci s výchovným poradcom ZŠ. Pokiaľ by z nejakého dôvodu nebolo potvrdenie hodnotenia žiaka zo strany riaditeľa základnej školy možné, k prihláške je možné pripojiť kópiu vysvedčenia.

Termíny konania prijímacích skúšok sú zverejnené na portáli MŠVVaŠ SR. Riaditeľ školy pozve uchádzačov na prijímacie skúšky najneskôr 5 dní pred termínom ich konania. Na základe výsledkov prijímacieho konania riaditeľ strednej školy rozhodne o prijatí resp. neprijatí uchádzača. V prípade neprijatia žiaka na štúdium je možné podať odvolanie riaditeľovi školy do 5 dní. Prijatý uchádzač písomne potvrdí strednej škole nastúpenie, resp. nenastúpenie na vzdelávanie.

Elektronický proces:

V súčasnosti sa odporúča elektronické podávanie prihlášok. Existuje viacero spôsobov podania prihlášky:

- Prostredníctvom školského IS EduPage. Zákonný zástupca uchádzača zo svojho rodičovského konta vyberie školu, vyplní žiadosť, podpíše a odošle elektronicky. **Pre prihlásenie do systému sa nevyužíva eID/mID.** V prihláške sa predvyplňajú rôzne dáta zo školského IS (napr. osobné údaje žiaka, rodiča, známky za jednotlivé predmety). Podpisy sa pridávajú ako príloha podpísaného a naskenovaného dokumentu oboch zákonných zástupcov. Ak sa vybraná SŠ nenachádza v systéme EduPage, je nutné žiadosť vytlačiť a odoslať v papierovej forme so všetkými požadovanými prílohami. **Rozhodnutie o prijatí** je doručované papierovo, a tiež do schránky správ na EduPage a e-mailom.
- Elektronická prihláška MŠVVaŠ SR dostupná na <https://prihlaska.iedu.sk/Stredna-skola-informacie>:
 - Technické riešenie vyžaduje registráciu e-mailom. Prihlásenie do systému cez eID/mID nie je možné a tiež nie je optimalizovaná pre mobilné telefóny.
 - Údaje uchádzača ako aj pôvodnú základnú školu je možné predvyplniť z IS MŠVVaŠ pomocou EDUID žiaka alebo osobných údajov (meno, priezvisko, rodné číslo), inak je dáta potrebné zadať manuálne, rovnako ako **zoznam známk** z jednotlivých predmetov.
 - Prílohy (podpisy, čestné vyhlásenia a pod.) je potrebné vytlačiť, vyplniť a priložiť ako vyplnené naskenované súbory.
 - Prihláška sa v elektronickom systéme MŠVVaŠ SR odosiela riaditeľovi základnej školy na schválenie a následne riaditeľovi strednej školy, ktorý po absolvovaní prijímacieho konania zašle rozhodnutie o prijatí, resp. neprijatí žiaka.
 - Rozhodnutie je doručené priamo do elektronického systému a informácia o prijatej správe príde zákonnému zástupcovi do e-mailovej schránky.
- Školský IS eškola umožňuje zákonnému zástupcovi vyplniť prihlášku, ale nie odoslať. **Prihlášku je potrebné vytlačiť** a spolu so všetkými požadovanými prílohami **odovzdať riaditeľovi na potvrdenie hodnotenia.**

Fyzický proces:

Formulár aktuálne platnej prihlášky na vzdelávanie v strednej škole 056 MŠVVaŠ SR je dostupný online na stránkach edičného portálu MŠVVaŠ SR: <https://edicnyportal.iedu.sk/Forms/Show/4645>

Zákonný zástupca podľa pokynov vyplní prihlášku, priloží všetky povinné prílohy. Riaditeľ základnej školy, ktorú uchádzač navštevuje, bezodkladne potvrdí hodnotenie žiaka, aby mohla byť prihláška podaná v zákonnej lehote. Zákonný zástupca uchádzača potom vytvorí počet kópií prihlášok podľa počtu odborov, na ktoré sa žiak hlási. Nakoniec ich podpíše a v zákonnej lehote podáva na každej škole, na ktorú sa žiak uchádza. Ak prihlášku odosiela poštou, určujúci je dátum podania prihlášky na pošte. Prihlášku je potrebné podpísať obomi zákonnými zástupcami (prihláška je platná aj s podpisom jedného zákonného zástupcu, ak sa dohodli, že prihlášku podpisuje iba jeden a o tejto skutočnosti doručia riaditeľovi školy písomné vyhlásenie).

Rozhodnutie o prijatí, resp. neprijatí uchádzača je doručené zákonným zástupcom poštou.

ŽS13_02_Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu

Potvrdenia od lekára sa v súčasnosti realizujú v papierovej podobe a následne sú doručované školskému zariadeniu zo strany rodičov žiakov. V životnej situácii rozlišujeme rôzne lekárske potvrdenia:

- Ospravedlnenka od lekára v prípade choroby – pri chorobe trvajúcej viac ako 5 pracovných dní - poskytovaná lekárom osobne na vyžiadanie a následne poskytnutá škole
- Špecifické zdravotnícke potvrdenia (Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti vstupu do školského zariadenia, Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti k štúdiu na športovej škole, Potvrdenie o oslobodení od telesnej výchovy a pod.) - poskytovaná lekárom osobne na vyžiadanie a následne poskytnutá škole

Zoznam učebných odborov a študijných odborov, v ktorých sa vyžaduje zdravotná spôsobilosť a tiež vzor Potvrdenia o zdravotnej spôsobilosti žiaka študovať príslušný odbor vzdelávania pre daný školský rok sú zverejnené na stránkach MŠVVaŠ SR: <https://www.minedu.sk/zoznam-ucebnych-odborov-a-studijnych-odborov-v-ktorych-sa-vyžaduje-zdravotna-sposobilost/>

ŽS13_03_Centrálny register dosiahnutého vzdelania

Úspešným absolvovaním vzdelávacieho programu podľa školského zákona dieťa / žiak získava niektorý zo stupňov vzdelania. V súčasnosti nie sú dáta o dosiahnutom vzdelaní centralizované na strane MŠVVaŠ SR. Neexistuje register, ku ktorému by mali prístup ostatné štátne inštitúcie aj napriek tomu, že tieto informácie je však potrebné manuálne vyplňať v rôznych formulároch naprieč životnými situáciami, napr. registrácia na ÚPSVaR, zmena trvalého pobytu a pod.

ŽS13_04_Zvyšovanie digitálnej gramotnosti a propagácia eGOV služieb štátu

Žiaci základných a študenti stredných škôl sa po dosiahnutí 15-teho roku veku stávajú majiteľmi vlastných občianskych preukazov. Od decembra roku 2013 sú MV SR vydávané elektronické občianske preukazy (ďalej len eID), ktorým je možné sa v 18-tich rokoch prihlásiť do vlastnej elektronickej schránky občana a aktivovať si túto schránku na doručovanie, využívať elektronické služby a elektronicky podpisovať žiadosti. Momentálne je však používanosť elektronických služieb štátu veľmi nízka.

V rámci výchovno-vzdelávacieho procesu na stredných školách absentuje v osnovách predmetov poskytovanie informácií o možnostiach využitia elektronických služieb štátu.

4.14. ŽS14 ODCHOD DO DÔCHODKU

Cesta občana v rámci životnej situácie „Odchod do dôchodku“ zahŕňa činnosti občana súvisiace s priznaním starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku zo Sociálnej poisťovne. Úkony spojené so spísaním žiadosti o dôchodok aktuálne prebiehajú výhradne osobne a sú, bohužiaľ, pre občana administratívne náročné. Cesta občana začína prípravou na dôchodok a zisťovaním si informácií, kedy má naň nárok či akú výšku dôchodku dostane. Taktiež si občan zisťuje, ako prebieha samotné podanie žiadosti o dôchodok, aké podklady si musí zabezpečiť a aký je ďalší postup. Cesta občana ďalej zachytáva proces podania žiadosti na pobočke Sociálnej poisťovne, žiadosti o dôchodok z II. piliera, dokladania všetkých písomných potvrdení, prípadne lekárskeho správ, ak ide o invalidný dôchodok, a následného posudzovania zo strany Sociálnej poisťovne. Analýza životnej situácie sa nezaoberala dôchodkom z doplnkových dôchodkových spoločností (tretí pilier), ktorý je na Slovensku dobrovoľný. Ďalej sa v analýze zaoberáme procesom schvaľovania nároku na dôchodok a vydávaním rozhodnutí. Poberanie dôchodkovej dávky môže trvať niekoľko rokov a práve preto sa v rámci tejto životnej situácie zaoberáme aj správou dôchodku. Sledujeme ako môže vykonať zmeny občan, napr. spôsob vyplácania dávky, ale aj ako vykonáva zmeny Sociálna poisťovňa v prípade valorizácie dôchodkov, či iných zmien. Poberanie dôchodku môže byť z dôvodu zániku nároku na výplatu prerušené a po opätovnom splnení podmienok zase obnovené. Cesta občana v tomto prípade končí zánikom nároku na výplatu dôchodku, v prípade úmrtia alebo zánikom invalidity.

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

Tabuľka 30: ŽS14 - Odchod do dôchodku - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Odchod do dôchodku	Som dôchodkový poistený; som pripravený odísť do starobného dôchodku; odísť do predčasného starobného dôchodku alebo mám dlhodobu nepriaznivú zdravotnú stav.	Zaniká mi nárok na dôchodok.	Súčasný alebo budúci poberateľ predčasného starobného, starobného alebo invalidného dôchodku.

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Odchod do dôchodku](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 31: ŽS14 - Odchod do dôchodku - Zoznam oblastí

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS14_01	Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok
ŽS14_02	Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok
ŽS14_03	Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok
ŽS14_04	Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku

Popis súčasného stavu - ŽS14 Odchod do dôchodku

Predmetom mapovania analýzy súčasného stavu životnej situácie Odchod do dôchodku je zákaznícka cesta občana, ktorá začína hľadaním informácií potrebných pred nástupom na dôchodok. Pokračuje podaním samotnej žiadosti, jej posudzovaním a rozhodnutím. Počas doby poberania dôchodkovej dávky má občan možnosť požiadať o zmenu údajov či spôsobu vyplácania. Sociálna poisťovňa taktiež vykonáva zmeny ako napr. valorizácia dôchodku. Cesta občana v tejto životnej situácii končí zánikom nároku na dôchodkovú dávku.

ŽS14_01 Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok

V rámci životnej situácie Odchod do dôchodku si občan začína hľadať informácie s dôchodkom súvisiace. Aktuálne nie je zo strany Sociálnej poisťovne proaktívne informovaný. Niektoré z informácií ako vek odchodu do dôchodku či podmienky nároku na predčasný starobný dôchodok si vie získať z dostupných zdrojov sám. Ak si chce overiť či má evidované všetky obdobia dôchodkového poistenia, vie to urobiť na pobočke Sociálnej poisťovne alebo môže požiadať o zaslanie výpisu z individuálneho účtu poistenca, v ktorom sú uvedené všetky obdobia, ktoré Sociálna poisťovňa eviduje vo svojom informačnom systéme, a to písomne poštou/elektronicky alebo telefonicky. Jedine na pobočke si vie overiť splnenie podmienok a získať informatívnu výšku dôchodku, čo je časovo náročný proces. Občan sa v tomto kroku rozhoduje, kam chce, aby bol jeho dôchodok vyplácaný. Môže si vybrať vyplácanie dôchodku na účet alebo na poštu. V prípade, ak si vyberie platbu na účet, musí k žiadosti doložiť písomné potvrdenie z banky o vedení účtu. Ak občan zistí, že nemá vedené všetky obdobia poistenia, musí si ešte pred návštevou pobočky zozbierať chýbajúce podklady od bývalých zamestnávateľov a inštitúcií. Sociálna poisťovňa ho môže vyzvať na doloženie ďalších dokladov v prípade potreby. Všetky tieto podklady dokladá písomne k žiadosti o dôchodok.

ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok

Žiadosť o dôchodok spisujú s občanom zamestnanci pobočky Sociálnej poisťovne na pobočke podľa miesta jeho trvalého alebo prechodného pobytu, resp. miesta jeho pobytu v Slovenskej republike. Ak na území Slovenskej republiky žiadateľ nemá trvalý pobyt, žiadosť môže spísať aj ústredie Sociálnej poisťovne. Na spísanie žiadosti je nutné sa vopred objednať prostredníctvom rezervačného systému Sociálnej poisťovne. Rezerváciu je odporúčané urobiť mesiac pred stretnutím.

K žiadosti občan fyzicky dokladá niekoľko dokumentov ako napr. doklady o ukončení vzdelania, vojenskú knižku, príp. iné, ktoré si Sociálna poisťovňa vyžiada. Súčasne so žiadosťou o dôchodok môže občan prostredníctvom Sociálnej poisťovne požiadať aj o dôchodok z II. piliera. Túto žiadosť vie podať aj priamo kontaktovaním DSS.

Ak je občan v evidencii Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, Sociálna poisťovňa informuje Úrad o spísaní žiadosti o dôchodok. Ak je poistencom štátu, Sociálna poisťovňa ukončí povinné dôchodkové poistenie platené štátom. V prípade, že je občan zamestnaný alebo

podniká a chce v činnosti pokračovať, musí si overiť za akých podmienok to je v prípade predčasného dôchodku možné. Ak žiada o starobný dôchodok, v pracovnom pomere alebo živnosti môže pokračovať.

Na základe všetkých týchto podkladov a informácií vykoná Sociálna poisťovňa rozhodnutie o žiadosti o dôchodok. Lehota na rozhodnutie je 60 dní, v prípade zložitejších prípadov sa môže predĺžiť o ďalších 60 dní. Priemerná aktuálna doba trvania posúdenia žiadosti je 63 dní. Ak občan poberá iný dôchodok, Sociálna poisťovňa posúdi súbeh nárokov. Počas tejto doby nie je občan notifikovaný o stave konania, nemá ani možnosť zabezpečenej elektronickej komunikácie so Sociálnou poisťovňou. Pre informácie musí kontaktovať Sociálnu poisťovňu osobne, telefonicky alebo mailom. Sociálna poisťovňa buď dôchodok prizná, zamietne žiadosť, preruší alebo zastaví konanie. Občan je o rozhodnutí informovaný poštou alebo prostredníctvom elektronickej schránky. Občan má podľa zákona možnosť sa odvolať a to písomne alebo prostredníctvom všeobecného podania na slovensko.sk.

Vďaka statusu dôchodcu má nárok na mnohé zľavy a výhody, ktoré mu poskytuje obec. O týchto možnostiach však nie je informovaný a musí si informácie hľadať sám.

ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok

Žiadosť o invalidný dôchodok je v niektorých krokoch podobná ako žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok. Po tom ako si občan zistí informácie potrebné k nástupu na invalidný dôchodok, na webovej stránke alebo pobočke Sociálnej poisťovne si zarezervuje termín na spísanie žiadosti o dôchodok osobne v Sociálnej poisťovni. Následne si skompletizuje potrebné podklady a Sociálna poisťovňa vytvorí Záznam o uplatnení nároku na invalidný dôchodok. V tomto kroku si vyžiada od ošetrojúceho lekára daného občana vyplnené tlačivo Prehliadka zisťovacia – kontrolná, príp. inú potrebnú dokumentáciu. Sociálna poisťovňa odporúča aj občanovi kontaktovať svojho ošetrojúceho lekára kvôli urýchleniu procesu. Rovnako ako pri starobnom dôchodku si aj tu musí občan vybrať ako chce mať vyplácaný dôchodok a v prípade, ak je to na účet, musí si od svojej banky vyžiadať potvrdenie o vedení účtu, ktoré predloží Sociálnej poisťovni.

Po tom, čo lekár odovzdá všetku dokumentáciu, Sociálna poisťovňa zašle občanovi termín na spísanie fyzickej žiadosti. Občan sa opäť osobne dostaví do Sociálnej poisťovne. Zväčša ešte v ten istý deň posúdi posudkový lekár Sociálnej poisťovne zdravotný stav občana v jeho prítomnosti. To slúži ako podklad pre lekársku správu. Posudkoví lekári Sociálnej poisťovne nemajú prístup do Elektronickej zdravotnej knižky občana, čo proces komplikuje. Sociálna poisťovňa následne posúdi prípadný súbeh dôchodkov a vydá rozhodnutie k žiadosti. Sociálna poisťovňa poskytuje informácie ÚPSVaR o začatí konania, priznaní alebo nepriznaní invalidného dôchodku. Rovnako ako pri starobnom dôchodku, Sociálna poisťovňa buď dôchodok prizná, zamietne žiadosť, preruší alebo zastaví konanie. Občan je o rozhodnutí informovaný poštou alebo prostredníctvom elektronickej schránky. Občan má podľa zákona možnosť sa odvolať a to písomne alebo prostredníctvom všeobecného podania na slovensko.sk.

ŽS14_04 Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku

Počas poberania dôchodku môže dôjsť k niekoľkým zmenovým konaniam. Podľa iniciátora konania ich rozdeľujeme na zmeny iniciované poberateľom dôchodku alebo zmeny iniciované Sociálnou poisťovňou.

Občan môže žiadať o zmenu spôsobu vyplácania, o zmenu v osobných údajoch, znovuposúdenie zdravotného stavu alebo inú zmenu v poberaní dôchodkovej dávky. Aj v tomto prípade, ak žiada o zmenu účtu, na ktorý mu je dôchodok vyplácaný, musí doložiť písomné potvrdenie z banky. O všetky tieto zmeny môže aktuálne požiadať osobne, písomne poštou alebo elektronicke s použitím zaručeného elektronickeho podpisu alebo do e-schránky. O stave zmenového konania nie je občan notifikovaný.

Sociálna poisťovňa vykonáva automaticky valorizácie dôchodkov, zvýšenie starobného alebo predčasného starobného dôchodku pracujúcim, vykoná kontrolnú lekársku prehliadku či iné zmenové konanie. Ani v tomto prípade nie je občan notifikovaný o stave konaní a dozvie sa až samotné rozhodnutie, ktoré obdrží poštou alebo do elektronickej schránky.

4.15. ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA

Zákaznícka cesta životnej situácie „Uzavretie manželstva“ zahŕňa súhrn aktivít občanov - snúbencov, ktorí sa rozhodli vstúpiť do manželstva. V súčasnosti, všetky úkony, od spísania žiadosti o uzavretie manželstva, cez prevzatie sobášneho listu až po žiadosť o zmenu dokladov, prebiehajú výhradne osobne. Snúbenci začínajú svoju cestu výberom miesta sobáša, či uzavruť manželstvo v zahraničí alebo na Slovensku. Ak si vyberú uzavretie manželstva na Slovensku, rozhodujú sa ešte o type sobáša a teda, či chcú uzavrieť civilný alebo cirkevný sobáš, pričom oboja sú z pohľadu zákona rovnocenné. Podmienky pre civilné sobáše sú vo všeobecnosti mierne a predovšetkým sa vyžaduje preukázať, že nevesta a ženich sú slobodní alebo rozvedení/ovdovení. Ak je jedným zo snúbencov cudzinec, vyžadujú sa dodatočné dokumenty predovšetkým o dokladovaní osobného stavu, pobytu a občianstva. Cirkvi môžu vyžadovať splnenie ďalších podmienok. Ďalším krokom snúbencov je spísanie žiadosti o uzavretie manželstva osobne na matričnom úrade. Okrem osobných údajov snúbencov sa v žiadosti o uzavretie manželstva partneri dohodnú aj na priezvisku, ktoré budú v budúcnosti používať, spolu s formami priezviska, ktoré budú používať pre svoje budúce deti.

Civilný sobáš si dohodnú snúbenci priamo na matričnom úrade, spolu s termínom a miestom sobáša, ktorý si potvrdia s pracovníčkou/pracovníkom matričného úradu pri spísaní žiadosti o uzavretie manželstva. Pri cirkevnom sobáši, snúbenci podpísanú žiadosť o uzavretie manželstva osobne odovzdajú na príslušnom orgáne registrovanej cirkvi, ktorá aj vykoná obrad. Pri oboch prípadoch sobášov si manželia osobne vyzdvihnú sobášny list na príslušnom matričnom úrade.

Ak sa snúbenci rozhodli uzavrieť manželstvo v zahraničí, obrad a náležitosti okolo neho si zabezpečujú vo vlastnej réžii. Po obrade obdržia zahraničnú verziu sobášneho listu a môžu požiadať o vydanie slovenského sobášneho listu buď na zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky v danej krajine, alebo na Slovensku zápisom do osobitnej matriky prostredníctvom matričného úradu. Sobáš v zahraničí sa môže po dohode konať aj na Zastupiteľskom úrade SR v cudzom štáte podľa zákonných podmienok.

Ak si jeden z manželov alebo obaja manželia zmenili svoje priezvisko je potrebné osobne požiadať o vystavenie nových osobných dokladov (občiansky preukaz, pas, vodičský preukaz) a tiež je nevyhnutné informovať orgány verejnej moci a zainteresované strany a inštitúcie, ku ktorým majú manželia vzťah. Väčšina týchto orgánov verejnej moci je už v súčasnosti informovaná o zmene priezviska pri životnej situácii Uzavretie manželstva vďaka ich integrácii na Register fyzických osôb, nie však všetky potrebné orgány a inštitúcie. Cesta občana v tomto prípade končí vybavením všetkých potrebných dokumentov.

Keďže táto životná situácia neobsahuje žiadne elektronické služby, vzniká tu veľmi veľký priestor na zlepšenie, aby sa táto pekná životná udalosť zmenila na aktívnejšiu a aby občanom uľahčila administratívne povinnosti, ktoré s ňou vznikajú.

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

Tabuľka 32: ŽS15 - Uzavretie manželstva - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Uzavretie manželstva	Rozhodli sme sa uzavrieť manželstvo	Dostali sme všetky potrebné dokumenty	Občania, ktorí dosiahli plnoletosť; Občiansky alebo cirkevný sobáš

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Uzavretie manželstva](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 33: ŽS15 - Uzavretie manželstva - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS_15_01	Žiadosť o uzavretie manželstva
ŽS_15_02	Sobáš na Slovensku (civilný a cirkevný sobáš)
ŽS_15_03	Sobáš v zahraničí
ŽS_15_04	Sobášny list
ŽS_15_05	Informovanie príslušných orgánov o zmene priezviska
ŽS_15_06	Podanie žiadosti o nové osobné doklady

Popis súčasného stavu - ŽS15 Uzavretie manželstva

Predmetom mapovania analýzy súčasného stavu Životnej situácie ŽS15 Uzavretie manželstva je zákaznícka cesta občanov - snúbencov, ktorá začína rozhodnutím uzavrieť manželstvo, pokračuje podaním samotnej žiadosti o uzavretie manželstva až po vyzdvihnutie sobášneho listu po obrade. Cesta snúbencov v tejto životnej situácii pokračuje vydaním nových osobných dokladov so zmeneným priezviskom manžela/ky a informovaním príslušných orgánov verejnej moci a inštitúcií o zmene priezviska. Cesta snúbencov končí vydaním všetkých potrebných dokumentov po zmene priezviska.

ŽS15_01 Žiadosť o uzavretie manželstva

V rámci životnej situácie Uzavretie manželstva si ako prvé snúbenci vyhľadávajú informácie o dokumentoch, ktoré je potrebné predložiť osobne na matričnom úrade pri vyplňaní žiadosti o uzavretie manželstva. Snúbencom, ktorí sú obaja občania SR stačí predložiť občiansky preukaz alebo občiansky preukaz s elektronickým čipom. Ak je jedným zo snúbencov cudzinec, vyžadujú sa dodatočné dokumenty predovšetkým o dokladovaní osobného stavu, pobytu a občianstva. V žiadosti o uzavretie manželstva snúbenci vyplnia osobné údaje, údaj o dohodnutom budúcom priezvisku manželov a ich budúciach detí.

Žiadosť o uzavretie manželstva je potrebné vyplniť osobne na matričnom úrade bez ohľadu na to, či sa snúbenci rozhodli pre civilný alebo cirkevný sobáš.

ŽS15_02 Sobáš na Slovensku (civilný a cirkevný sobáš)

Civilný sobáš si dohodnú snúbenci priamo na matričnom úrade, spolu s termínom a miestom sobáša, ktorý si potvrdia s pracovníčkou/pracovníkom matričného úradu pri spísaní žiadosti o uzavretie manželstva. V prípade požiadaviek snúbencov, ktoré sú nad rámec štandardných položiek, alebo ak je jedným zo snúbencov cudzinec, alebo obaja snúbenci sú cudzinci, uhradia na matričnom úrade aj správny poplatok súvisiaci s vybavením ich žiadosti o uzavretie manželstva.

Pri cirkevnom sobáši, snúbenci odnesú vyplnenú a podpísanú žiadosť o uzavretie manželstva osobne na príslušný orgán registrovanej cirkvi a dohodnú si termín cirkevného sobáša. Po sobáši je príslušný orgán registrovanej cirkvi, pred ktorým sa uzavrelo manželstvo, povinný doručiť zápisnicu o uzavretí manželstva do 3 pracovných dní od uzavretia manželstva príslušnému matričnému úradu, resp. podpísanú zápisnicu odnesú na matričný úrad manželia.

ŽS15_03 Sobáš v zahraničí

Ak sa snúbenci rozhodnú uzavrieť manželstvo v zahraničí, po obrade obdržia zahraničnú verziu sobášneho listu. Snúbenci si môžu požiadať o zápis uzavretia manželstva do osobitnej matriky resp. vydanie slovenského sobášneho listu osobne na matričnom úrade alebo na zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky v cudzom štáte, ktorý sprostredkuje zápis sobáša do osobitnej matriky.

Sobáš v zahraničí sa môže po dohode konať aj na Zastupiteľskom úrade SR v cudzom štáte podľa zákonných podmienok. Snúbenci zaplatia správny poplatok.

ŽS15_04 Sobášny list

V súčasnosti si manželia vyzdvihnú sobášny list osobne na matričnom úrade po civilnom alebo cirkevnom obrade. Manželia majú tiež možnosť osobne na matrike alebo elektronicky požiadať o vydanie duplikátu sobášneho listu.

ŽS15_05 Informovanie príslušných orgánov o zmene priezviska

V súčasnosti manželia nemusia nahlasovať zmenu priezviska manžela/ky na všetkých príslušných orgánoch verejnej moci. Matrika vykoná zápis nových údajov manželov do Registra fyzických osôb a týmto zápisom sú automaticky všetky integrované orgány informované o zmene údajov. Manželia majú, po vydaní nového občianskeho preukazu, povinnosť nahlásiť zmenu svojich údajov do súkromných inštitúcií a orgánov a inštitúcií nezintegrovaných cez Register fyzických osôb.

Hlásenie zmeny údajov z matričného úradu na Štatistický úrad Slovenskej republiky, kvôli štatistickému zisťovaniu, prebieha papierovou formou.

ŽS15_06 Podanie žiadosti o nové osobné doklady

Manžel/ka si podá žiadosť o vydanie nových osobných dokladov osobne na Okresnom riaditeľstve Policajného zboru. Žiadosť o občiansky preukaz musí byť spísaná osobne a podľa zákona o občianskych preukazoch, nakoľko občianske preukazy sú vydávané v biometrickej kvalite, tzn. vrátane odtlačkov prstov a podoby tváre. Tiež si osobne požiada o vydanie dokladov ako cestovný pas, vodičský preukaz, technické doklady k motorovému vozidlu, zbrojný pas, a iné. Za zmenu dokladov po zmene priezviska po uzavretí manželstva sa neplatí správny poplatok.

Ak je manžel/ka, ktorý/á si zmenili priezvisko podnikateľ/ka, požiada o zmenu osobných údajov v živnostenskom registri alebo obchodnom registri Slovenskej republiky podľa formy podnikateľského subjektu. Túto žiadosť o zmenu je možné podať formou elektronickej žiadosti.

4.16. ŽS16 ÚMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE

Zákaznícka cesta zachytáva sled udalostí životnej situácie Úmrtie a dedičské konanie, ktorá začína úmrtím člena rodiny alebo blízkej osoby. Začiatok zákaznickej cesty pozostalých sa mierne líši v prípade ak zomrel ich rodinný príslušník doma, mal nehodu, zomrel v zariadení zdravotnej / sociálnej starostlivosti alebo v zahraničí. Rozdiel je v hlásení úmrtia pozostalým. V každom tomto prípade musí byť privolaný lekár, ktorý potvrdí úmrtie. Obhliadajúci lekár následne nahlási úmrtie na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, ktorý vydáva doklad Potvrdenie o prehliadke mŕtveho. Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou vykoná zápis úmrtia do Registra úmrtí fyzických osôb a následne oznamuje úmrtie okrem Národného centra zdravotníckych informácií, aj zdravotnej poisťovni, kvôli vyradeniu zosnulého z registra poistencov, tiež Štatistickému úradu Slovenskej republiky kvôli štatistickému zisťovaniu až po príslušný matričný úrad podľa obvodu, kde došlo k úmrtiu.

Pozostalí oslovia pohrebnú službu, ktorá vybavuje všetky činnosti súvisiace s pohrebom a pozostalí tiež môžu pohrebnej službe udeliť splnomocnenie na vybavenie všetkých ostatných úkonov súvisiacich s pohrebom a aj nahlásením úmrtia na matričný úrad. Na základe dokumentu od obhliadajúceho lekára, ktorý osobne prinesú buď pozostalí alebo zástupca pohrebnej služby na matričný úrad, kvôli nahláseniu doplňujúcich údajov potrebných pre matriku, matričný úrad vydá úmrtný list.

Po úmrtí príbuzného alebo blízkej osoby sú príbuzní povinní odovzdať osobné doklady na matričný úrad a ostatné doklady odovzdať ich vydavateľovi. Pozostalí sú tiež povinní nahlásiť Okresnému riaditeľstvu policajného zboru (ďalej len OR PZ) miesto uloženia zbrane v prípade, že zosnulý bol držiteľom zbrane a OR PZ zabezpečí prevzatie a úschovu zbrane až po ukončenie dedičského konania, kde sa ujasní, kto bude dedičom v tejto veci.

Matričný úrad vykoná zápis úmrtia do Registra fyzických osôb, oznámi úmrtie príslušnému súdu kvôli dedičskému konaniu a raz mesačne nahlasuje úmrtia v papierovej forme Sociálnej poisťovni a tá odhlási zosnulého zo sociálneho poistenia.

Informačné povinnosti pre pozostalých spočívajú v oznámení zamestnávateľovi a oznámení iným komerčným subjektom (bankám, poisťovniam, dodávateľom energií a služieb). Ak bola zosnulá osoba samostatne zárobkovo činná osoba, odhlásenia zosnulého z registrov orgánov verejnej moci musia zabezpečiť pozostalí na jednotlivé orgány samostatne, či už sociálna poisťovňa, živnostenský register, obchodný register, daňový úrad a iné.

Po nahlásení úmrtia matričným úradom na príslušný okresný súd, ten začne dedičské konanie pridelením veci notárovi. Pridelený notár vykoná dedičské konanie a vydá uznesenie o dedičstve. Pozostalí a rodinní príslušníci zosnulého majú nárok požiadať o rôzne dávky a príspevky, väčšinou zo Sociálnej poisťovne (pozostalostné dávky sociálneho poistenia - vdovský, vdovecký, sirotsky dôchodok, úrazová dávka atď.), ale aj o príspevok na pohreb z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny a tiež o vyplatenie renty v prípade záväzného poistenia pre prípad smrti v komerčnej poisťovni.

Keďže táto životná situácia neobsahuje žiadne elektronické služby, vzniká tu veľmi veľký priestor na zlepšenie, aby sa táto stresujúca životná situácia zmenila na aktívnejšiu, ktorá by občanovi uľahčila administratívne povinnosti pri úmrtí príbuzného alebo blízkej osoby.

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

Tabuľka 34: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - ohraničenie

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Úmrtie a dedičské konanie	Zomrel mi rodinný príslušník alebo blízka osoba	Dedičské konanie je ukončené	Občan, ktorému zomrel rodinný príslušník alebo blízka osoba.

[Zákaznícka cesta občana v rámci životnej situácie Úmrtie a dedičské konanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Tabuľka 35: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - identifikované oblasti

Číslo oblasti	Názov oblasti
ŽS_16_01	Úmrtie
ŽS_16_02	Úmrtie v zahraničí
ŽS_16_03	Úmrtný list
ŽS_16_04	Pohreb
ŽS_16_05	Dedičské konanie
ŽS_16_06	Informovanie príslušných orgánov o úmrtí
ŽS_16_07	Vrátenie osobných dokladov a vecí (v prípade potreby)
ŽS_16_08	Žiadosť o pozostalostné dávky sociálneho poistenia

Popis súčasného stavu - ŽS16 Úmrtie a dedičské konanie

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu životnej situácie Úmrtie a dedičské konanie je zákaznícka cesta pozostalých, ktorým zomrel rodinný príslušník alebo blízka osoba a súboru aktivít, ktoré musia absolvovať pri vybavovaní poslednej rozlúčky, cez odhlásenie blízkej osoby z evidencie orgánov štátu až po vybavenie dedičského konania. Zákaznícka cesta životnej situácie sa končí posledným krokom a to je ukončené dedičské konanie.

ŽS_16_01 Úmrtie

Pri úmrtí doma, pri nehode pozostalí kontaktujú lekára, resp, pri úmrtí v zdravotníckom zariadení, toto zariadenie kontaktuje pozostalých. V prípade úmrtia v zahraničí, pozostalých kontaktuje Ministerstvo zahraničných vecí SR.

V prípadoch úmrtia na Slovensku je vždy privolaný lekár, ktorý potvrdí úmrtie. Obhliadajúci lekár následne nahlási úmrtie na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, ktorý vydáva doklad Potvrdenie o prehládke mŕtveho. Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou vykoná zápis úmrtia do Registra úmrtí fyzických osôb a oznamuje úmrtie okrem Národného centra zdravotníckych informácií, zdravotnej poisťovni, kvôli vyradeniu zosnulého z registra poistencov, tiež Štatistickému úradu Slovenskej republiky kvôli štatistickému zisťovaniu až po príslušný matričný úrad podľa obvodu kde došlo k úmrtiu.

ŽS_16_02 Úmrtie v zahraničí

Pri úmrtí v zahraničí pozostalých kontaktuje Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky. Ak sa pozostalí rozhodnú pochovať zosnulého na Slovensku, Ministerstvo zahraničných vecí SR pomôže s prevozom pozostatkov zo zahraničia. Ak sa pozostalí rozhodnú pochovať zosnulého v zahraničí, tam im je vydaná aj zahraničná forma úmrtného listu. Pozostalí osobne požiadajú o zápis úmrtia do osobitnej matriky prostredníctvom zastupiteľského úradu Slovenskej republiky v zahraničí alebo na Slovensku na matričnom úrade.

ŽS_16_03 Úmrtný list

Pozostalí oslovia pohrebnú službu, ktorá vybavuje všetky zákonné činnosti súvisiace s pohrebom a pozostalí tiež môžu pohrebnej službe udeliť splnomocnenie na vybavenie všetkých potrebných úkonov súvisiacich s pohrebom a hlásením úmrtia na matričný úrad.

Pozostalí alebo v zastúpení pohrebná služba osobne navštívia príslušný matričný úrad v obvode kde došlo k úmrtiu a nahlásia matrike doplňujúce údaje, ktoré matrika potrebuje k vydaniu úmrtného listu. Hlásenie o úmrtí a základné informácie o zosnulom už matrika má od UDZS.

V súčasnosti pozostalí alebo v zastúpení pohrebná služba vyzdvihnú úmrtný list osobne na matričnom úrade. Pozostalí majú možnosť osobne na matričnom úrade alebo elektronicky požiadať o vydanie duplikátu úmrtného listu z matriky alebo osobitnej matriky z ktoréhokoľvek matričného úradu v SR.

ŽS_16_04 Pohreb

Pohrebná služba vybavuje všetky zákonné úkony spojené s pohrebom. V súčasnosti pozostalí alebo v zastúpení pohrebná služba vybavujú poslednú rozlúčku (civilnú/ cirkevnú) s blízkou osobou výlučne osobne, či už dohodnutie termínu, miesta konania pohrebu, až po prenájom hrobového miesta. Niektoré obce majú možnosť prenájmu hrobového miesta elektronicky.

Občan, ktorý vybavuje pohreb zomretého má možnosť požiadať o príspevok na pohreb a to osobne na príslušnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny alebo formou elektronickej žiadosti.

Príspevok na pohreb nad rámec toho, ktorý poskytuje UPSVaR, poskytujú aj niektoré obce na základe schváleného VZN. Pozostalí nemajú o tejto skutočnosti proaktívnu informáciu a musia si ju vyhľadať sami.

ŽS_16_05 Dedičské konanie

Matričný úrad zasiela oznámenie o úmrtí príslušnému okresnému súdu podľa trvalého bydliska zomretého na území SR a okresný súd pridelí dedičský spis notárovi. Notár kontaktuje dedičov a vykoná všetky zákonné úkony súvisiace s dedičským konaním. Na základe toho okresný súd vydá Uznesenie o dedičstve a to nadobudne právoplatnosť po zákonom stanovenej lehote.

Pozostalým rodinným príslušníkom, ktorí na základe dedičského konania nadobudli nehnuteľnosť, vzniká povinnosť platenia miestnych daní a poplatkov podľa platného VZN danej obce, o čom v súčasnosti nie je občan proaktívne informovaný a prihlasuje sa k platbe sám. Daňové priznanie k dani z nehnuteľnosti vyplňa občan svojpomocne alebo za asistencie na úrade.

Ak došlo k pohrebu neznámej osoby, pozostalým rodinným príslušníkom, ktorí na základe dedičského konania nadobudli finančné prostriedky, vznikla povinnosť na vyrovnanie nákladov pri pohrebe neznámej osoby a v súčasnosti nie sú pozostalí o takejto povinnosti proaktívne informovaní.

ŽS_16_06 Informovanie príslušných orgánov o úmrtí

V súčasnosti pozostalí nemusia nahlasovať úmrtie na všetkých príslušných orgánoch verejnej moci, nakoľko v mnohých prípadoch prebieha automatické oznamovanie medzi orgánmi verejnej moci. Matrika vykoná zápis úmrtia do Registra fyzických osôb a týmto zápisom sú automaticky všetky integrované orgány informované o úmrtí. Pozostalí majú, po vydaní úmrtného listu povinnosť nahlásiť úmrtie do orgánov a inštitúcií nezintegrovaných cez Register fyzických osôb a do súkromných inštitúcií, ako poisťovne, dodávateľ energií, telekomunikačné služby a iné.

ŽS_16_07 Vrátenie osobných dokladov a vecí (v prípade potreby)

Po úmrtí príbuzného alebo blízkej osoby sú príbuzní povinní odovzdať osobné doklady na matričný úrad a ostatné doklady odovzdať ich vydavateľovi. Pozostalí sú tiež povinní nahlásiť Okresnému riaditeľstvu policajného zboru (ďalej len OR PZ) miesto uloženia zbrane v prípade, že zosnulý bol držiteľom zbrane a OR PZ zabezpečí prevzatie a úschovu zbrane až po ukončenie dedičského konania, kde sa ujasní, kto bude dedičom v tejto veci.

ŽS_16_08 Žiadosť o pozostalostné dávky sociálneho poistenia

Pozostalí členovia rodiny majú možnosť si vyhľadať informácie o druhoch pozostalostných dávok sociálneho poistenia, na ktoré majú po úmrtí člena rodiny nárok a osobne si o tieto pozostalostné dávky sociálneho poistenia požiadať na príslušnej pobočke Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa umožňuje online rezerváciu termínu osobnej návštevy pre podanie žiadosti.

5. ZISTENÉ NEDOSTATKY A OPTIMALIZAČNÉ PRÍLEŽITOSTI

Identifikácia zistených nedostatkov a odporúčaných investičných akcií vychádza z niekoľkých zdrojov. Základ tvorí analýza súčasného stavu vykonaná garantom a zainteresovanými subjektami. Optimalizačné príležitosti vychádzajú taktiež z uskutočnených kvantitatívnych a kvalitatívnych prieskumov, ktorých zoznam je súčasťou Kapitoly 3 Investičného plánu. V rámci analýzy boli vytvorené benchmarky súčasnej kvality elektronických služieb, pričom toto meranie bude pravidelne opakované.

Využitie optimalizačných príležitostí má viesť k zlepšeniu výsledkov DESI indexu, eGovernment benchmarku a k splneniu jednotlivých cieľov prioritných životných situácií.

Nasledujúcu kapitolu tvorí zoznam zistených nedostatkov a k nim uvedené odporúčané investičné akcie kategorizované pod definované oblasti všetkých šestnástich prioritných životných situácií.

Zoznam slúži ako rámec pre Implementačný plán, ktorý je katalógom konkrétnych biznis požiadaviek a je ďalším míľnikom projektu budovania prioritných životných situácií.

5.1. ŽS1 STRATA A HĽADANIE ZAMESTNANIA

Tabuľka 36: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
Prierezové	UoZ vyplňa v žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie údaje, ktoré sa už v evidencii niektorej OVM nachádzajú.	Znížiť množstvo vstupných údajov, ktoré musí občan podávajúci žiadosť o evidenciu do zoznamu uchádzačov o zamestnanie vyplniť (napr. iba Meno, Priezvisko, RČ). Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré reálne potrebuje OVM o občani pre účely poskytovania služieb (osobné údaje, PN, zamestnanie, ostatné registre a pod.).
	Informácie sú voľne dostupné na portáli ÚPSVaR, žiadateľ si musí informácie sám vyhľadať a sám požiadať o danú službu/príspevok/úhradu nákladov. V súčasnej dobe neprehľadné, užívateľsky menej prívítivé prostredie pre podávanie žiadostí pre ŽS Strata zamestnania.	Automatické informovanie o nárokoch na služby, príspevky, úhrady v rôznych fázach "zákazníckej cesty" občana (napr. notifikácia o nároku na príspevok na dochádzku za prácou). Vytvorenie návodov, usmernení o možnostiach elektronického podávania žiadostí.
	Existuje iba všeobecné podanie, prostredníctvom ktorého je možné podať akúkoľvek žiadosť podpísanú KEP, avšak formuláre je potrebné vyhľadávať manuálne, príp. ich vytvára občan individuálne.	Vytvorenie formulárov pre elektronické podania žiadostí cez slovensko.sk.
	Elektronicky je možné podať žiadosť aj bez vyplnenia povinných náležitostí, následne je potrebné žiadať o doplnenie žiadosti, doplniť žiadosť.	Automatická kontrola formálnych náležitostí pri elektronickom podaní žiadosti, vytvorenie povinných polí s presne definovaným formátom – formulár.
P01_Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie	UoZ predkladá potvrdenie o dočasnej pracovnej neschopnosti fyzicky. Od 01. 06. 2022 je možné podávať potvrdenie o PN elektronicky vytvorením záznamu v el. zdrav. knižke občana, avšak nevzťahuje sa na potvrdzovanie dočasnej pracovnej neschopnosti pre potreby úradov práce, sociálnych vecí a rodiny.	Elektronické zaslanie Potvrdenia o dočasnej pracovnej neschopnosti.
	V prípade, že UoZ predloží žiadosť o evidenciu nie na miestne príslušnom úrade, jeho žiadosť je zaevidovaná a následne zamietnutá. Bez trvalého pobytu, alebo pred riadnym nahlásením prechodného pobytu na miestnom úrade nie je možné sa zaevidovať na ľubovoľnom ÚPSVaR ako UoZ	Evidencia UoZ aj na miestne nepríslušnom ÚPSVaR, podľa preferovanej lokality - podľa výberu občana. Zaevidovanie žiadosti s nesprávnou miestnou príslušnosťou a jej preposlanie na miestne príslušný OVM, usmernenie pri podávaní žiadosti, automatická miestna príslušnosť pri el. podaní a pod.
	Overovanie prebieha v samostatných registroch ŽRSR, ORSR, SES, REGFAP príp. OVERSI a pod.	Skrátenie doby kontroly oprávnenosti žiadateľa automatizovaním jeho overovania prostredníctvom jednotnej platformy pre overovanie UoZ (v súčasnosti neexistuje) - OVERIT dostupné dáta s MIRRI.
	Späťvzatie žiadosti je možné vykonať kedykoľvek v priebehu procesu zaraďovania do evidencie UoZ, vzor formulára nie je dostupný.	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre späťvzatie žiadosti o evidenciu v zozname uchádzačov o zamestnanie. Posúdenie oprávnenosti žiadateľa o zaradenie do evidencie UoZ, na základe základných identifikačných údajov, pred formálnou kontrolou žiadosti.
P02_Vyradenie uchádzačov z evidencie	UoZ predkladá potvrdenie o mzde, odmene za zárobkovú činnosť	Automatické overenie mzdy/odmeny UoZ, cez Sociálnu poisťovňu, ak počas evidencie v UoZ prevádzkoval zárobkovú činnosť
	Uchádzač o zamestnanie je povinný ÚPSVaR-u nahlásiť akékoľvek zmeny týkajúce sa získania zamestnania, prevádzky SZČO, podnikania a pod., overenie nenahlásenia nie je štandardizované	Nastavenie automatického spustenia procesu vyradenia z evidencie UoZ na základe notifikácie zo Sociálnej poisťovne (získanie zamestnania, založenie činnosti SZČO a pod.)
	Vyradenie z evidencie UoZ je možné požiadať kedykoľvek počas evidencie v UoZ, vzor formulára nie je dostupný	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ
P03_Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie	Získanie potvrdení a informácií z evidencie je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný	Sprístupnenie informácií o občani na osobnom portáli občana. Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o získanie potvrdení a informácií z evidencie.
P04_Poskytovanie informačných a poradenských služieb	Informačné a poradenské služby je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný. Existuje všeobecný formulár pre poskytnutie informácií na ÚPSVaR a takisto na sluzbyzamestnanosti.gov.sk	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o informačné a poradenské služby

	Informácie je možné požiadať cez všeobecný formulár na webe ÚPSVaR a takisto na sluzbyzamestnanosti.gov.sk bez kategorizácie podnetu, podnety sú triedené manuálne príslušným pracoviskám	Automatické rozdeľovanie došlých žiadostí o informácie podľa oblasti záujmu, kategórie a pod. prostredníctvom výberu z možností vo formulári. Zefektívnenie procesu, skrátenie doby odozvy a pod.
P05_Poskytovanie odborných poradenských služieb	Služba môže byť poskytnutá uchádzačovi o zamestnanie ale aj záujemcovi o zamestnanie. Z popisu na stránke nie je zřejmý rozsah, účel, možnosť využitia a pod.	Zlepšenie informovanosti o Odborných poradenských službách, o možnom rozsahu, komu sú určené, na čo slúžia, ako sa dajú využiť konkrétne a pod.
P06_Sprostredkovanie zamestnania	Žiadosť je možné podať miestne príslušnému pracovisku ÚPSVaR, vzor formulára nie je k dispozícii. V súčasnosti musí občan predkladať potvrdenie o prechodnom pobyte.	UoZ sa môže hlásiť aj mimo mieste trvalého pobytu. Je potrebné dohodnúť dopredu, na ktorý úrad sa bude hlásiť (osobné návštevy) Automatické prevzatie informácií o prechodnom pobyte z REGOBu - OVERIŤ
	Uchádzač o zamestnanie je povinný aktívne si hľadať zamestnanie a aktívne hľadanie zamestnania osobne preukazovať úradu v termíne a na mieste určenom úradom.	Umožniť občanovi preukázať aktívne hľadanie práce aj prostredníctvom elektronického doručovania, prípadne poštou.
	Po úspešnom sprostredkovaní zamestnania UoZ zasiela pracovnú zmluvu príslušnému ÚPSVaR.	Automatické prevzatie informácií o zamestnaní sa zo Sociálnej poisťovne.
P07_Zabezpečenie rekvalifikácie/vzdelávania uchádzačov/záujemcov o zamestnanie	Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či ide o kompetenčný alebo rekvalifikačný kurz. Takisto či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK	Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre kompetenčné, rekvalifikačné kurzy, mimo BSK, v rámci BSK, informáciu by bolo vhodné zakomponovať do spoločného formulára, ak to umožňuje poskytovateľ financovania
	Povinnou prílohou k Požiadavke na kompetenčný alebo rekvalifikačný kurz je čestné vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	Zrušenie potreby doloženia vyhlásení o neprevádzkovaní SZČO, zabezpečenie informácie z registrov iných OVM
P08_Získanie príspevku / spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie	Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
P09_Získanie príspevku na dochádzku za prácou	Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
	Poberateľ príspevku pravidelne predkladá, na mesačnej báze, potvrdenie o trvaní zamestnania od zamestnávateľa príslušnému ÚPSVaR	Eliminácia zasielania potvrdení o trvaní zamestnania od poberateľa príspevku, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
P10_Získanie príspevku na podporu mobility za prácou	Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
	poberateľ príspevku pravidelne predkladá, na mesačnej báze, potvrdenie o trvaní zamestnania od zamestnávateľa príslušnému ÚPSVaR	Zrušenie potreby doloženia potvrdenia o trvaní zamestnania od poberateľa príspevku, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
P11_Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe	Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na absolventskú prax je vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	Zrušenie potreby doloženia vyhlásenia o neprevádzkovaní SZČO, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
P12_Príprava na samostatne zárobkovú činnosť	Prípravu na SZČO je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný.	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o Prípravu na samostatnú zárobkovú činnosť
	Žiadateľ predkladá potvrdenie o OZP, preukaz "kartička OZP" nie je akceptovaná	Eliminácia potvrdenia, preukazovania OZP, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
	Služba nie je poskytovaná uchádzačom bez OZP	Služba nie je poskytovaná uchádzačom bez OZP - zmeniť a poskytovať službu nielen občanom so zdravotným postihnutím
P13_Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť	Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj bez OZP alebo iba OZP	Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (OZP, nie OZP, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)

	Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na SZČO je vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	Zrušenie potreby predloženia vyhlásenia o neprevádzkovaní SZČO, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
	Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na SZČO je vyhlásenie o neprečerpaní Pomoci de minimis. V súčasnosti existuje webová služba IS SEMP slúžiaca na overenie výšky poskytnutej pomoci	Zrušenie potreby predloženia vyhlásenia k pomoci de minimis, informáciu je možné získať z verejne dostupného Registra minimálnej pomoci Protimonopolného úradu - IS SEMP
P14_Žiadosť o dávku v nezamestnanosti	Občan nemá možnosť zistiť na Úrade práce stav konania o nároku na dávku v nezamestnanosti, hoci o ňu požiadal pri evidovaní sa na ÚPSVaR	Odoslať notifikáciu o odoslaní rozhodnutia (má - nemá nárok) na ÚPSVaR. Ak sa občan chce informovať o stave konania o nároku na Dávku na Úrade práce, referent ho informuje o stave konania.

5.2. ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE

Tabuľka 37: ŽS2 - Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
Prierezové	Časť papierových dokumentov v KN má trvalú dokumentárnu hodnotu (najmä originály LV, listiny v zbierke listín).	Digitalizácia papierových dokumentov
	Stiahnutie katastrálnej mapy v krivkách v určitej mierke - v minulosti dostupný služba, v súčasnosti už len obrázok (rastrový)	Služby ESKN portálu (mapy)
	V súčasnosti je možné platiť správny poplatok cez osobitnú aplikáciu (eKolok)	Zaplatenie správneho poplatku
P20_Príprava podkladov pre podanie návrhu na vklad	V súčasnom stave je možné podanie návrhu na vklad do KN prostredníctvom Všeobecnej agendy, je to neštruktúrované a postup prebieha následne ako pri osobnom podaní, avšak z pohľadu úradu je administratívne náročnejší	Podanie cez Všeobecnú agendu
	Pri odvolaní si občan musí tento dokument vypísať sám, nie je určená štandardná forma dokumentu.	Nová funkcionálna aplikácia - Odvolanie Štandardizácia tlačív na Odvolanie
	V súčasnosti Návrh na vklad, ktorý občan podáva, nemá štandardnú formu. Sú zadefinované určité náležitosti, ktoré musia byť vyplnené.	Elektronizácia podania v mobilnej aplikácii - generovanie formulára pre elektronický Návrh na vklad do KN Štandardizácia tlačiva Návrhu na vklad (pri listinnom podaní)
	V súčasnosti presmerovanie zo stránky slovensko.sk na portál ESKN. Všeobecne ťažšie dohľadateľný portál ESKN pre elektronické podanie návrhu na vklad.	Portál ESKN vs. slovensko.sk
	Neznámi vlastníci - chýba služba, ťažšie dohľadateľná, oproti minulosti zmena - v súčasnosti je už táto služba spoplatnená	Služby ESKN portálu (neznámi vlastníci)
	Konanie sa prerušuje, ak nebol zaplatený správny poplatok.	Notifikácia pre zaplatenie správneho poplatku
	V súčasnosti si účastníci konania sami sledujú stav konania, podľa čísla podania napríklad	Notifikácia všetkým účastníkom konania o zmene stavu konania
	Pred samotným podaním návrhu na vklad občan zasiela Oznámenie o návrhu na vklad	Zrušenie Oznámenia o návrhu na vklad
Momentálne nie je dostupný žiaden kontrolný zoznam - tzv. check list, podľa ktorého vie občan postupovať, podľa ktorého sa vie zorientovať. To častokrát predlžuje celú dĺžku trvania procesu z dôvodov prerušovania konania a dopĺňania potrebných dokumentov/ údajov.	Vytvorenie kontrolného zoznamu s pokynmi a usmerneniami	
P21_Konanie vo veci návrhu na vklad	Pri odvolaní si občan musí dokument vypísať sám, nie je určená štandardná forma dokumentu	Štandardizácia tlačív na Odvolanie
	Vzniká časové oneskorenie od podania žiadosti po vyznačenie plomby nehnuteľnosti (riziko podvodu)	Okamžité vyznačenie plomby nehnuteľnosti
	V súčasnosti si účastníci konania sami sledujú stav konania, podľa čísla podania napríklad	Notifikácia všetkým účastníkom konania o zmene stavu konania
P22_Prihlásenie na trvalý pobyt osobne	Občan žiada o zápis trvalého pobytu na obecnom/mestskom úrade, rovnako sa sám prihlasuje na platenie odpadu.	Automatické spustenie procesov obce po zapísaní vlastníka na LV (trvalý pobyt)
P023_Prihlásenie na trvalý pobyt elektronicky	Občan žiada o zápis trvalého pobytu na obecnom/mestskom úrade, rovnako sa sám prihlasuje na platenie odpadu.	Automatické spustenie procesov obce po zapísaní vlastníka na LV (trvalý pobyt)
P24_Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady	Občan žiada o zápis trvalého pobytu na obecnom/mestskom úrade, rovnako sa sám prihlasuje na platenie odpadu.	Automatické spustenie procesov obce po zapísaní vlastníka na LV (odpad)
P25_Daň z nehnuteľnosti-daňové priznanie a platenie dane	Občan si pripravuje a podáva daňové priznanie. Stiahne si tlačivo na internete a ak je schopný, vyplní ho. Ak nie, príde na úrad, kde mu je poskytnutá asistencia s vyplnením daňového priznania.	Automatické spustenie procesov obce po zapísaní vlastníka na LV (daňové priznanie) Tlačivo pre Daňové priznanie

P26_Ohlásenie drobnej stavby	Momentálne nie je dostupný žiaden kontrolný zoznam - tzv. check list, podľa ktorého vie občan postupovať, podľa ktorého sa vie zorientovať. To častokrát predlžuje celú dĺžku trvania procesu z dôvodov prerušovania konania a dopĺňania potrebných dokumentov/ údajov.	Vytvorenie kontrolného zoznamu s pokynmi a usmerneniami
P27_Získanie stavebného povolenia	Momentálne nie je dostupný žiaden kontrolný zoznam - tzv. check list, podľa ktorého vie občan postupovať, podľa ktorého sa vie zorientovať. To častokrát predlžuje celú dĺžku trvania procesu z dôvodov prerušovania konania a dopĺňania potrebných dokumentov/údajov.	Vytvorenie kontrolného zoznamu s pokynmi a usmerneniami

5.3. ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA

Tabuľka 38: ŽS3 - Začatie podnikania - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ZP01 Chcem začať podnikat'	V súčasnej dobe neprehľadné prostredie s množstvom podobných elektronických služieb súvisiacich so začatím podnikania a nejasné usmernenia o postupnosti krokov a dostupnosti elektronických služieb.	Vytvorenie jednoduchých návodov, prehľadnosť prostredia slovensko.sk
ZP01 Chcem začať podnikat'	Po ohlásení živnosti/registrácii s.r.o. bez proaktívnych služieb v podobe informácií k podnikaniu priamo bez nutnosti ďalšieho vyhľadávania.	Navigácia novovzniknutého podnikateľa cez prehľadné návody, odkazy v osobnej zóne, proaktívnu komunikáciu štátu eg.vo forme welcome email a notifikácií.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	Služba Ohlasovanie voľnej, remeselnej a viazanej živnosti pre fyzické a právnické osoby je dostupná na ÚPVS ale nie je v súlade s ID SK, samotné formuláre sú zastarané a nepoužiteľné na mobilných zariadeniach.	Nové formuláre pre eSlužby ohlásenia živnosti v súlade s ID SK, s optimalizovanými vstupnými údajmi, integráciami a kontrolami.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	FO/PO si musí zvolit' správny formulár na portáli ÚPVS, pričom nie je možné formulár opraviť alebo zmeniť pokiaľ si mylne zvolil službu pre fyzickú alebo právnickú osobu. Podanie je potrebné zahodiť a začať odznova.	Lepšia navigácia používateľa na portáli ÚPVS.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	FO/PO vyplňa vo formulári polia, ktoré je možné automaticky vyplniť z predchádzajúcich zadaných polí, resp. získať údaje z IS VS (najmä RFO, RPO).	Automatické predvyplňanie polí a integrácie na referenčné registre.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	Elektronicky je možné podať žiadosť aj bez korektného vyplnenia povinných náležitostí. Neexistuje kontrola správnosti údajov voči RFO a RPO, prípadne kontrola obchodného mena v ŽR, OR SR.	Automatizované kontroly formálnych náležitostí
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	Pri použití e-služieb ŽR SR musí používateľ identifikovať a vybrať miestne príslušný OÚ.	Pri všetkých službách ŽR SR by mala byť miestna príslušnosť identifikovaná automaticky na základe údajov o prihlásenom používateľovi.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	Pri použití služby pre ohlásenie živnosti FO/PO je možné zadanie údajov pre FS SR na registráciu DzP, aj keď registrácia prebieha automaticky a FS SR nedotahuje dáta z danej služby.	Odstránenie údajov pre registráciu na DzP z formulárov ŽR SR, čím sa aj zníži počet vplňaných dát.
ZP01 1 Ohlásenie živnosti	Pri ohlásení živnosti PO je možné v jednom podaní zároveň podať aj návrh na zápis do OR SR. Tento krok nie je však používateľsky priateľivo spravený a vyžaduje si priložiť vopred vyplnený zápisový formulár, ktorý nemá predvyplnené údaje, a to ani tie, ktoré používateľ už zadal v rámci ohlásenia živnosti.	Vytvoriť wizard a proces na to, aby v rámci jedného podania bolo umožnené používateľovi jednoducho predvyplniť aj zápisový formulár do OR SR a podať podanie na ohlásenie živnosti a zápis do OR SR v jednom kroku.
ZP01 2 Registrácia s.r.o.	FO/PO si musí pred registráciou s.r.o. samostatne zabezpečiť živnostenské oprávnenie na živnostenskom úrade/JKM, pričom požadované náležitosti pre registráciu živnosti sa odlišujú od registrácie s.r.o. (napr. spôsob kontroly obchodného mena).	Zjednodušiť proces registrácie PO, jedнокrokové založenie obchodnej spoločnosti. OVM si vymenia príslušné informácie automatizovane, prípadne na začiatku zjednodušiť flow na front ende umožnením predvyplnenia formulárov na zápis do ORSR z podania pre ohlásenie živnosti.
ZP01 2 Registrácia s.r.o.	Elektronická služba registrácie s.r.o. je rozdelená na vyplňanie formuláru vo formáte FUPS na portáli OR SR a následné podanie na ÚPVS.	Vytvorenie nového formuláru, prípadne uľahčenie vyplňania formuláru cez užívateľsky priateľský wizard bez potreby práce na dvoch portáloch.
ZP01 2 Registrácia s.r.o.	Samotný formulár vo formáte FUPS dostupný na OR SR je zastaraný, nepoužiteľný na mobilných zariadeniach a nie je v súlade s ID SK. Žiadateľ vyplňa formulár na portáli OR SR bez integrácií na IS VS, validácií polí, automatizovaného vyplňania údajov, či zobrazovania len relevantných polí pre špecifické prípady.	Vytvorenie nového formuláru, prípadne uľahčenie vyplňania formuláru cez užívateľsky priateľský wizard bez potreby práce na dvoch portáloch. Zníženie počtu vyplňaných polí, integrácie na referenčné registre a automatizované kontroly formálnych náležitostí.
ZP01 2 Registrácia s.r.o.	Druhá časť služby na portáli ÚPVS neobsahuje štandardný formulár ale len zjednodušenú formu formulára s pripojením množstva PDF príloh. Keďže samotné podanie má obmedzenú kapacitu 33MB, môže dochádzať k problémom s odoslaním podania a zbytočným zaplňaním kapacity elektronickej schránky.	Úprava eSlužby, legislatívna optimalizácia skutočne nevyhnutných údajov a príloh, prípadne zníženie počtu príloh vďaka efektívnym integráciám (eg. integrácie na banky pre overenie IBAN namiesto prílohy čestné vyhlásenie o IBAN)

ZP01 2 Registrácia s.r.o.	Jednu z povinných príloh tvorí zakladateľská listina/spoločenská zmluva, ktorá obsahuje rovnaké údaje ako musí FO/PO vyplňať do formuláru na portáli OR SR. Zakladateľskú listinu/spoločenskú zmluvu je potrebné priložiť ako prílohu ku žiadosti, bez štruktúrovaných údajov a s možnými chybnými údajmi ktoré nekorešpondujú s údajmi vo formulári. Nekorešpondujúce údaje vo formulári a spoločenskej zmluve sú častým dôvodom pre vrátenie podania.	Vytvorenie elektronickej šablóny spoločenskej zmluvy v štruktúrovanom formáte (eg. XML), ktorá by umožnila natiehnutie údajov do návrhu na zápis do ORSR. Nastavenie automatizovanej kontroly údajov návrhu voči spoločenskej zmluve.
ZP01 2 Registrácia s.r.o.	Elektronicky je možné podať žiadosť aj bez korektného vyplnenia povinných náležitostí. Neexistuje kontrola správnosti údajov voči RFO, RPO, či obchodnému menu v ŽR SR a OR SR.	Nastavenie automatizovanej kontroly formálnych náležitostí.
ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem	Elektronická služba zápisu do OR SR vyžaduje priloženie komplexného zápisového formuláru, ktorým je tlačivo poskytované na portáli OR SR bez automatizácií, integrácií a predvyplňania údajov, ktoré je následné potrebné podať spolu s prílohami na portáli OR SR príp. na ÚPVS.	Vytvorenie nových wizarďov a sprievodcov pre uľahčenie zápisu do OR SR s automatickým predvyplňaním údajov, možnosťou prípravy elektronických dokumentov ako zakladateľských dokumentov a vyplnenia zápisového formuláru a podania bez duplicitného uvádzania údajov. Nové služby by mali spĺňať požiadavky jednotného dizajnu a poskytovať zrozumiteľné informácie a sprievodcov pre ich použitie.
ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem	Neexistencia elektronických služieb pre zápis neziskových organizácií a občianskych združení do RMNO.	Nové elektronické služby, ktoré umožnia jednoduchý zápis organizácie do RMNO, vrátane integrácií, jednotného dizajnu a predvyplnených údajov.
ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem	Neexistujú elektronické služby pre registráciu samostatne hospodáriacich roľníkov a procesy na úrovni obcí nie sú dostatočne digitalizované, čo spôsobuje duplicitné a nesprávne zápisy do RPO.	Nové elektronické služby pre registráciu SHR, vrátane automatického pridelovania IČO a kontroly na obmedzenie jeho duplicitného pridelovania. Priama publikácia SHR do RPO prostredníctvom obce, pričom obec bude mať dostupnú elektronicnú evidenciu SHR.
ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem	Vznik SHR oznamuje obec na iné OVM (Finančná správa, Zdravotná poisťovňa, Sociálna poisťovňa) samostatne a často listinne.	Informácie o vzniku SHR budú automatizovane posielané všetkým relevantným OVM.

5.4. ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA

Tabuľka 39: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
A01 Kúpa vozidla	Občania nevedia všetkých o možnostiach prevodu držby vozidla. Návodov nie sú dostatočne zrozumiteľné. Je problematické nájsť správnu el. službu.	Vytvorenie návodov, prehľadnosť prostredia slovensko.sk. Sprístupnenie informácií na osobnom portáli občana. Sprístupnenie špecializovaného portálu na úvodnej stránke MV SR.
A01 1 Overenie vozidla	Občan nevie o možnostiach overenia vozidla v štátnych registroch. Kúpujúci, ktorý nedisponuje technickým preukazom môže využiť len platené služby. V rámci ponuky komerčných služieb existujú aj podvodné služby.	Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla. Integrácia overenia vozidla do procesného flowu prevodu držby vozidla – MV SR.
A01 3 Prepis vozidla	Nie je možné online overiť platnosť PZP	Automatizované overenie PZP pri zmene držby na základe údajov z SKP pri osobnom aj elektronickom prepise
A01 5 Prepis vozidla elektronicky	V procese prevodu držby vozidla je potrebné: Zadať EČ 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. Vysoký počet chybne zamietaných podaní z dôvodu neefektívneho procesu kontroly príloh Komplikovaný proces prihlásenia vozidla z dovozu. Dlhá čakacia doba na elektrické TEČ. Neexistencia jednotnej služby na výmenu dokladov a EČ. Potreba podania samostatnej žiadosti pre montáž ťažného zariadenia po prihlásení vozidla. Dokladovanie ZŤP pre zníženie správneho poplatku.	Zníženie počtu vstupných údajov vyplňaných občanom. Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré OVM reálne potrebuje. Automatická notifikácia občanom o priebehu procesu prevodu držby vozidla. Nové GUI pri najpoužívanejších elektronických službách evidencie vozidiel Kontrola formálnych náležitostí - elektronická žiadosť. Udelenie súhlasu kupujúceho s prevodom vozidla prostredníctvom kontextovej správy. Online overenie platnosti PZP. Automatické zrušenie PZP po zmene držby vozidla. Optimalizácia procesu schvaľovania príloh. Sprístupnenie informácií na osobnom portáli občana. Prihlásenie vozidla priamo na pracovisku okresného úradu pri dovoze. Optimalizácia procesného flowu vydania EČ pre elektrické vozidlá. Nahradenie služieb na výmenu dokladov a EČ jednou konsolidovanou službou. Zahrnutie ťažného zariadenia do podania pre prihlásenie vozidla. Automatické overenie nároku na zľavu zo správneho poplatku pre ZŤP.
A01 6 Prepis diaľničnej známky	Žiadosť o zmenu údajov je potrebné zadať samostatne prostredníctvom portálu eZnámka (s povinnými prílohami).	Automatická zmena údajov v evidencii úhrad diaľničnej známky
A01 7 Notifikácia o TK/EK	Termín TK/EK je možné overiť na portáli MD SR (JISCD), kde je možné nastaviť aj notifikácie. Objednávací systém nie je poskytovateľmi využívaný.	Automatická aktivácia notifikácií pri prepise vozidla a zápise nového držiteľa.

5.5. ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU

Tabuľka 40: ŽS5 - Administratívny chod podniku - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Aktuálne je potrebné oznamovať zmeny osobných údajov podnikateľov a iných osôb (zodpovedné osoby) do Živnostenského registra (ŽR SR)	Integráciu na RFO a nastavením automatického spracovania zmenových dávok by mali registre zaznamenať zmeny osobných údajov a tieto zmeny by mali automaticky zapísať do ŽR SR
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Aktuálne je potrebné oznamovať zmeny osobných údajov podnikateľov a iných osôb (štatutári, zodpovedné osoby, prokuristi, KÚV a pod.) do Obchodného registra (OR SR)	Integráciu na RFO a nastavením automatického spracovania zmenových dávok by mali registre zaznamenať zmeny osobných údajov a tieto zmeny by mali automaticky zapísať do OR SR
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Zmena v predmetoch podnikania pri živnosti (pridanie/odobratie) sa ohlasuje rovnako ako pri ohlásení živnosti (prvozápise) alebo oznámení o ukončení podnikania a nie je zmenou podľa Živnostenského zákona.	Pridanie a odobratie predmetu podnikania by malo fungovať procesne podobne ako zmena v ŽR SR, čo by bolo pre používateľa pochopiteľnejšie. Zmena logiky služieb si vyžaduje hlbšiu právnu analýzu a identifikáciu legislatívnych úprav najmä pre zápis podniku (organizačnej zložky podniku) zahraničnej právnickej osoby a príslušných predmetov podnikania zapísaných v OR SR, ktorý má konštitutívne účinky pre vznik a zánik oprávnenia podnikateľ na území SR.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Služby pre podania týkajúce sa zmien v podnikaní sú celkovo neprehľadné, jedna služba je využitá na rôzne procesné úkony, čo nie je pre používateľov pochopiteľné a zároveň neumožňuje predvypĺňanie formulárov.	Logicky rozdeliť e-služby podľa procesného úkonu na vznik, zmenu a zánik spolu s úpravou návodovej časti pre lepšiu orientáciu používateľov.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Zápis nového predmetu podnikania, resp. zrušenie/pridanie/odobratie predmetu podnikania (ktorý je živnosťou) do/zo ŽR SR sa musí ešte zvlášť oznamovať na OR SR, kde ide o zmenové konanie spoplatnené súdnym poplatkom.	OR SR by mal byť integrovaný na referenčné registre/ŽR SR, kde by zaznamenával zmeny, ktoré boli zapísané bez potreby dodatočného deklaratórneho zápisu do OR SR. Zmena by mala prebehnúť automaticky, pričom si OVM vymenia údaje (vrátane pravidelnej aktualizácie) a znížia potrebu interakcie podnikateľa so štátom.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Pri použití e-služieb ŽR SR musí používateľ identifikovať a vybrať miestne príslušný OÚ.	Pri všetkých e-službách ŽR SR by mala byť miestna príslušnosť identifikovaná automaticky na základe údajov o prihlásenom používateľovi.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Pri živnosti je možné preukazovať sa živnostenským oprávnením, ktoré je často neaktuálne a nezodpovedá údajom v Živnostenskom registri.	Zrušenie inštitútu živnostenského oprávnenia (podľa vzoru českej legislatívnej úpravy) a ponechanie výpisu zo ŽR SR ako dokladu, ktorý preukazuje oprávnenie na živnostenské podnikanie s aktuálnymi údajmi.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Elektronické formuláre pre ohlasovanie zmien v živnosti sú zastaralé a nie sú v súlade s dizajnom manuálom ID SK.	Potrebná front-endová úprava a implementácia ID SK .
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Formulár pre ohlásenie živnosti aktuálne umožňuje doplniť dáta pre registráciu na daň z príjmu, ktorá je od 1.1.2023 automatická ale zmena nebola reflektovaná pre e-služby ŽR SR.	Odstrániť vo formulári ohlásenia živnosti sekcie súvisiace s registráciou na DzP, keďže sa deje automaticky a FS SR nedotahuje už žiadne dodatočné dáta z formuláru MV SR.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Formulár pre ohlásenie živnosti aktuálne umožňuje zadanie zdravotnej poisťovne pre oznámenie zmeny platiteľa poisťného.	Zmenu platiteľa poisťného by mala zdravotná poisťovňa evidovať automaticky integráciou na RPO a nie prostredníctvom formuláru na ohlásenie živnosti.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Je potrebné oznamovať zmenu štatutárov v prípade ak nejde o PO zapísanú v OR SR.	Potrebné rozšíriť integrácie na iné registre, napr. na register mimovládnych a neziskových organizácií.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Zoznam voľných živností je len odporúčaný zoznam a umožňuje podnikateľom zadávať si rôzne typy činností mimo zoznamu. Pri takomto zadaní vznikajú problémy pri párovaní číselníkov s SK NACE a následne so štatistickým vykazovaním.	Stanoviť pevný zoznam voľných živností, ktorý umožní jednoduché vyhľadanie z číselníka.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Porušenie všetkých povinností súvisiacich s prevádzkovaním živnosti umožňuje Živ.úradu okamžite zadať pokutu (fakultatívne).	Pri porušení, ktoré nevyplývajú na bezpečnosť a zdravie by malo byť podnikateľovi umožnené napraviť nežiadúci stav v primeranej zákonnej lehote pred rozhodnutím o pokutovaní.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	Chýba automatizovaný nástroj na upozornenie podnikateľov o ukončení oprávnenia na vykonávanie konkrétnych činností.	Vytvorenie notifikácie (eNotify / ePush), ktorá by automaticky vopred upozornila používateľov na uplynutie ich oprávnenia a potreby dokladovania nového oprávnenia.
ŽS5_01 Zmeny v registroch	MV SR nemá aktuálne nástroj na monitorovanie a vyhodnocovanie procesov, ktorý by umožnil identifikáciu problematických miest v procese a optimalizačné príležitosti.	Zavedenie monitorovacieho BI nástroja, ktorý umožní prehľad o dĺžke spracovania podaní, početnosti rôznych typov podaní, chybovosti a pod.

ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	Zamestnávateľ využíva pri prvej registrácii najmä osobnú návštevu úradu. Elektronická služba na registráciu zamestnanca a prístup do e-služieb SP neexistuje. Je možné využiť všeobecné podanie a priložiť manuálne vyplnené tlačivá dostupné na webe SP.	Vytvorenie novej e-služby pre elektronické podanie registračného listu zamestnávateľa a žiadosť o prístup do e-e-služieb
ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	Zamestnávateľ sa musí v zákonnej lehote registrovať pre platenie zdravotného poistenia v príslušnej poisťovni cez tlačivo, ktoré nie je elektronickou službou a neumožňuje predvyplnenie údajov a jednoduchšie spracovanie žiadosti.	Doplnenie možnosti prihlásiť sa ako platiteľ zdravotného poistenia v rámci novej elektronickej služby SP pre registráciu zamestnávateľa a zamestnanca.
ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	Portál SP pre používateľa - zamestnávateľa (modul Odvádzateľ poistného) je zastaralý a nie je v súlade s ID SK.	Implementácia ID SK na modul Odvádzateľ poistného
ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	Používateľ - zamestnávateľ vidí na portáli SP (modul Odvádzateľ poistného - časť Saldokonto) dlžnú sumu, avšak uhradiť ju môže len prevodom.	Implementácia platobnej brány do modulu Odvádzateľ poistného - časť Saldokonto pre jednoduchšiu úhradu odvodov za zamestnanca.
ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	V prípade zamestnávania zamestnancov sa musí zamestnávateľ preukazovať pri niektorých úkonoch potvrdením, že nemá nedoplatky na sociálnom poistení voči štátu aj súkromnému sektoru.	Vytvorenie novej e-služby - žiadosť o vydanie potvrdenia o nedoplatku na sociálnom poistení pre jednoduchšie preukazovanie sa voči tretím stranám. Súbežne je možné zastrešenie niektorých prípadov G2G prostredníctvom potvrdenia v OverSi pre pripojené inštitúcie.
ŽS5_02 Zamestnávanie zamestnanca	Legislatíva v oblasti zamestnávania je komplexná a často sa mení, zamestnávateľom chýbajú informácie týkajúce sa postupov a povinností pri zamestnaní zamestnancov rôznych typov. Tieto problémy pociťujú najmä menší podnikatelia a prvo-zamestnávateľia. Kontrolnú činnosť zároveň vykonávajú viaceré OVM (napr. živnostenský odbor, ÚVZ, ŠVPS, inšpektorát práce a pod.)	Vytvorenie personalizovaného návodu pre zamestnávateľov s presným postupom, povinnosťami, dokumentami a linkami, ktorý sa týka zamestnania daného zamestnanca
ŽS5_03 Štatistické vykazovanie	Pri povinnosti štatistického vykazovania dostáva podnikateľ často viacero štatistických výkazov, ktoré si v rámci rôznych formulárov žiadajú podobný set údajov s malými odchýlkami pre rôzne účely, prípadne údaje, ktoré už štát o podnikateľovi má..	Vytvorenie informačnej bázy o vedených údajoch v jednotlivých subjektoch VS a ich posúdenie možnosti využitia pre štatistické účely (z pohľadu kvality dát, ich časovej dostupnosti, možnosti prepojenia/napárovania na konkrétny subjekt, referencovateľnosť na registre, číselníky a zverejnené datasety ...). Získanie informačnej bázy o zisťovaných údajoch z IS SÚ SR a konsolidácia do tvaru, aby bolo možné posúdiť aké údaje sa získavajú, v akej frekvencii a identifikácia získavania vo viacerých štatistických zisťovaniach. Toto je nevyhnutný predpoklad, aby bolo možné systémovo posudzovať, či a ako je možné konsolidovať štatistické výkazy. Výsledkom môže byť zjednotenie niektorých typov výkazov do menšieho počtu, zníženie počtu údajov na výkaze s tým, že sa získava v inom štatistickom výkaze (zamedzenie duplicitného získavania) alebo je ho možné získať z už vedenej databáze iného subjektu VS, prípadne komerčného sektora. Tým by sa znížovala administratívna záťaž podnikateľa na minimálne nevyhnutnú úroveň.
ŽS5_03 Štatistické vykazovanie	Aktuálne nie je možné prihlásenie do Elektronického zberu údajov (eZberu) SÚ SR prostredníctvom eID a SvM.	Implementácia autentifikačného modulu eID pre prihlásenie používateľov do Elektronického zberu údajov (eZberu).
ŽS5_03 Štatistické vykazovanie	Služba pre poskytovanie neštandardných výstupov SÚ SR je spoplatnená podľa cenníka a úhrada prebieha prostredníctvom fakturácie a bankového prevodu. Ostatné služby úradu sú poskytované bezplatne.	Integrácia na platobný modul, ktorý bude súčasťou portálu SÚ SR umožní jednoduchšiu platbu pre zákazníkov za spoplatnenú službu a v prípade uplatnenia pokuty za porušenie povinnosti ustanovenej podľa § 32 a 33, zákona 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.
ŽS5_03 Štatistické vykazovanie	Podnikateľ si môže cez elektronickú službu zmeniť hlavný predmet činnosti, avšak chýba kontrola zapísaných predmetov činnosti, čo spôsobuje chybovosť a zamietanie podaní.	Zvýšenie kvality elektronickej služby o predvyplnenie údajov o zoznam všetkých vedených činností, rozšírenie o a o novú revíziu NACE a zavedenie automatických kontrol pre výber a určenie novej a starej NACE podľa mapovacích tabuliek a činností, ktoré subjekt má vedené v RPO.
ŽS5_03 Štatistické vykazovanie	Súčasný číselník SK NACE je slabej dátovej kvality a neumožňuje integrácie na IS VS.	Vedenie NACE ako referenčného registra, ktorý by bol dynamický, obsahoval viaceré revízie, mapovacie tabuľky medzi jednotlivými revíziami a kódmi NACE voči činnostiam, metodické podklady, poskytovanie jednotlivých revízií vysokej dátovej kvalite a umožnil by integrácie na IS VS.

<p>ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť</p>	<p>Legislatíva v oblasti zriadenia prevádzky, hygienických noriem, bezpečnosti na pracovisku a pod. je komplexná a prekrývajú sa kompetencie viacerých OVM (napr. MV SR a ÚVZ). Podnikateľom chýbajú informácie týkajúce sa postupov a povinností pri zriadení prevádzok rôznych typov.</p>	<p>Vytvorenie personalizovaného návodu pre podnikateľov s presným postupom, povinnosťami, dokumentami a linkami, ktorý sa týka zriadenia konkrétneho typu prevádzky. Vytvorenie interaktívnej mapy procesov, ktorá bude namapovaná na web ÚVZ, kde sa nachádzajú elektronické služby, formuláre, dokumenty a pod. Vytvorenie detailnej analýzy a návrhu koncových služieb pre dokončenie elektronizácie chýbajúcich služieb ako vstup pre stratégiu digitalizácie rezortu MZSR časť ÚVZ do roku 2030.</p>
<p>ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť</p>	<p>V rámci služieb ÚVZ chýbajú monitorovacie nástroje, vďaka ktorým by bolo možné vyhodnotiť dĺžku spracovania požiadaviek podnikateľov, či spätnú väzbu od používateľov portálu ÚVZ a ich e-služieb. Následne nie je možné identifikovať problematické miesta a úzke hrdlá na optimalizáciu služieb ÚVZ.</p>	<p>Vytvorenie monitorovacieho BI nástroja za účelom identifikácie optimalizačných príležitostí a možnosti rozhodovania založeného na dátach. Na základe takého nástroja bude následne možné identifikovať potreby ďalšej digitalizácie, zmeny interných procesov a legislatívy. Zavedenie modulu spätnej väzby na portál a e-služby ÚVZ, aby používatelia mohli zadať svoju spokojnosť s použitými službami. Tento nástroj by mal rovnako slúžiť na optimalizáciu služieb na základe podnetu používateľov. Pre existujúce procesy bude implementovaný chýbajúci model merania KPI v podobe implementácie BI riešenia ako nadstavby nad DWH riešením, tak aby jeho výsledky mohli byť prezentované odbornej a laickej verejnosti na portál úradov verejného zdravotníctva uvzsr.sk, v interných agendách úradov verejného zdravotníctva (detailné úrovne na základe úrovne oprávnení až na ID procesu) a v podobe otvorených údajov s možnosťou integrácie tretích strán až aj na úroveň integrácie konkrétnej služby na ID procesu pod prihláseným profilom služby (Osoba tak bude vidieť štatistiku vybavenia jednotlivých svojich podaní).</p>
<p>ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť</p>	<p>Neexistencia chýbajúcich elektronických verzií služieb poskytovaných ÚVZ. Pre vybrané služby je možné použiť len všeobecné podanie cez Všeobecnú agendu s priložením manuálne vypísaných tlačív.</p>	<p>Postupná digitalizácia služieb ÚVZ do formy na základe detailnej analýzy a návrhu riešenia do roku 2030, ktorá by umožnila integrácie na referenčné registre, predvyplňanie polí, automatické verifikácie pre zníženie chybovosti a jednoduchšie využitie služieb ÚVZ.</p>
<p>ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť</p>	<p>Proces nahlasovania prevádzky a jej zmeny je potrebné ohlasovať obci a tieto procesy sú nejednotné, pričom s tým súvisia ďalšie povinnosti podnikateľa ako povinnosť podania daňového priznania k nehnuteľnosti a oznámenia vzniku povinnosti platiť poplatok za komunálny odpad.</p>	<p>Zjednotené a zjednodušené nahlasovanie zmeny prevádzky, min.pre obce napojené na DEUS, vrátane notifikačných výziev pre splnenie dodatočných povinností podnikateľa.</p>
<p>ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola</p>	<p>V rámci pracovnej náplne ŠVPS SR chýbajú elektronické služby a možnosť efektívnej komunikácie OVM s podnikateľmi v oblasti potravinovej bezpečnosti, informácií, notifikovania a kontrol.</p>	<p>Používateľsky jednoduchý portál na umožnenie komunikácie s OVM, v rámci ktorého bude fungovať aj notifikačná funkcia (napr. upozornenia na nebezpečný tovar), výsledky kontrol a možnosť efektívnej komunikácie podnikateľa s OVM. Zavedenie notifikácií, ktoré by používateľov informovali prostredníctvom ÚPVS/SvM o urgentných udalostiach (napr. nákaza v danej oblasti).</p>
<p>ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola</p>	<p>Služby ŠVPS SR nie sú napojené na žiadnu platobnú bránu/platobný modul a je možné ich uhrádzať len cez eKolo. Rovnako to platí aj pri úhrade pokút vyrúbených za porušenie povinností podnikateľov.</p>	<p>Implementácia nového portálu ŠVPS SR na eKolo aj novú platobnú bránu, ktorá podnikateľom umožní jednoduchú a rýchlu platbu za elektronické služby, nedoplatky alebo pokuty.</p>
<p>ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola</p>	<p>Centrálna evidencia hospodárskych zvierat je zastaraná a komplikovaná pre zadávateľov údajov, ktorými sú najmä chovatelia a poľnohospodári (SHR). Zadávanie umožňuje chybovosť a spôsobuje nekvalitu dát v databáze, ktorá má následne vplyv na zdravie a bezpečnosť zvierat ale aj spoločnosti.</p>	<p>Modernizácia systému správy informácií o zvieratách, s cieľom zjednodušiť správu záznamov pre poľnohospodárov, optimalizovať dohľad nad (hospodárskymi) zvieratami a zabezpečiť vyššiu kvalitu údajov v databázach.</p>
<p>ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola</p>	<p>Aktuálne neexistuje centrálny register veterinárnych liečiv dostupný online, ktorý by umožňoval jeho ďalšie využitie ako vyhľadávania liečiv, či identifikáciu použitia pre zvieratá.</p>	<p>Vytvorenie databázy registrovaných veterinárnych liekov na Slovensku podobne ako v prípade registra humánnych liekov (ŠÚKL).</p>

5.6. ŽS6 PRESTĀHOVANIE

Tabuľka 41: ŽS6 - Prestāhovanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Odporúčané investičné akcie
ŽS6_01 Zmena pobytu	Cca 1176 obcí (cca 710 tis. obyv.) z 2927 obcí nie je pripojených na CO (v čase analýzy: 881 obcí nie je možné pripojiť, 295 obcí je potenciálne možné pripojiť)	Pripojené všetky obce na CO, okrem obcí, ktoré nespĺňajú technické, alebo iné podmienky (pripojenie na bezpečnú sieť, rýchlosť internetu, "biele miesta", iné)
ŽS6_01 Zmena pobytu	Občan hlási pobyt elektronicky na ktorúkoľvek obec, existujú však obmedzenia, kedy je hlásenie zamietané automaticky, nakoľko hlásenie neposudzuje priamo obec	Občan hlási pobyt elektronicky na ktorúkoľvek obec, obec pripojená na CO posudzuje a rozhoduje o zapísaní pobytu (tak ako v prípade osobného, tak aj v prípade elektronického hlásenia), obec nepripojená má náhradné riešenie
ŽS6_01 Zmena pobytu	Nepripojeným obciam na CO sú zasielané požiadavky v súvislosti s hlásením pobytov fyzicky	Nepripojeným obciam na CO môžu byť zasielané požiadavky v súvislosti s hlásením pobytu do elektronickej schránky obce
ŽS6_01 Zmena pobytu	V prípade iných vlastníckych vzťahov - napr. v prípade viacerých vlastníkov, BSM, je hlásenie do cudzej nehnuteľnosti (nehnuteľnosť, ktorú nevlastní) automaticky zamietnuté	Hlásenie pobytu elektronicky do cudzej nehnuteľnosti (nehnuteľnosť, ktorú nevlastní) aj v prípade iných spoluvlastníckych vzťahov
ŽS6_01 Zmena pobytu	V prípade iných tiarch ako záložné právo banky, exekúcia, je hlásenie automaticky zamietnuté	Hlásenie pobytu elektronicky aj v prípade iných tiarch ako záložné právo banky, exekúcie, daňové záložné právo
ŽS6_01 Zmena pobytu	Elektronické služby špecializovaného portálu nie sú v dizajne podľa IDSK	Elektronické služby špecializovaného portálu v dizajne podľa IDSK
ŽS6_01 Zmena pobytu	Vizuálne zastaralejšie webové prostredie	Užívateľsky prívetivé prostredie UX/CX/UI
ŽS6_Prierezové	Niektoré údaje, ktoré je možné predvyplniť, pri elektronických službách predvyplňané nie sú	Predvyplňanie dostupných údajov pri elektronických službách, na základe integrácií
ŽS6_Prierezové	Niektoré údaje možné odstrániť, spracovávať iba na pozadí	Odstánenie dostupných údajov z formulára, spracovanie dostupných údajov na pozadí, na základe integrácií
ŽS6_01 Zmena pobytu	Občan, ktorému bol zrušený pobyt nie je priamo informovaný	Notifikácia, alebo správa do elektronickej schránky o zrušení pobytu občanovi
ŽS6_01 Zmena pobytu	Niektoré informácie v súvislosti s hlásením pobytu sú zasielané len do elektronickej schránky občana	Informácia a notifikácia občana o zmenách v súvislosti s hlásením pobytu, s odôvodnením
ŽS6_Prierezové	Aktuálne sú dostupné informácie o ďalších krokoch súvisiacich so zmenou pobytu na špecializovanom portáli, slovensko.sk, v zákone o občianskych preukazoch a pod.	Informácie a notifikácie o ďalších krokoch súvisiacich so zmenou pobytu (zmena občianskeho preukazu, odkaz na rezervačný systém a pod.)
ŽS6_01 Zmena pobytu	Aktuálne je možné požiadať obec o informáciu o poskytnutí oznámenia o mieste pobytu osobne na mieste príslušnej obci, ORPZ, MV SR	Notifikácia občana o poskytnutí oznámenia o mieste pobytu / elektronická služba
ŽS6_01 Zmena pobytu	Pre zrušenie pobytu nie je dostupná elektronická služba	Pobyt je možné zrušiť prostredníctvom elektronickej služby, v prípade ak sú dostupné dokumenty, na základe ktorých je možné pobyt zrušiť
ŽS6_01 Zmena pobytu	Občan má možnosť zadať zákaz poskytnutia oznámenia o mieste pobytu osobne na miestne príslušnej obci	Občan môže zadať zákaz poskytnutia oznámenia o mieste pobytu osobne aj elektronicky
ŽS6_01 Zmena pobytu	Zamestnanec ohlasovne overuje nehnuteľnosť prostredníctvom portálu oversi.gov.sk	Zrýchlenie a automatizovanie overenia nehnuteľnosti v prípadoch, kde je to možné
ŽS6_01 Zmena pobytu	V prípade elektronického hlásenia sú nehnuteľnosti s požiadavkou na overenie zasielané na ÚGKK SR v podobe "ticketov"	Rozšírenie možností automatického overenia nehnuteľnosti, na základe vyťažovania ďalších štruktúrovaných zapisovaných dát
ŽS6_Prierezové	Návody na rôznych miestach v rôznej forme, riziko nesúladu	Návody v užívateľsky prívetivej forme, pravidelne aktualizované a validované (špecializovaný portál a slovensko.sk)
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	Ďarchy a poznámky sú zapísané v ISKN rôznorodo, neštandardizovane	Štandardizácia zapisovania tiarch a poznámok na ISKN, v prípadoch kde je to možné
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	KO OÚ zapisuje na list vlastníctva trvalý pobyt z prijatých listín a nekontroluje ich správnosť s referenčným registrom	KO OÚ zapisuje na list vlastníctva trvalý pobyt z prijatých listín a kontroluje ich správnosť s referenčným registrom, ak je nesúlad, zapíše údaj z referenčného registra
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	O zmenu údajov na liste vlastníctva je občan povinný požiadať sám na KO OÚ	Automatizovaná zmena údajov občana na liste vlastníctva, občan požiada jedným klikom, prípadne plne automaticky
ŽS6_01 Zmena pobytu	V prípade elektronického hlásenia pobytu pri zistení nesúladu pôvodného trvalého pobytu zapísaného na LV s adresou v občianskom preukaze, je hlásenie zamietnuté	Občan vie požiadať o zmenu údajov v rámci procesu hlásenia trvalého pobytu, občan bude smerovaný na zodpovedajúcu el. službu ÚGKK SR
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	Občan je povinný hlásiť adresu nového trvalého pobytu na mieste príslušnom okresnom pracovisku (katastrálnom odbore okresného úradu), v prípade	Občan požiada jednorazovo o zmenu údajov na katastrálnom odbore okresného úradu aj v prípade listov vlastníctva vo viacerých okresoch

	viacerých LV v rôznych okresoch žiada o zmenu samostatne	
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	O zmenu údajov je občan povinný požiadať sám, v ORSR na MS SR	Optimalizácia je riešená v rámci ŽS5 Administratívny chod podniku
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	O zmenu údajov je občan povinný požiadať sám, v ŽR SR na MV SR	Optimalizácia je riešená v rámci ŽS5 Administratívny chod podniku
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	O zmenu údajov je občan povinný požiadať sám, na Dopravnom inšpektoráte	Povinnosť oznámenia zmeny údajov Dopravnému inšpektorátu, v súvislosti s osvedčením o evidencii časť I a osvedčením o evidencii časť II vozidla, je občanovi proaktívne komunikovaná
ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov	O zmenu údajov je občan povinný požiadať sám, v Zbrojnom preukaze, na MV SR	Automatizovaná zmena údajov občana, občan požiada jedným klikom, príp. plne automaticky
ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov	Slabé povedomie obyvateľstva o eID, elektronických službách, nízka používanosť elektronických schránok fyzickými osobami	Občanovi budú efektívnejšie komunikované možnosti prihlasovania sa prostredníctvom eID, využívania elektronickej schránky, elektronických služieb
ŽS6_01 Zmena pobytu	Výnimka zo "Zákona proti byrokracii" je využívaná pri osobnom hlásení pobytu	Využitie výnimky pre doplnenie výpisov z príslušných zdrojových registrov aj pri elektronickej hlásení pobytu
ŽS6_Prierezové	Pri prechode z portálu slovensko.sk na špecializovaný portál sa občan prihlasuje opätovne	Jednotné prihlásenie a preberanie identity pri prechode zo slovensko.sk na špecializovaný portál
ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov	Zbrojný preukaz existuje aktuálne len vo fyzickej forme, obsahuje údaj o mieste pobytu (prechodný alebo trvalý pobyt)	Nový dizajn zbrojného preukazu s ohľadom na technologické možnosti, ktorý nebude vyžadovať výmenu preukazu kvôli zmene miesta pobytu
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	Problematická evidencia zmien adries pobytu v súvislosti s poskytovaním verejných služieb a výberom daní a poplatkov obcami	Optimalizácia evidencie zmien adries pobytu a proaktívne informovanie občana v súvislosti s poskytovaním verejných služieb a výberom daní a poplatkov samosprávou
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	Občan je povinný hlásiť zmenu trvalého pobytu v rámci hlásenia zmeny v evidencii ÚPSVaR, ÚPSVaR na pozadí aktualizuje informácie z RFO	Občan nie je povinný hlásiť zmenu trvalého pobytu, ÚPSVaR na pozadí aktualizuje informácie z RFO
ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy	V prípadoch vyplácania dávok (a iných) z ÚPSVaR na adresu inú ako je trvalý alebo prechodný pobyt môže dôjsť k nesprávnemu uvedeniu adresy	Integrácia na Register adries a využívanie údajov z RA pre potreby ÚPSVaR
ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov	Preukaz ŤZP existuje aktuálne len vo fyzickej forme, obsahuje údaj o trvalom pobyte	Nový dizajn preukazu osoby s ŤZP s ohľadom na technologické možnosti, ktorý nebude vyžadovať výmenu preukazu kvôli zmene miesta pobytu
ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov	Neexistuje elektronickej služba pre zmenu preukazu osoby ŤZP, problém s fotografiou - predkladá sa fyzicky	Vytvorenie novej elektronickej služby pre vydanie nového preukazu osoby ŤZP, možnosť predloženia fotografie elektronickej

5.7. ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA

Tabuľka 42: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS7_01 Potvrdenie tehotenstva	Neexistuje jasný centrálny návod ako sa vyznať v spleti úradných povinností a krokov ako postupovať po potvrdení tehotenstva, ktorý by zároveň obsahoval aj prelinkovanie na služby špecializovaných portálov. T. j. tzv. princíp všetkých informácií na jednom mieste.	Vytvorenie jednoduchého návodu k ŽS7 Narodenie dieťaťa na slovensko.sk, ktorý vysvetľovať a v čase zoradovať jednotlivé kroky a úradné povinnosti, ktoré musí tehotná žena absolvovať po potvrdení tehotenstva. Návod bude obsahovať prelinkovanie na služby a informácie špecializovaných portálov.
	Aktuálne existuje len papierová tehotenská knižka	Vytvorenie elektronickej tehotenskej knižky.
	Aktivácia prístupu do elektronického účtu poistenca (EÚP) je zložitá a časovo náročná	Optimalizácia a zjednodušenie spôsobov prihlásenia do elektronického účtu poistenca (EÚP) SP.
ŽS7_02 Prerušenie tehotenstva	Aktuálne sa vyžaduje, aby žena túto skutočnosť oznámila SP, úradom sociálneho zabezpečenia a v určitých prípadoch aj ÚPSVaR.	Zrevidovanie a zjednodušenie formuláru žiadosti o umelé prerušenie tehotenstva a hlásenia o potrate.
		Zápis prerušenia tehotenstva lekárom do systému. NCZI automatizovane zasiela dáta relevantným inštitúciám kvôli ukončeniu poskytovania dávok.
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Rozšírenie tokov medzi NCZI a SP
ŽS7_03 Oznámenia v tehotenstve	Tehotná žena musí oznámiť ÚPSVaR tehotenstvo alebo nástup na materskú dovolenku ak poberá dávku v hmotnej núdzi, alebo je nezamestnaná.	Zrušenie povinnosti oznamovať ÚPSVaR tehotenstvo a nástup na materskú dovolenku v prípade ak tehotná žena poberá dávku v hmotnej núdzi, alebo je nezamestnaná. ÚPSVaR tieto dáta získava automatizovane.
ŽS7_04 Vyšetrenia v tehotenstve	Nové služby, API, rozšírenú údajovú základňu a štandardy je potrebné zaviesť do elektronického zdravotníctva najmä na základe požiadaviek z praxe a best practice zo sveta	Rozšírenie portfólia služieb elektronického zdravotníctva
		Nový EZKO portál - rozšírenie, redizajn (v súlade s IDSK) a integrácie
		Zavedenie lekárskeho potvrdenia potreby o preradení na iný druh práce
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
	Aktuálne SP a ÚPSVaR automatizovane nezískava predpokladaný dátum pôrodu zo strany NCZI	Automatizované zasielanie predpokladaného dátumu pôrodu zo strany NCZI na SP, úrady sociálneho zabezpečenia a ÚPSVaR
ŽS7_05 Žiadosť o tehotenské	Aktuálny proces žiadosti o tehotenské je časovo a administratívne náročný.	Zmena procesu podania žiadosti. Lekár zapíše predpokladaný dátum pôrodu do eZdravia. NCZI zašle dáta do SP / úradov sociálneho zabezpečenia a SP / úrady sociálneho zabezpečenia vyplatia dávku PROAKTÍVNE pre svojich poistencov.
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP
		Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP
		Ukončenie poskytovania dávky na základe údajov od NCZI, RFO, poistenkyne
		Automatizované výpočty pokračujúcich dávok
ŽS7_06 Žiadosť o vyrovnávaciu dávku	Aktuálny proces žiadosti o vyrovnávaciu dávku je časovo a administratívne náročný.	Zmena procesu podania žiadosti. Lekár zapíše potrebu preradenia na iný druh práce do eZdravia. NCZI zašle dáta do SP / úradov sociálneho zabezpečenia a SP / úrady sociálneho zabezpečenia vyplatia dávku PROAKTÍVNE pre svojich poistencov.
		Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP
		Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP
		Rozšírenie systému elektronických služieb (SES) pre zamestnávateľov

		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
ŽS7_07 Žiadosť o tehotenské štipendium	Chýba informovanosť tehotných žien - študentiek o možnosti získania tehotenského štipendia a o postupe ako ho získať	Vytvorenie jednoduchého návodu ako postupovať pre získanie tehotenského štipendia, ktorý bude zverejnený na slovensko.sk ako súčasť jednotného návodu pre životnú situáciu.
ŽS7_08 Žiadosť o materské - tehotná žena	Aktuálny proces žiadosti o materské - tehotná žena je časovo a administratívne náročný.	Elektronické podanie žiadosti tehotnej ženy (zamestnankyne) do SP. SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymedzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná. Elektronické podanie žiadosti tehotnej ženy (SZČO, DNPO) do SP. SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná. Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP Elektronizácia procesu a automatizované výpočty pokračujúcich dávok Optimalizácia oznamovacích povinností tehotnej ženy voči inštitúciám Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľov Legislatívna úprava - definícia osamelosti pri tehotnej žene Získavanie dát pre ÚPSVaR o poskytovaných dávkach
ŽS7_09 Výber pediatra	Aktuálne je potrebné, aby si tehotná žena vyhľadávala lekárov po svojej línii, častokrát bez znalosti ponuky lekárov vo svojom okolí.	Zjednodušenie vyhľadávania pediatra napr. prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy
ŽS7_10 Určenie otcovstva	Elektronická služba MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu" je aktuálne málo propagovaná a nie je responzívna na všetky typy zariadení (mobil, tablet, notebook, pc).	Propagácia elektronickej služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu" Zabezpečenie responzivity služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu" na všetky typy zariadení (mobil, tablet, notebook, pc) Proaktívne notifikácie rodičov pri využívaní elektronickej služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu"
ŽS7_11 Pôrod	RFO poskytuje na účely posúdenia poskytovania dávok len obmedzený rozsah údajov pre SP, úrady sociálneho zabezpečenia, ÚPSVaR.	Optimalizácia procesu pôrodov vychádza z optimalizácie procesu vyšetrení Optimalizácia a zefektívnenie hlásenia o narodení a dohody o mene a priezvisku dieťaťa.
ŽS7_12 Žiadosť o materské - iný poistenec	Aktuálny proces žiadosti o materské - iný poistenec je časovo a administratívne náročný.	Elektronické podanie žiadosti iného poistenca (zamestnanca) do SP. SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymadzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná. Elektronické podanie žiadosti iného poistenca (SZČO, DNPO) do SP. SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná. Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP Automatizované výpočty pokračujúcich dávok Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľov Získavanie dát pre ÚPSVaR o dávkach

<p>ŽS7_13 Žiadosť o materské - otcovské</p>	<p>Aktuálny proces žiadosti o materské - otcovské je časovo a administratívne náročný.</p>	<p>Elektronické podanie žiadosti otca (zamestnanca) do SP. SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymadzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.</p> <p>Elektronické podanie žiadosti otca (SZČO, DNPO) do SP. SP posúdi nárok na dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.</p> <p>Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP</p> <p>Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca</p> <p>Zavedenie možnosti opravy/doplnenia podania cez EÚP</p> <p>Automatizované výpočty pokračujúcich dávok</p> <p>Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľov</p> <p>Získavanie dát pre ÚPSVaR o dávkach</p>
<p>ŽS7_14_01 Rodný list - narodenie v SR</p>	<p>Vyzdvihnúť si rodný list je možné len na príslušnom matričnom úrade, bez možnosti získať ho aj elektronicky. RFO poskytuje obmedzené množstvo dát pre SP - silové rezorty, ÚPSVaR a NCZI. Elektronická služba MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k narodenému dieťaťu" je aktuálne málo propagovaná a nie je responzívna na všetky typy zariadení (mobil, tablet, notebook, pc).</p>	<p>Propagácia elektronickej služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu"</p> <p>Optimalizácie elektronickej služby súvisiacich s vydávaním rodného listu</p> <p>Zabezpečenie responzivity služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu" na všetky typy zariadení (mobil, tablet, notebook, pc)</p> <p>Proaktívne notifikácie rodičov pri využívaní elektronickej služby MV SR "Zápisnica o určení otcovstva k nenarodenému dieťaťu"</p> <p>Zavedenie elektronickej rodného listu</p> <p>Možnosť osobného vyzdvihnutia rodného listu na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR</p> <p>Možnosť podpisu dohody o mene a priezvisku dieťaťa, zápisnice o otcovstve po narodení dieťaťa na ktoromkoľvek matričnom úrade</p> <p>Elektronizácia dohody o mene a priezvisku dieťaťa vyhlásením lekárovi priamo v nemocnici</p> <p>Zavedenie optimalizácií pri výmene dát zo Štatistickým úradom SR (ŠÚSR)</p> <p>Zavedenie viacjazyčného štandardného formuláru</p> <p>Vydávanie duplikátov matričného dokladu na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR a vydávanie duplikátov matričného dokladu v jazyku menšín na príslušnom matričnom úrade v SR.</p> <p>Úprava legislatívy smerom k rozšíreniu poskytovaných dát z RFO pre SP, ÚPSVaR a NCZI (vzťahovej väzby na rodičov cudzincov žijúcich legálne v SR, ktorým sa narodilo dieťa v SR). Rozšírenie referenčných dát</p> <p>Zavedenie vyššieho overenia dokladu do zahraničia - Apostille / legalizácia</p>
<p>ŽS7_14_02 Rodný list - narodenie v zahraničí</p>	<p>Zdlhavý a komplikovaný proces získania rodného listu pre dieťa, ktoré bolo narodené rodičom žijúcim v zahraničí. Rodný list len v papierovej podobe.</p>	<p>Vydávanie duplikátov matričného dokladu z osobitnej matriky na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR</p> <p>Zjednodušenie podania na osobitnú matriku</p> <p>Zavedenie elektronickej rodného listu</p> <p>Zavedenie viacjazyčného štandardného formuláru</p> <p>Zavedenie vyššieho overenia dokladu do zahraničia - Apostille / legalizácia</p>

5.8. ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY

Tabuľka 43: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS8_01 Vyšetrenie lekárom	Nové služby, API, rozšírenú údajovú základňu a štandardy je potrebné zaviesť do elektronického zdravotníctva najmä na základe požiadaviek z praxe a best practice zo sveta	Rozšírenie portfólia služieb elektronického zdravotníctva
		Nový EZKO portál - rozšírenie, redizajn (v súlade s IDSK) a integrácie
		Zavedenie potvrdenia o potrebe ošetrovania
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
ŽS8_02_eRecept	V oblasti eRecept sme neidentifikovali nedostatky, predpis a vyzdvihnutie liekov cez eRecept je rýchly a jednoduchý.	V oblasti eRecept sme neidentifikovali optimalizačné príležitosti, predpis a vyzdvihnutie liekov cez eRecept je rýchly a jednoduchý.
ŽS8_03 Choroba z povolania	Chýba jasný a prehľadný návod ako postupovať v prípade podozrenia na chorobu z povolania, resp. v prípade už potvrdenej choroby z povolania. Všetky tlačivá týkajúce sa hlásenia choroby z povolania sú aktuálne len v papierovej forme.	Vytvorenie jednoduchého návodu ako postupovať v prípade choroby z povolania, ktorý bude zverejnený na slovensko.sk ako súčasť jednotného návodu pre životnú situáciu.
		Elektronizácia tlačív o hlásení choroby z povolania
		Rozšírenie EÚP o chorobu z povolania
		Rozšírenie systému elektronických služieb (SES) pre zamestnávateľa
ŽS8_04 Nemocenské (ePN)	Aktuálny proces ePN vyžaduje optimalizácie a zlepšenia na základe doterajších skúseností s jeho fungovaním. Práceschopnosť (ePN) môže aktuálne vystaviť len všeobecný lekár.	Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
		Zasielanie dát ÚPSVaR o práceneschopnosti zo strany NCZI
		Zasielanie dát ÚPSVaR o poskytovanej dávke zo strany SP
		Vystavovanie ePN zo strany špecializovaných lekárov (špecialistov)
		Optimalizácie procesu na základe využívania ePN
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
ŽS8_05 Úrazový príplatok (ePN)	Pri hlásení pracovného úrazu zo strany zamestnávateľa je potrebné vyplňať dve rôzne papierové tlačivá: oznámenie o poistnej udalosti a záznam o registrovanom pracovnom úraze. Hlásenie o úraze zo strany občana je neelektronizované.	Vytvorenie jednotného elektronického formulára z oznámenia o poistnej udalosti a záznamu o registrovanom pracovnom úraze a tým zrušenie duplicitnej oznamovacej povinnosti zo strany zamestnávateľa
		Poskytovanie dát ÚPSVaR o poskytnutej dávke
		Optimalizácie procesu na základe využívania ePN
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
ŽS8_06 Úrazová renta / jednorazové vyrovnanie	Aktuálne občan vyplňa papierovú žiadosť pre každú úrazovú dávku, o ktorú si žiada.	Vytvorenie jednotného elektronického formulára žiadosti pre úrazovú rentu a jednorazové vyrovnanie a optimalizácia formulárov pre ostatné dávky z úrazového poistenia
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
		Poskytovanie dát ÚPSVaR o úrazovej rente

ŽS8_07 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu ošetrovania člena rodiny	Aktuálny proces žiadosti je časovo a administratívne náročný. Legislatívne je potrebné upraviť niektoré hmotnoprávne podmienky nároku na dávku.	Elektronické podanie žiadosti poistenca (zamestnanca) do SP, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymedzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Elektronické podanie žiadosti poistenca (SZČO alebo DNPO) do SP. SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Úprava hmotnoprávnych podmienok nároku na ošetrovné v prospech občana (potrebná úprava legislatívy).
		Poskytovanie dát ÚPSVaR o poskytnutej dávke
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP
		Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP
		Potvrdenie o potrebe ošetrovania lekárom pre SP od NCZI
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR
Elektronizácia procesu a automatizované výpočty pokračujúcich dávok		
ŽS8_08 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu uzatvorenia zariadenia	Aktuálny proces žiadosti je časovo a administratívne náročný. Legislatívne je potrebné upraviť hmotnoprávne podmienky nároku na dávku.	Elektronické podanie žiadosti poistenca (zamestnanca) do SP, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymedzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Zariadenie zašle elektronicky potvrdenie o uzatvorení do SP. Na ich základe SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Elektronické podanie žiadosti poistenca (SZČO alebo DNPO) do SP. Zariadenie zašle elektronicky potvrdenie o uzatvorení do SP. Na ich základe SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Automatické oznámenie SP o dočasnom uzatvorení zariadenia zriadovateľom alebo Úradom verejného zdravotníctva SR (ÚVZ) - potrebná legislatívna zmena
		Rozšírenie služieb EÚP pre poistenca
		Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP
		Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
		Elektronizácia procesu a automatizované výpočty pokračujúcich dávok
		Úprava hmotnoprávnych podmienok nároku na ošetrovné v prospech občana (potrebná úprava legislatívy).
		Poskytovanie dát ÚPSVaR o poskytnutej dávke
ŽS8_09 Ošetrovné (dlhodobé) z dôvodu ošetrovania člena rodiny	Aktuálny proces žiadosti je časovo a administratívne náročný. Proces si vyžaduje niekoľko "kôl" papierových potvrdení.	Elektronické podanie žiadosti poistenca (zamestnanca) do SP, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý zašle SP dáta vymedzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Elektronické podanie žiadosti poistenca (SZČO alebo DNPO) do SP. Na ich základe SP posúdi nárok na dávku a dávku prizná a vyplatí alebo neprizná.
		Elektronizácia procesu a automatizované výpočty pokračujúcich dávok
		Optimalizácia procesu v prospech občana - čo najviac dát získavať elektronickou formou (podľa vzoru ePN).
		Prístup do EZKO pre posudkových lekárov SP a ÚPSVaR

		Potvrdenie o potrebe ošetrovania, predpokladanej dĺžke ošetrovania a ukončení potreby ošetrovania lekárom pre SP od NCZI
		Rozšírenie služieb SES pre zamestnávateľa
		Zavedenie možnosti opravy/doplňenia podania cez EÚP
		Zavedenie možnosti sledovať vybavenie žiadosti v EÚP a nahlásenie prestriedania cez EÚP (prestriedanie bude v réžii poisťencov)
		Rozšírenie služieb EÚP pre poisťenca
		Poskytovanie dát ÚPSVaR o poskytnutej dávke

5.9. ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY

Tabuľka 44: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
Prierezové	Ako podklad pre žiadosť o službu/príspevok na kompenzáciu/preukazy je potrebné skompletizovať lekárske potvrdenia a nález a odovzdať ich osobne/poštou/elektronicky.	Sprístupnenie elektronickej zdravotnej karty posudkovým lekárom (NCZI). *
Prierezové	Pre účely priznania príspevku na kompenzácie alebo poskytovanie služieb je potrebné vykonať posudkovú činnosť, ktorej výsledkom je posudok zvlášť (OVM posudky medzi sebou nezdieľajú) Proces je zdĺhavý, vyžaduje si tiež často množstvo dokumentov.	Zlúčenie posudzovania na služby a kompenzácie. Vzájomné využívanie posudkov medzi OVM.
Prierezové	Pri začiatku vyplňania elektronického formulára občan ešte nemusí vedieť, aké všetky prílohy sú potrebné k podaniu žiadosti a dozvie sa to až na konci pri finalizácii podania.	Vložiť na začiatok elektronického podania informáciu o potrebných/možných prílohách (ak existujú také, ktoré OVM nemá odkiaľ získať).
Prierezové	Rozhodnutia o priznaní/schválení/Vyhotovenie posudkov/Ďalšie náležitosti sú občanovi doručené poštou.	Elektronizácia doručovania rozhodnutí občanovi je povinná už dnes, pokiaľ má občan aktívnu elektronickú schránku; zlepšenie procesov a osvety.
Prierezové	Občan nemá prehľad o stave jeho podania, posúdenia, dĺžke konaní. Má vedomosť len o maximálnej lehote, v ktorej sa úkony musia zo strany OVM stihnúť.	Notifikácia občana o stave podaní/posúdení/konaní. Občan vie sledovať priebeh konania.
Prierezové	Občania vybavujú podania osobne, aj keď by ich mohli už dnes podať elektronicky.	Posilniť osvetu o prístupných elektronických službách štátu.
Prierezové	V prípade odvolania voči rozhodnutiu nie sú na webe popísané inštrukcie, prípadne vzor tlačiva; elektronická verzia neexistuje.	Digitálny formulár na odvolanie s pred vyplnenými údajmi, uľahčujúci občanovi spracovanie odvolania (ako jedna z možností, ponechanie možnosti vlastnej formy odvolania).
Prierezové	V prípade preplatku je poberateľ príspevkov povinný ho vrátiť.	Prídanie QR kódu na rozhodnutie.
Prierezové	V žiadostiach sa vyplňajú údaje a požadujú prílohy, ktoré štát môže už mať k dispozícii.	Preverenie potreby všetkých polí v žiadostiach. Zjednodušenie formulárov a vytvorenie elektronických formulárov a ich elektronického podania. Pred vyplnenie dát do formulárov.
Prierezové	Občan musí k žiadostiam priložiť doklad o príjme	Prepojenie ÚPSVaR, resp. mÚPVS na IS daňového úradu a finančnú správu. Prepojenie na Odbor sociálneho zabezpečenia sekcie personálnych a sociálnych činností MV SR pre príjmy zo silových rezortov. https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1998/114/vyhlasene_znenie.html https://vuszmil.sk/ Príjmy zo zahraničia, resp. iné príjmy, ktoré nie sú predmetom dane, resp. sú predmetom dane, ale občanovi nevzniká daňová povinnosť, občan musí preukázať.
Prierezové	Pri formulároch určených na tlač existuje verzia v inom jazyku. Elektronické formuláre túto možnosť neponúkajú.	Možnosť prepnúť elektronické formuláre do iného jazyka.
Prierezové	Dokumenty ako: Doklad o výdavkoch na prepravu za každú vykonanú cestu za mesiac (Peňažný príspevok na prepravu), Príjem zo závislej činnosti/ SZČO a iné príjmy pre účely TŽP (pre prehodnotenie raz ročne), prípadne iné doklady, ktoré je potrebné doložiť pre ÚPSVaR sa predkladá osobne/poštou/elektronicky.	Doklady je možné predkladať aj elektronicky, v rámci elektronického profilu občana. Na predloženie dokladov je občan upovedomený elektronicky - notifikácia (ak využíva túto možnosť) a vo svojom profile má uloženú históriu odoslaných dokumentov.
Prierezové	Potreba zberu údajov o využívaní služieb, počte prihlásení na web, vybavených službách, atď...	Zavedenie monitoringu služieb na zber štatistických údajov a spätnej väzby používateľov služby.
ŽS9_01 Poskytovanie starostlivosti o člena rodiny / opatrovanie	Súbeh príspevku na opatrovanie a opatrovateľskej služby musí nahlásiť občan.	Prepojiť systém riadenia sociálnych dávok a systém soc. služieb.
ŽS9_01 Poskytovanie starostlivosti o člena rodiny / opatrovanie	V prípade potreby musí občan priložiť potvrdenie o priznanom % invalidity, dátumu priznania dôchodkovej dávky.	Elektronizácia zasielania informácie z registra soc. poisťovne na ÚPSVaR

ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa	Poberanie ochranného príspevku je spojené s kontrolou povinnej dochádzky dieťaťa.	Prepojenie na RIS - automatické upozornenie na deti, kt. si neplnia povinnú šk. dochádzku na základnej/strednej škole.
ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa	Pre uzatvorenie zmluvy s CVI musí rodič s dieťaťom do 7 rokov preukázať zdrav. postihnutia dieťaťa potvrdením poskytovateľa zdrav. starostlivosti - a teda vyžiadať si takéto potvrdenia od lekára.	Rodič si elektronicky vyžiada v štruktúrovanej žiadosti potvrdenie zdravotného postihnutia dieťaťa od ošetrojúceho lekára (najlepšie od NCZI prostredníctvom IS MOU). Lekárom (NZCI) poskytnuté údaje sprístupní poskytovateľovi služby včasnej intervencie.
ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa	Žiadosť o posúdenie zdravotného stavu na účely štátnych soc. dávok - je dostupné len tlačivo a neexistuje elektronická verzia formulára.	Vytvoriť elektronický formulár.
ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa	Fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, musí v žiadosti uviesť viaceré údaje z posledného rozhodnutia súdu, alebo priložiť kópiu rozhodnutia súdu.	Vyriešiť vyhľadávanie podľa rodného čísla a typu rozhodnutia v registri súdnych rozhodnutí ECLI pre ÚPSVaR
ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	Ak občan poberá viacej PP na kompenzáciu- a sociálnych dávok, mesačne dostane jednu akumulovanú sumu peňazí a nevie, z ktorých častí a z akých jednotlivých súm sa skladá.	Vytvorenie portálu pre občana, kde by našiel všetky aktuálne údaje o sebe: napr. priznané dávky a v akých výškach, priznané PP na kompenzáciu, atď, ako aj všetky potvrdenia a prebiehajúce konania.
ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	K žiadosti o priznanie kompenzácií treba deklarovat' vlastníctvo motorového vozidla.	Zabezpečiť prepojenie ÚPSVaR / mÚPVS na systém národnej evidencie vozidiel.
ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	Dokumenty ako: Doklad o výdavkoch na prepravu za každú vykonanú cestu za mesiac (Peňažný príspevok na prepravu), Príjem zo závislej činnosti/ SZČO a iné príjmy pre účely TZP (pre prehodnotenie raz ročne), prípadne iné doklady, ktoré je potrebné doložiť pre ÚPSVaR sa predkladá osobne/poštou/elektronicky.	Doklady je možné predkladať aj elektronicky, v rámci elektronického profilu občana. Na predloženie dokladov je občan upovedomený elektronicky - notifikácia (ak využíva túto možnosť) a vo svojom profile má uloženú históriu odoslaných dokumentov.
ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	Pre účely peňažného príspevku na osobnú asistenciu: Výkaz o počte hodín vykonanej osobnej asistencie a Potvrdenie o vyplatených odmenách osobnému asistentovi sú k dispozícii na webe ÚPSVaR v listinnej forme. Obe sa predkladajú mesačne na príslušný ÚPSVaR.	Vytvorenie elektronických formulárov a ich elektronického podania. Pred vyplnenie dát do formulárov. Opatrovateľ/asistent dostane v elektronickej schránke notifikáciu na potvrdenie/upravenie správnosti vyplneného formulára.
ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami	Obce a VÚC majú vo svojej kompetencii rôzne druhy sociálnych služieb, čo je pre občana neprehľadné a zložité.	Zjednodušený prehľad a pravidlá pre služby v kompetencii obcí a VÚC. Zjednodušenie pravidiel poskytovania ("step by step" postupy). Register je dostupný na stránke MPSVaR.
ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami	ÚPSVaR nemá informáciu, ak občan využíva službu, ktorá je v kompetencii VÚC alebo obce. Občan musí zabezpečiť/ predložiť doklady.	Prepojenie IS SOS a IS ÚSPVaR.
ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami	Občan zložito hľadá poskytovateľa sociálnej služby, ktorého by mohol využiť.	Vytvorenie manažmentu umiestňovania občanov do sociálnych zariadení: - zoznamu poskytovateľov služieb s prehľadom celkových/volných kapacít (alebo poradcov) - po výbere poskytovateľa občanom priame prepojenie na jeho elektronickú objednávku.
ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami	Na služby nie sú oficiálne jednotné formuláre, samospráva si tvorí vlastné formuláre.	Vytvorenie jednotného formulára, elektronického formulára a elektronického podania. Pred vyplnenie dát do formulárov.
ŽS9_06 Invalidný dôchodok	V súčasnosti občan dokladá k žiadosti veľké množstvo dokumentov.	Prehodnotiť, ktoré dokumenty od občana musíme žiadať a ktoré informácie vieme získať.

5.10. ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA

Tabuľka 45: ŽS10 - Hmotná núdza - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
Prierezové	Uplatnenie nárokov: Ak si členovia domácnosti neuplatnia svoje nároky nepovažujú sa za občanov v hmotnej núdzi.	Upraviť návod a vysvetliť, aké prvé nároky je potrebné si uplatniť pred žiadosťou o pomoc v hmotnej núdzi.
Prierezové	Občan poberajúci pomoc v hmotnej núdzi a súčasne iné príspevky pomoci (aj za členov domácnosti/spoločne posudzované osoby) dostáva ako žiadateľ súhrn všetkých príspevkov spolu v jednej sume peňazí. Občan nemá prehľad o zložkách vyplatenej sumy, nevie, koľko a za aký príspevok/nárok obdržal. Občan, ktorý podal žiadosť o priznanie pomoci v hmotnej núdzi, nevie, v akej fáze a v akom štádiu spracovania sa jeho žiadosť nachádza. Nevie, ako dlho posudzovanie môže trvať.	Vytvorenie elektronického profilu občana, v ktorom občan dokáže sledovať vyplácané dávky/príspevky/nároky - teda zložky vyplácanej sumy, ako aj priebeh/stav konania. Notifikácie o priebehu jednotlivých konaní. Pre občanov, ktorí nemajú zriadený elektronický profil je možnosť upresniť zložky vyplácanej sumy napríklad formou sms/emailu.
Prierezové	Pri formulároch určených na tlač existuje verzia v inom jazyku. Elektronické formuláre túto možnosť neponúkajú.	Možnosť prepnúť elektronické formuláre do iného jazyka.
Prierezové	Systém a štruktúra pomoci v hmotnej núdzi je pre občana zložitá a ťažko pochopiteľná.	Upraviť legislatívu a zjednodušiť systém pre uľahčenie posúdenia nároku.
Prierezové	Pri elektronickom podaní cez UPVS si musí občan z Bratislavy vybrať spomedzi MPSVaR SR, ústredia PSVaR a úradu PSVaR. Je to máťúce, nakoľko nepozná rozdiel medzi nimi, navyše vždy sa prihlási na rovnaký systém.	Zjednodušiť, ponechať iba úrad PSVaR.
Prierezové	Potreba zberu údajov o využívaní služieb, počte prihlásení na web, vybavených službách, atď...	Zavedenie monitoringu služieb na zber štatistických údajov a spätnej väzby používateľov služby.
Prierezové	Pri zmene IBANU, na ktorý sa posielajú dávky v hmotnej núdzi je občan povinný vyplniť tlačivo "žiadost' o zmenu čísla účtu na poukazovanie dávky/príspevku" a to doručiť poštou alebo osobne príslušnému ÚPSVaR-u.	Zaviest' elektronické podanie žiadosti o zmenu čísla účtu na vyplácanie dávok/príspevkov.
ŽS10_01 Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi	Osoba nevie, aké má nároky (niektoré nároky nie je možné zistiť z informácií od OVM) a nevie, kde si ich uplatniť.	Vytvorenie sociálnej kalkulačky - nezáväzný informatívny výpočet možného nároku na pomoc v hmotnej núdzi po vyplnení vstupov občanom. Následné vyplnenie žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi v prípade záujmu občana.
ŽS10_01 Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi	Informácie k ŽS na webe MPSVaR a ÚPVS nie sú zharmonizované. Informácie na ÚPVS majú poslednú aktualizáciu z roku 2018.	Aktualizácia a harmonizácia informácií k ŽS na webe, interaktívne návody.
ŽS10_01 Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi	Občan musí k žiadosti predložiť doklady o začatých konaniach alebo uplatnených nárokoch.	Automatické vyplnenie informácie spojené s osobou (príp. spoločne posudzovaných osobách) o začatých konaniach o nárokoch, včítane údajov z MV SR a MO SR.
ŽS10_02 Žiadost' o pomoc v hmotnej núdzi	Žiadost' je možné podať elektronicky na ÚPVS. Na webe MPSVaR je v časti Pomoc v hmotnej núdzi iba odkaz na stiahnutie tlačiva, ale nie na elektronické podanie žiadosti. Občan musí prejsť do časti Elektronické služby, formuláre a žiadosti.	Zabezpečiť prístup k elektronickej žiadosti priamo v časti Pomoc v hmotnej núdzi.
ŽS10_02 Žiadost' o pomoc v hmotnej núdzi	Všetky žiadosti, ktoré sú podané sa posudzujú - aj keď sú zjavné dôvody na nepriznanie pomoci v hmotnej núdzi už na začiatku. To predlžuje konanie, navyšuje objem žiadostí a čas ich riešenia.	Sociálna kalkulačka - informatívna identifikácia skutočností, ktoré sú dôvodom pre nepriznanie pomoci v hmotnej núdzi (napriek tomu občan môže žiadost' podať).
ŽS10_02 Žiadost' o pomoc v hmotnej núdzi	Pri elektronickej žiadosti je až po jej celom vyplnení vymenovaný zoznam potrebných príloh. Žiadateľ tak nemá vopred vedomosť, čo všetko si má pripraviť.	Občan je upozornený už na začiatku vyplňania žiadosti o všetkých požadovaných dokumentoch, ktoré o ňom OVM nemá.

ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	Papierová aj elektronická žiadosť obsahuje polia a položky, ktoré sa navzájom vylučujú.	Preverenie potreby všetkých polí v žiadostiach + pred vyplnenie údajov, ktoré o žiadateľovi už máme.
ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	Fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, musí v žiadosti uviesť viaceré údaje z posledného rozhodnutia súdu, alebo priložiť kópiu rozhodnutia súdu.	Vyriešiť vyhládavanie podľa rodného čísla a typu rozhodnutia v registri súdnych rozhodnutí ECLI pre ÚPSVaR
ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	K žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi treba deklarovať vlastníctvo motorového vozidla.	Zabezpečiť prepojenie ÚPSVaR / MÚPVS na systém národnej evidencie vozidiel.
ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	Občan musí k žiadostiam priložiť doklad o príjme	Prepojenie ÚPSVaR, resp. MÚPVS na IS daňového úradu a finančnú správu. Prepojenie na Odbor sociálneho zabezpečenia sekcie personálnych a sociálnych činností MV SR pre príjmy zo silových rezortov. https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1998/114/vyhlasene_znenie.html https://vusz.mil.sk/ Príjmy zo zahraničia, resp. iné príjmy, ktoré nie sú predmetom dane, resp. sú predmetom dane, ale občanovi nevzniká daňová povinnosť, občan musí preukázať.
ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	Žiadateľ musí predložiť doklady, že uhrádza náklady spojené s bývaním (komunálny odpad, daň z nehnuteľnosti ...)	Elektronizácia zasielania dokladov z katastra nehnuteľností, z daňového úradu, a iných OVM.
ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	Výkaz dochádzky dieťaťa do školy pre účely príspevku na dieťa.	Prepojenie na RIS - automatické upozornenie na deti, kt. si neplnia povinnú šk. dochádzku na základnej/strednej škole.
ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác	Občan musí úradu hlásiť všetky zmeny s dopadom na zmenu výšky/odňatie/priznanie pomoci v hmotnej núdzi alebo príspevkov. Informácia uvedená v žiadosti o tom, aké zmenové skutočnosti má občan zo zákona hlásiť, nemusí byť dostačujúca.	Hlásiť len skutočnosti, ktoré nie je možné zistiť cez iné OVM. V návodoch na webe uviesť vysvetlenie o zmenových skutočnostiach.
ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác	Na webe nie sú popísané inštrukcie, prípadne tlačivo pre prípad odvolania voči výsledku rozhodnutia; elektronická verzia neexistuje.	Digitálny formulár na odvolanie s pred vyplnenými údajmi, uľahčujúci občanovi spracovanie odvolania (ako jedna z možností, ponechanie možnosti vlastnej formy odvolania).
ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác	V prípade preplatku je poberateľ dávok povinný ho vrátiť. Môže to nastať aj pri bežnej výplate nie len pri preddavku.	Pridanie QR kódu na rozhodnutie.
ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác	Pred kontaktovaním občana aktivačným centrom nemusí byť občanovi jasný proces, kedy ku kontaktovaniu dôjde, či sa nemusí niekde ohlásiť sám a podobne.	Elektronicky/osobne na ÚPSVaR vopred informovať občana aký je ďalší priebeh po priznaní nároku na pomoc v hmotnej núdzi. Rozšírenie návodu na webe, krokovník.
ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác	Ak občan vykonáva pracovnoprávnú činnosť menej, ako 32h mesačne, musí o tom informovať ÚPSVaR a osobne dokladovať počet odpracovaných hodín.	ÚPSVaR dostane informácie od Sociálnej poisťovne, prípadne ich občan dokáže dokladovať elektronicky.
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	V prípade, že sa občan stane DPN je potrebné priniesť potvrdené tlačivo o DPN od ambulantného lekára na ÚPSVaR v mieste trvalého pobytu (do 3 prac. dní od vystavenia)	ÚPSVaR dostane informáciu o začiatku DPN občana automaticky vďaka ePN. *
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Pri pokračujúcej DPN, najneskôr dva týždne pred uplynutím 3 mesiacov trvania DPN musí občan odovzdať ambulantným lekárom potvrdené stanovisko, že DPN bude trvať dlhšie ako tri mesiace; odovzdáva ÚPSVaR-u v mieste trvalého bydliska.	Informáciu o DPN občana trvajúcej viac ako 3 mesiace má ÚPSVaR automaticky vďaka ePN. *
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Potvrdenie o skončení DPN je potrebné odovzdať do 3 dní od jej vystavenia na ÚPSVaR.	Informáciu o ukončení DPN občana má ÚPSVaR automaticky vďaka ePN. *

ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Pokračujúcu DPN, ktorá má trvať viac ako 3 mesiace posudzuje posudkový lekár úradu a až po jej schválení môže občan naďalej poberať ochranný príspevok a nemusí sa zúčastňovať aktivačných prác. Posudkový lekár potrebuje údaje o PN od občana.	Posudkový lekár si nemusí žiadať údaje o PN od občana, má prístup do elektronickej zdravotnej karty. *
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Občan musí hlásiť aj vzniknuté skutočnosti vyplývajúce z iných ŽS.	Zasielanie dát ÚPSVaR o dávkach v nezamestnanosti - informácia o začatí konania, o priznaní a následnom zúčtovaní (ŽS1).
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Ak má občan právo poberať ochranný príspevok z dôvodu uznania invalidity - Sociálna poisťovňa poskytuje len informáciu o invalidite a nie o percente, ktoré je rozhodujúce pre priznanie ochranného príspevku.	ÚPSVaR dostane informáciu o percente uznanej invalidity automaticky zo SP.
ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok	Tehotná žena, ak je členom domácnosti v hmotnej núdzi, má nárok na ochranný príspevok (od začiatku ôsmeho týždňa pred očakávaným dňom pôrodu určeným lekárom až do dňa pôrodu), no túto skutočnosť musí nahlásiť ÚPSVaRu v mieste trvalého bydliska.	ÚPSVaR dostane informáciu z NCZI a aktívne vyrieši nárok na ochranný príspevok. *
ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí	Informácie o podmienkach poskytovania jednorazovej dávky v hmotnej núdzi na weboch obcí nie sú dostatočné. Nie je uvedené, v čom spočíva jednorazová pomoc a aké sú jej konkrétne formy a podmienky priznania.	Upraviť návody na webe.
ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí	Obce pre poskytnutie jednorazovej dávky požadujú od občana doloženie množstva dokladov (rozhodnutie z ÚPSVaR, o poberaní dávky v hmotnej núdzi/potvrdenie o poberaní dávky za kalendárny rok a rozpis po mesiacoch/rodičovský príspevok - mesačný rozpis/potvrdenia zo školy/potvrdenia od lekára/potvrdenie o dôchodkových dávkach, atď...).	Pred vyplniť v žiadostiach údaje, ktoré sú dostupné v systémoch, registroch a portáloch iných OVM. Vytvorenie univerzálneho formulára žiadosti.
ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí	Občan musí o jednorazovú dávku žiadať iniciatívne; nemusí vedieť, že vo svojej situácii by mohol mať na ňu nárok.	Obce sú notifikované z ÚPSVaR o občanoch v hmotnej núdzi a dokážu sledovať začiatok aj koniec poberania pomoci. Občan poberajúci pomoc v hmotnej núdzi je notifikovaný, že v prípade potreby môže požiadať o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi. Vzájomné využívanie posudkov medzi OVM.
ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí	Elektronický formulár neobsahuje dostupné možnosti jednorazovej pomoci, ktoré jednotlivé obce poskytujú. Neexistuje jednotné tlačivo žiadosti.	Vytvorenie univerzálneho formulára žiadosti o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi v elektronickej aj listinnej forme. Uviesť možnosti jednorazovej pomoci v hmotnej núdzi zo strany obcí spolu s návodom na vyplnenie (univerzálny polonavigačný a poloinformačný formulár). Občan priamo vidí formy jednorazovej pomoci a vie si z nich vybrať.
ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí	Pri elektronickej podaní žiadosti o jednorazovú dávku v hmotnej núdzi cez UPVS slovensko.sk je občan presmerovaný na Dátové centrum obcí a miest, ktoré však nezdrúžuje všetky obce a mestá a tak svoju obec nemusí nájsť.	Zjednotenie prístupového bodu pre podanie elektronickej i verzii žiadosti o dávku v hmotnej núdzi pre všetky obce a mestá.

* Bude riešené v rámci ŽS8

5.11. ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA

Tabuľka 46: ŽS11 -Materská škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Odporúčané investičné akcie
ŽS11_01 Prijímanie do materskej školy	Informácie o materských školách a podmienky prijímania sú decentralizované. Rodič / zákonný zástupca musí vyhľadávať informácie zverejnené na nástenke zariadenia, webovej stránke zriaďovateľa alebo škôlky samostatne pre každú prihlášku.	Vytvorenie interaktívneho sprievodcu predprimárnym vzdelávaním s možnosťou vyhľadávania dostupných materských škôl v regióne a podmienok prijímania.
	Nie je možné zistiť dostupné kapacity materských škôl (existujúca služba neobsahuje údaje)	Možnosť overenia orientačných kapacít materských škôl v rámci interaktívneho sprievodcu.
	Forma elektronickej prihlášky nie je unifikovaná. Elektronicná forma podania nie je v praxi využívaná.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky na základe elektronickej prihlášky MŠVVAŠ SR, ktorá bude preferovaná a odporúčaná riaditeľmi materských škôl a zriaďovateľmi.
	Elektronická prihláška je na webe škôlky zverejnená len v období podávania prihlášok na nasledujúci školský rok.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky dostupnej počas celého roka.
	Pri podaní elektronickej prihlášky nie je možná autentifikácia prostredníctvom eID a mID.	Elektronická prihláška s podporou eID a mID.
	Elektronicke prihlášky na webových stránkach škôlok je potrebné tlačiť a zaslať.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s úplným elektronickým spracovaním.
	Väčšinu dostupných elektronických prihlášok je možné odoslať len do 1 materskej školy. Pričom ku každej prihláške je potrebné priložiť lekárske potvrdenie.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s možnosťou výberu až 10 materských škôl.
	Väčšina dostupných elektronických prihlášok nedisponuje automatickým predvyplňaním údajov zo štátnych registrov.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s predvyplňaním údajov na základe autentifikácie rodiča.
	Elektronicnú prihlášku je potrebné potvrdiť naskenovaním podpísaného vyhlásenia.	Elektronická autorizácia prihlášky.
	Doručené elektronicke prihlášky sú riaditeľmi materských škôl manuálne spracovávané.	Automatické spracovanie doručených prihlášok napr. s využitím integrácie elektronickej schránky riaditeľa školy na školský informačný systém.
	Elektronická prihláška nie je použiteľná na mobilnom zariadení.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inovatívnom dizajne.
	Proces doručovania rozhodnutí nie je integrovaný na Centrálné úradné doručovanie.	Integrácia rozhodnutí na Centrálné úradné doručovanie. Elektronicke doručovanie rozhodnutí.
	Neexistencia modulu evidencie škôlkarov na úrovni zriaďovateľa	Implementácia modulu evidencie škôlkarov prístupný pre škôlku alebo obec, zjednodušenie zasielania rozhodnutí pre zriaďovateľov a odovzdávania údajov MŠVVAŠ SR
	Podanie odvolania je papierový proces.	Možnosť elektronickeho podania odvolania po doručení rozhodnutia.
Neexistuje štandardizovaný proces na informovanie škôlky o tom, či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi.	Elektronická návratka k doručenému rozhodnutiu.	
ŽS11_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia predškolskému zariadeniu	Pre potvrdenie o spôsobilosti navštevovať materskú školu je potrebná osobná návšteva lekára a úhrada poplatku za vydanie potvrdenia.	Vytvorenie elektronickej výmeny údajov o lekárskech potvrdeniach medzi pediatrom, rodičom a školským zariadením.
	Vyjadrenie pediatra k prijatiu dieťaťa so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami je vyhotovované v listinnej podobe.	
	Pri chorobe trvajúcej viac ako 7 pracovných dní je lekárske potvrdenie vydávané osobne na vyžiadanie a následne rodičom doručené predškolskému zariadeniu.	

5.12. ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA

Tabuľka 47: ŽS12 - Základná škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Odporúčané investičné akcie
ŽS12_01 Prijímanie do základnej školy	Informácie o školách sú decentralizované. Rodič / zákonný zástupca musí vyhľadávať informácie zverejnené na nástenke zariadenia, webovej stránke zriaďovateľa alebo školy.	Vytvorenie interaktívneho sprievodcu s možnosťou vyhľadávania dostupných škôl v regióne.
	Nie je možné zistiť dostupné kapacity základných škôl (existujúca služba neobsahuje údaje)	Možnosť overenia orientačných kapacít základných škôl v rámci interaktívneho sprievodcu.
	Forma elektronickej prihlášky nie je unifikovaná. Elektronicná forma podania nie je v praxi využívaná.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky na základe elektronickej prihlášky MŠVVaŠ SR, ktorá bude preferovaná a odporúčaná riaditeľmi škôl a zriaďovateľmi.
	Elektronická prihláška je na webe školy zverejnená len v období podávania prihlášok na nasledujúci školský rok.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky dostupnej počas celého roka.
	Pri podaní elektronickej prihlášky nie je možná autentifikácia prostredníctvom eID a mID.	Elektronická prihláška s podporou eID a mID.
	Elektronicke prihlášky na webových stránkach je potrebné tlačiť a zaslať.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s úplným elektronickým spracovaním.
	Väčšinu dostupných elektronických prihlášok je možné odoslať len do 1 školy.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s možnosťou výberu viacerých škôl.
	Väčšina dostupných elektronických prihlášok nedisponuje automatickým predvyplňaním údajov zo štátnych registrov.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s predvyplňaním údajov na základe autentifikácie rodiča.
	Elektronicnú prihlášku je potrebné potvrdiť naskenovaním podpísaného vyhlásenia.	Elektronická autorizácia prihlášky.
	Doručené elektronicke prihlášky sú riaditeľmi škôl manuálne spracovávané.	Automatické spracovanie doručených prihlášok napr. s využitím integrácie elektronickej schránky riaditeľa školy na školský informačný systém.
	Elektronická prihláška nie je použiteľná na mobilnom zariadení.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inovatívnom dizajne.
	Proces doručovania rozhodnutí nie je integrovaný na Centrálné úradné doručovanie.	Integrácia rozhodnutí na Centrálné úradné doručovanie. Elektronicke doručovanie rozhodnutí.
	Neexistencia modulu evidencie škôl na úrovni zriaďovateľa.	Implementácia modulu evidencie škôl prístupný pre školu alebo obec, zjednodušenie zasielania rozhodnutí pre zriaďovateľov a odovzdávania údajov MŠVVaŠ SR.
	Podanie odvolania je papierový proces.	Možnosť elektronickeho podania odvolania po doručení rozhodnutia.
Na zápis je potrebné sa dostať osobne.	Možnosť využitia elektronickeho zápisu do 1. ročníka ZŠ, ak sa tak škola rozhodne.	
ŽS12_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia základnej škole	Pri chorobe trvajúcej viac ako 5 pracovných dní je lekárske potvrdenie vydávané osobne na vyžiadanie a následne rodičom doručené škole.	Vytvorenie elektronickej výmeny údajov o lekárskech potvrdeniach medzi pediatrom, rodičom a školou.
	Špecifické zdravotnícke potvrdenia (oslobodenie od telesnej výchovy a pod.) sú poskytované lekárom pediatrom osobne na vyžiadanie a následne poskytnuté škole.	

5.13. ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA

Tabuľka 488: ŽS13 - Stredná škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Odporúčané investičné akcie
ŽS13_01 Prijímanie na strednú školu	Informácie o stredných školách sú decentralizované. Žiak / rodič / zákonný zástupca musí vyhľadávať informácie zverejnené na webovej stránke zriaďovateľa alebo školy.	Vytvorenie interaktívneho sprievodcu s možnosťou vyhľadávania dostupných stredných škôl v regióne.
	Nie je možné zistiť dostupné kapacity stredných škôl (existujúca služba neobsahuje údaje)	Možnosť overenia kapacít stredných škôl, počet podaných prihlášok a akceptovaných nastúpení uchádzačov
	Forma elektronickej prihlášky nie je unifikovaná. Elektronická prihláška MŠVVaŠ SR nie je v praxi využívaná.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky na základe elektronickej prihlášky MŠVVaŠ SR, ktorá bude preferovaná a odporúčaná riaditeľmi škôl a zriaďovateľmi.
	Elektronická prihláška je na webe školy zverejnená len v období podávania prihlášok na nasledujúci školský rok.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky dostupnej počas celého roka.
	Pri podaní elektronickej prihlášky nie je možná autentifikácia prostredníctvom eID a mID.	Elektronická prihláška s podporou eID a mID.
	Elektronická prihláška nedisponuje automatickým predvypĺňaním všetkých dostupných údajov zo štátnych registrov.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky s predvypĺňaním údajov na základe autentifikácie rodiča a dát žiaka.
	Elektronicкую prihlášku je potrebné potvrdiť naskenovaním podpísaného vyhlásenia.	Elektronická autorizácia prihlášky.
	Doručené elektronicke prihlášky sú riaditeľmi škôl manuálne spracovávané.	Automatické spracovanie doručených prihlášok napr. s využitím integrácie elektronickej schránky riaditeľa školy na školský informačný systém.
	Elektronická prihláška nie je použiteľná na mobilnom zariadení.	Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inováčnom dizajne.
	Proces doručovania rozhodnutí nie je integrovaný na Centrálné úradné doručovanie.	Integrácia rozhodnutí na Centrálné úradné doručovanie. Elektronicke doručovanie rozhodnutí.
	Podanie odvolania je papierový proces.	Možnosť elektronickeho podania odvolania po doručení rozhodnutia.
	Na zápis na štúdium je potrebné sa dostaviť osobne.	Možnosť využitia elektronickeho zápisu do 1. ročníka SŠ, ak sa tak škola rozhodne.
ŽS13_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia strednej škole	Pri chorobe trvajúcej viac ako 5 pracovných dní je lekárske potvrdenie vydávané osobne na vyžiadanie a následne rodičom doručené škole. Špecifické zdravotnícke potvrdenia (potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti, oslobodenie od telesnej výchovy a pod.) sú poskytované lekárom osobne na vyžiadanie a následne poskytnuté škole.	Vytvorenie elektronickej výmeny údajov o lekárskech potvrdeniach medzi lekárom, rodičom a školou.
ŽS13_03 Centrálny register dosiahnutého vzdelania	V SR neexistuje jednotný register dosiahnutého vzdelania občanov.	Centralizácia informácií o dosiahnutom vzdelaní v jednom IS na základe údajov poskytovaných školami a ich využitie v ďalších životných situáciách.
ŽS13_04 Zvyšovanie digitálnej gramotnosti a propagácia eGOV služieb štátu	Nízka informovanosť o eGOV službách štátu a možnostiach riešenia životných situácií online	Zvýšenie informovanosti žiakov stredných škôl prostredníctvom modernizácie vzdelávacieho systému zameraného aj na eGOV.

5.14. ŽS14 ODCHOD DO DŮCHODKU

Tabuľka 49: ŽS14 - Odchod do dôchodku - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS14_01 Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	V súčasnosti si občan musí vyhľadať informácie sám a na všetky úkony je potrebná návšteva pobočky.	Proaktívne informovanie občana o nároku na dôchodok, súvisiacich procesoch a o EÚP.
ŽS14_01 Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	Informatívnu sumu dôchodku v súčasnosti klient vie zistiť iba osobnou návštevou pobočky Sociálnej poisťovne, kde zistenie je zdĺhavý proces v trvaní cca. 30 minút.	Automatizované určenie informatívnej sumy dôchodku na základe údajov nachádzajúcich sa v informačných systémoch Sociálnej poisťovne. Klient zistí sám v Elektronickom účte poistenca a zároveň aj zrýchlenie poskytnutia informácie na pobočke.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_01 Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	V AS IS stave je vyžadované potvrdenie o vlastníctve účtu, ktoré získa poistenec osobne v papierovej forme na pobočke banky.	Odstrániť potrebu predkladať potvrdenie o vlastníctve účtu (vyžaduje legislatívnu zmenu).
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_04 Správa starobného a predčasného starobného dôchodku		
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	Príprava na žiadosť o dôchodok je obtiažná a časovo náročná; priemerná dĺžka konania o dôchodok je 63 dní.	Skrátiť dávkové konanie a obdobie prípravy.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	Žiadateľ o dôchodok nemá možnosť zistiť stav konania o nároku na dôchodok inak, len osobne v pobočke alebo telefonicky či mailom.	Informáciu o stave konania zobrazovať v Elektronickom účte poistenca.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	Žiadateľ o predčasný starobný a starobný dôchodok nemá možnosť požiadať oň elektronicky.	Pridať elektronickú službu Žiadosť o predčasný starobný a starobný dôchodok.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok	Žiadateľ o invalidný dôchodok nemá možnosť požiadať oň elektronicky.	Pridať elektronickú službu Žiadosť o invalidný dôchodok.
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	V súčasnosti ešte stále existujú dokumenty, ktoré občan dokladá k žiadosti o dôchodok.	Prehodnotiť, ktoré dokumenty od občana musíme žiadať a ktoré informácie vieme získať.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	V súčasnosti ešte stále existujú údaje, ktoré sa musia fyzicky v žiadosti vypisovať aj keď Sociálna poisťovňa už týmito údajmi disponuje alebo ich vie získať.	Prehodnotiť, ktoré údaje je možné v žiadostiach predvyplniť alebo eliminovať.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		

ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	V dôsledku výrazného zvýšenia počtu legislatívnych zmien (napr. rodičovský dôchodok), sa predlžuje čas ich implementácie do informačných systémov a to má dopad na dĺžku konaní	SP zabezpečí efektívnu úpravu dotknutých informačných systémov
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok	Dlhé lehoty na zdokumentovanie odborných lekárskeho nálezov pre posudkového lekára	Zabezpečiť prístup posudkovému lekárovi do Elektronickej zdravotnej knižky.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok	Občan musí Sociálnu poisťovňu navštíviť dvakrát - najskôr kvôli Záznamu o uplatnení nároku na invalidný dôchodok, následne kvôli samotnej žiadosti.	Zefektívnenie procesu pre občana vďaka prístupu posudkových lekárov do EZKO, zrušenie tlačiva Prehliadka zisťovacia - kontrolná, zrýchlenie podania žiadosti o invalidný dôchodok. *
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok	Posudzovanie zdravotného stavu poistenca v prítomnosti je dôsledkom nižšieho počtu posúdených prípadov, neumožňuje vyššiu efektívnosť práce.	Podporiť posudzovanie zdravotného stavu v neprítomnosti poistenca.
ŽS14_02 Žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok	Občan nemá možnosť elektronickej rezervácie termínu na konzultáciu alebo na podanie žiadosti o dôchodok.	Občan si vie elektronicke zarezervovať presný termín na konzultáciu alebo spísanie žiadosti. Systémy online rezervácie a kiosku na pobočke sú synchronizované.
ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok		
ŽS14_04 Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku	Dĺžky konaní v správe o dôchodku je neprimerane dlhá.	Optimalizácie procesov vedúce k skráteniu dĺžky konaní v správe dôchodkov.
ŽS14_04 Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku	Aktuálne môže občan požiadať o zmenu (napr. spôsob vyplácania dávky, adresa na vyplácanie dávky) osobne, poštou alebo prostredníctvom všeobecného podania na slovensko.sk	Pridať elektronicke službu Žiadosť o zmenu.
ŽS14_04 Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku	V dôsledku výrazného zvýšenia počtu legislatívnych zmien (napr. rodičovský dôchodok), sa predlžuje čas ich implementácie do informačných systémov a to má dopad na dĺžku konaní	SP zabezpečí efektívnu úpravu dotknutých informačných systémov
Prierezové	Občan nie je momentálne digitálne notifikovaný.	Umožniť notifikovanie občana elektronicke.
Prierezové	V AS IS stave klient nemá dostatočné informácie dostupné elektronicke.	Informácie, dokumenty a rozhodnutia budeme poskytovať v Elektronicke účte poistenca.
Prierezové	V AS IS stave neexistuje možnosť zabezpečenej elektronickej komunikácie s autentifikovaným klientom (okrem slovensko.sk)	Umožniť zabezpečenú elektronicke komunikáciu s autentifikovaným klientom
Prierezové	Pri odvolaní si občan musí tento dokument vypísať sám, nie je určená štandardná elektronicke forma dokumentu.	Nová funkcionálnosť aplikácie - Odvolanie Štandardizácia elektronickeho formuláru na odvolanie
Prierezové	Komplikovaný proces zriadenia prístupu do EÚP.	Automatizované zriadenie prístupu do EÚP s využitím EID.
Prierezové	Absencia informácií zo strany SP smerom k ÚPSVaR v súvislosti s nárokom občana na vyplácanie dávok a s evidenciou uchádzačov o zamestnanie.	Potreba integrácie a poskytovanie údajov súvisiacich s dôchodkom medzi Sociálnou poisťovňou a ÚPSVaR.
Prierezové	Mestá a obce aktuálne nemajú informáciu o tom, ak sa občan stane dôchodcom.	Potreba integrácie informácií o nástupe na dôchodok, príp. strate nároku naň zo Sociálnej poisťovne do DEUS.
Prierezové	Väčšina rozhodnutí, výziev a inej komunikácie sa nevydáva elektronicke.	Úprava interných systémov SP tak, aby mohla vytvárať rozhodnutia, výzvy, oznámenia a inú komunikáciu smerom ku klientovi elektronicke.

* Bude riešené v rámci ŽS8

5.15. ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA

Tabuľka 50: ŽS15 - Uzavretie manželstva - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS_15_01 Žiadosť o uzavretie manželstva	Žiadosť o uzavretie manželstva je dostupná iba v papierovej forme a vyplňajú snúbenci osobne na matrike. Žiadosť obsahuje okrem osobných údajov oboch snúbencov aj dohodu o budúcom priezvisku manželov a budúcich detí. K Žiadosti o uzavretie manželstva je potrebné predložiť občiansky preukaz ak sú snúbenci obaja občanmi SR a v prípade, že aspoň jeden zo snúbencov je cudzinec, je potrebné doložiť aj ďalšie dokumenty.	Digitalizovanie žiadosti o uzavretie manželstva (potrebné vyplniť/požiadat' pre obe formy sobáša) - elektronická žiadosť (preklik zo slovensko.sk) s možnosťou vloženia príloh potrebných dokumentov a možnosťou vybrať si termín a miesto sobáša v rámci matričného obvodu. Súčasťou žiadosti možnosť vyplniť priezvisko budúcich manželov a budúcich detí s kontextovým komentárom/návodom aké formy priezviska umožňuje zákon. Elektronické notifikácie pre potvrdenie termínu, miesta sobáša.
	Správny poplatok sa uhrádza v hotovosti.	Platobná brána pre úhradu správneho poplatku. Notifikácia pre potvrdenie úhrady poplatku.
	Neexistencia viacjazyčného elektronického formuláru/žiadosti.	Možnosť viacjazyčného elektronického formuláru/žiadosti.
ŽS_15_02 Sobáš na Slovensku (civilný a cirkevný sobáš)	Pri civilnom sobáši si na matrike snúbenci dohodnú termín, miesto sobáša a v prípade, že aspoň jeden zo snúbencov je cudzinec (treba doložiť ďalšie potrebné doklady) alebo majú snúbenci iné požiadavky na sobáš, snúbenci zaplatia správny poplatok v hotovosti.	Stanovenie termínu a miesta sobáša v rámci matričného obvodu bude súčasťou elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva (oblasť 01).
	Pri cirkevnom sobáši, snúbenci odnesú vyplnenú a podpísanú žiadosť o uzavretie manželstva osobne na príslušný orgán registrovanej cirkvi a dohodnú si termín cirkevného sobáša. Po sobáši je príslušný Orgán cirkvi, pred ktorým sa uzavrelo manželstvo povinný doručiť zápisnicu o uzavretí manželstva do 3 pracovných dní od uzavretia manželstva príslušnému matričnému úradu, resp. podpísanú zápisnicu odnesú snúbenci na matričný úrad.	Digitalizácia v tejto oblasti nie je momentálne možná.
ŽS_15_03 Sobáš v zahraničí	Ak sa snúbenci rozhodli uzavrieť manželstvo v zahraničí, buď na ZÚ SR v cudzine alebo inde v zahraničí, o vydanie slovenského sobášneho listu požiadajú osobne na konzuláte SR, kde ZÚ SR sprostredkuje zápis sobáša do osobitnej matriky. Snúbenci zaplatia správny poplatok.	Digitalizovanie žiadosti o zápis uzavretia manželstva v zahraničí do osobitnej matriky cez slovensko.sk. Platobná brána pre úhradu správneho poplatku. Notifikácia o vybavení žiadosti, o úhrade poplatku.
ŽS_15_04 Sobášny list	Manželia si po sobáši vyzdvihnú Sobášny list osobne na matrike.	Súčasťou elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva (oblasť 01) je možnosť vybrať si zaslanie elektronického sobášneho listu elektronicke cez slovensko.sk alebo odovzdanie písomnej verzie sobášneho listu priamo po obrade (v prípade civilného sobáša).
	Možnosť žiadosti o vydanie duplikátu sobášneho listu z matriky/osobitnej matriky osobne alebo elektronicke.	Možnosť elektronickej žiadosti o vydanie duplikátu sobášneho listu /matričného dokladu v cudzom jazyku z matriky /osobitnej matriky.
		Súčasťou elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva je možnosť vydania dokumentu v cudzom jazyku. O apostille / overenie vyššieho stupňa bude možné požiadať elektronicke.
ŽS_15_05 Informovanie príslušných orgánov o zmene priezviska	Matrika vykoná zápis nových údajov manželov do Registra fyzických osôb (RFO). Integrované orgány sú tým informované o zmene priezviska.	Nutnosť integrácie orgánov/inštitúcií cez RFO a zautomatizovanie hlásenia zmien aj pre zdravotné poisťovne, banky, poisťovne, atď. a ostatné orgány /inštitúcie, ktoré nie sú integrované cez RFO. Elektronické notifikácie o zmene údajov pre orgány / inštitúcie, ktoré sú integrované cez RFO, aby manželia vedeli, ktoré orgány / inštitúcie je ešte potrebné kontaktovať zvlášť.
	Informácia o zasielaní údajov z matričného úradu na ŠÚ SR prebieha papierovou formou.	Elektronizácia zasielania údajov z matričného úradu na ŠÚ SR
ŽS_15_06 Podanie žiadosti o nové osobné doklady	Manžel/ka si podá žiadosť o vydanie nových dokladov osobne na OR PZ. Po vydaní nových dokladov požiadajú manžel/ka o zmenu osobných údajov v orgánoch/inštitúciách neintegrovanej cez RFO. Ak je podnikateľ/ka, požiadajú o zmenu osobných údajov v živnostenskom registri alebo obchodnom registri SR podľa formy podnikateľského subjektu.	Proces vydávania občianskeho preukazu zostáva bez zmeny. Proces vydávania ostatných osobných dokladov je zjednodušený na základe optimalizácií žiadostí.

5.16. ŽS16 ÚMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE

Tabuľka 51: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií

Názov oblasti	Zistené nedostatky	Plán odporúčaných investičných akcií
ŽS_16_01 Úmrtie	Pri úmrtí doma, pri nehode pozostalí kontaktujú lekára, resp. pri úmrtí v zdravotníckom zariadení, to kontaktuje pozostalých - lekár vystaví List o prehliadke mŕtveho pre pozostalých. UDZS vykoná zápis do Registra úmrtí FO a nahlási úmrtie na matriku, NCZI, na Štatistický úrad a do zdravotnej poisťovne.	Pri úmrtí doma, pri nehode, pozostalí kontaktujú lekára, resp. pri úmrtí v zdravotníckom zariadení, to kontaktuje pozostalých - lekár vystaví List o prehliadke mŕtveho v elektronickej podobe a zašle ho rozhraním na príslušný matričný úrad - elektronické hlásenie úmrtia z UDZS na matriku, NCZI, štatistický úrad - QW3. UDZS vykoná zápis do Registra úmrtí FO.
ŽS_16_02 Úmrtie v zahraničí	MZV SR kontaktuje pozostalých pri úmrtí v zahraničí, pomôže s prevozom pozostatkov zo zahraničia. Pozostalí požiadajú o zápis úmrtia do osobitnej matriky prostredníctvom matričného úradu alebo ZÚ SR v zahraničí/ MZV SR	Pri úmrtí v zahraničí digitalizovať elektronický formulár Žiadosť o vydanie úmrtného listu pre zápis úmrtia do osobitnej matriky.
ŽS_16_03 Úmrtný list	Pozostalí majú možnosť pohrebnej služby vystaviť splnomocnenie pre vybavenie všetkých pohrebných úkonov súvisiacich s pohrebom a hlásením úmrtia. Matrike nahlási úmrtie UDZS papierovou formou, pozostalí alebo pohrebná služba nahlásia doplňujúce údaje na matriku. Matrika vykoná zápis do RFO a vydá papierovú verziu úmrtného listu pozostalým/ pohrebnej službe.	Zápis úmrtia do matriky prebehne automaticky/elektronicky z UDZS (vid' oblasť 1). Pozostalí alebo pohrebná služba vyplní elektronickú žiadosť o vydanie úmrtného listu. Elektronická verzia úmrtného listu bude zaslaná do schránky cez slovensko.sk. Papierovú verziu úmrtného listu na základe elektronickej žiadosti bude možné zaslať poštou.
		Digitalizovanie elektronického formuláru/žiadosti o vydanie úmrtného listu.
	Možnosť žiadosti o vydanie duplikátu úmrtného listu z matriky/osobitnej matriky osobne alebo elektronicke.	Možnosť elektronickej žiadosti o vydanie duplikátu úmrtného listu / matričného dokladu v cudzom jazyku z matriky /osobitnej matriky. Súčasťou elektronickej žiadosti o vydanie úmrtného listu bude možnosť vydania dokumentu v cudzom jazyku. O apostille / overenie vyššieho stupňa bude možné požiadať elektronicke.
ŽS_16_04 Pohreb	Pozostalí kontaktujú pohrebnú službu. Pohrebná služba vykoná všetky zákonné služby súvisiace s pohrebom. Pohrebná služba/pozostalí nahlásia doplňujúce údaje o zomrelom osobne na matrike. Matrika vykoná zápis do RFO	Matrika dostane informáciu o úmrtí elektronicke z UDZS - vid' oblasť 1, matrika vykoná zápis do RFO.
	V súčasnosti pozostalí alebo v zastúpení pohrebná služba vybavujú poslednú rozlúčku (civilnú/ cirkevnú) s blízkou osobou výlučne osobne, či už dohodnutie termínu, miesta konania pohrebu, až po prenájom hrobového miesta. Niektoré obce majú možnosť prenájmu hrobového miesta elektronicke.	Optimalizácia služieb na elektronicke formu.
	Občan, ktorý vybavuje pohreb zomretého má možnosť požiadať o príspevok na pohreb a to osobne na príslušnom Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny alebo formou elektronickej žiadosti. Príspevok na pohreb nad rámec toho, ktorý poskytuje UPSVaR, poskytujú aj niektoré obce na základe schváleného VZN. Pozostalí nemajú o tejto skutočnosti proaktívnu informáciu a musia si ju vyhľadať sami.	Pozostalí sú proaktívne informovaní formou elektronickej notifikácie o možnosti získať príspevok na pohreb od obce na základe schváleného VZN v danej obci a nad rámec toho, ktorý poskytujú UPSVaR.
ŽS_16_05 Dedičské konanie	Matričný úrad zasiela oznámenie o úmrtí príslušnému okresnému súdu podľa trvalého bydliska zomretého na území SR, ten prideli spis notárovi. Notár vykoná všetky zákonné úkony až do momentu vydania uznesenia o dedičstve.	Digitalizácia elektronickeho hlásenia pre príslušný okresný súd z RFO, notifikácia pozostalých o priradení spisu, o kontakte na notára, o nadobudnutí právoplatnosti uznesenia o dedičstve.

	Pozostalým rodinným príslušníkom, ktorí na základe dedičského konania nadobudli nehnuteľnosť, vzniká povinnosť platenia miestnych daní a poplatkov, o čom v súčasnosti nie je občan proaktívne informovaný a prihlasuje sa k platbe sám. Daňové priznanie k dani z nehnuteľnosti vyplňa občan svojpomocne alebo za asistencie na úrade.	Proaktívne informovanie pozostalých, ktorí nadobudli dedičským konaním nehnuteľnosť, formou elektronickej notifikácie v súvislosti s výberom miestnych daní a poplatkov. Táto časť je súčasťou riešenia v ŽS Prestahovanie.
	Pozostalí rodinní príslušníci, ktorí na základe dedičského konania nadobudli finančné prostriedky, nie sú proaktívne informovaní o vzniku povinnosti na vyrovnanie nákladov pri pohrebe neznámej osoby, ak k takejto skutočnosti došlo.	Proaktívne informovanie pozostalých, ktorí nadobudli dedičským konaním finančné prostriedky, formou elektronickej notifikácie v súvislosti so vznikom povinnosti na vyrovnanie nákladov pri pohrebe neznámej osoby, ak k takejto skutočnosti došlo.
ŽS_16_06 Informovanie príslušných orgánov o úmrtí	Pozostalí nahlásia orgánom/inštitúciám úmrtie kvôli odhláseniu do tých orgánov/inštitúcií, ktoré nie sú integrované na RFO.	Nutnosť integrácie orgánov/inštitúcií cez RFO a zautomatizovanie hlásenia zmien na daňový úrad, v bankách, poisťovniach, zdravotných poisťovniach, aj v živnostenskom registri, obchodnom registri SR a ostatné orgány /inštitúcie, ktoré nie sú integrované cez RFO. Elektronicke notifikácie o odhlásení zosnulého pre orgány / inštitúcie, ktoré sú integrované cez RFO, aby pozostalí vedeli, ktoré orgány / inštitúcie je ešte potrebné kontaktovať zvlášť.
		Nutnosť integrácie Dopravného inšpektorátu do RFO - notifikácia mŕtveho držiteľa na Evidencii vozidiel, kvôli Objektívnej zodpovednosti
ŽS_16_07 Vrátenie osobných dokladov a vecí (v prípade potreby)	Po úmrtí príbuzného alebo blízkej osoby sú príbuzní povinní odovzdať osobné doklady na matričný úrad a ostatné doklady odovzdať ich vydavateľovi. Pri úmrtí osoby, ktorá bola držiteľom zbrane, pozostalí kontaktujú OR PZ, aby zobrali do úschovy predmetnú zbraň.	Digitalizovanie proaktívnych elektronických notifikácií pozostalých o povinnostiach a inštrukciách pri úmrtí držiteľa zbrane a notifikácie pozostalým pre vrátenie dokladov.
ŽS_16_08 Žiadosť o pozostalostné dávky sociálneho poistenia	Pozostalí si osobne požiadajú na príslušnej pobočke Sociálnej poisťovne o pozostalostné dôchodky, príp. o pozostalostné úrazové dávky (ak poškodený zomrel v dôsledku pracovného úrazu alebo choroby z povolania): Možnosť elektronickej rezervácia termínu osobnej návštevy pobočky SP.	Digitalizovanie elektronických formulárov/ žiadostí o pozostalostné dôchodky/pozostalostné úrazové dávky. Notifikácie pozostalých, ktorí požiadali o pozostalostné dávky sociálneho poistenia o potrebe doložiť dokumenty, ak nebola ich žiadosť úplná, notifikácia o vybavení žiadosti a priznaní dôchodku/pozostalostnej úrazovej dávky.

6. NÁVRH BUDÚCEHO STAVU PRIORITNÝCH ŽIVOTNÝCH SITUÁCIÍ

Budúci stav vychádza z analýzy súčasného stavu, zistených nedostatkov a identifikovaných optimalizačných príležitostí.

Cieľom digitálnej cesty občana v budúcnosti je zjednodušenie a zefektívnenie jeho kontaktu so štátom. Riešenia, ktoré sú v Investičnom pláne navrhované sú založené na:

- zjednodušenie elektronickej komunikácie občanov a podnikateľov so štátom
- integrácií údajov od rôznych orgánov a inštitúcií do centrálného registra IS CSRÚ bez potreby interakcie zo strany občanov a podnikateľov, ak to nie je nevyhnutné, tzv. 1x a dost'
- dostupnosti digitálnych služieb pre online vybavenie prioritných životných situácií, tzv. digital first
- redukovaní požadovaných úkonov a vstupov od používateľov elektronických služieb, vrátane redukcie počtu formulárov
- informovaní používateľa elektronických služieb o stave jeho požiadaviek,
- spracovaní a overení požiadaviek na rôznych typoch zariadení (PC, smartfón, tablet),
- poskytovaní informácií na jednom mieste
- poskytovaní zrozumiteľných a aktuálnych návodov, vrátane jednoduchej navigácie v prioritných životných situáciách,
- zvýšení miery využívania elektronických služieb, miery aktivity používateľov elektronických služieb a miery aktivovanosti elektronických schránok na doručovanie
- zabezpečení proaktivity štátu tam, kde je to žiadané – notifikácie, možnosti autorizácie, vybavenie úkonov G2G bez interakcie občana,
- zvýšení spokojnosti občanov a podnikateľov s online vybavovaním,
- dostupnosti online podpory.

Pri dizajnovaní budúceho stavu jednotlivých zákazníckych ciest 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.

Príklady nástrojov na dosiahnutie uvedených princípov:

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

Budúci stav a riešenia navrhované v nasledujúcej kapitole budú budované na princípoch Referenčnej architektúry. Dokument popisujúci jednotlivé riešenia sa nachádza na [webovej stránke](#) Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a je pripravovaný v pracovnej skupine pre strategické priority Strategická architektúra.

Zoznam zákazníckych ciest občanov a podnikateľov je súčasťou Prílohy č.2 Investičného plánu spolu s odkazom na webové stránky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR.

6.1. ŽS1 STRATA A HLADANIE ZAMESTNANIA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Strata a hľadanie zamestnania](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

OBLASŤ 1_Evidencia uchádzača o zamestnanie

Zamestnávateľ odhlasuje zamestnanca zo sociálneho poistenia v rámci legislatívou stanovenej lehoty najneskôr 8 kalendárnych dní po ukončení pracovného pomeru – oznámenie zasiela do Sociálnej poisťovne. Na základe tohto oznámenia posíla Sociálna poisťovňa (najskôr 1. deň po ukončení pracovného pomeru občana) podnet občani prostredníctvom elektronického doručovania, s ponukou podať si Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (spúšťač tohto podnetu je Sociálna poisťovňa, podnet je ďalej spracovaný cez ÚPVS). Občan tak podnet môže potvrdiť prostredníctvom elektronického doručovania (eSchránka). Zároveň s podnetom na evidenciu, dostáva občan informáciu o Dávke v nezamestnanosti (vidí informáciou o nároku na Dávku v nezamestnanosti príp. aj informáciu o predpokladanom rozsahu výšky dávky).

Občan môže proaktívne požiadať o evidenciu medzi uchádzačov o zamestnanie bez toho, aby čakal a odpovedal na podnet. Prostredníctvom elektronického doručovania podáva žiadosť (bez potreby vyplnenia celého formulára, dostupné údaje sa automaticky doplnia na základe jedinečného identifikátora), žiadosť odchádza na spracovanie na ÚPSVaR.

Občan má možnosť podať Žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ aj listinne (poštou alebo osobne), ak sa pre tento kanál rozhodne. V prípade osobného podania žiadosti má občan možnosť „asistovaného vyplnenia žiadosti“ - občan predloží občiansky preukaz, referent na základe poskytnutého rodného čísla z OP automatizovane predvyplní žiadosť (dáta sa dotiahnu z dostupných zdrojov), odovzdá občani predvyplnenú žiadosť na doplnenie chýbajúcich informácií, občan informácie doplní, odovzdá doplnenú žiadosť referentovi, ten následne zaeviduje žiadosť do ISSZ.

Pri každom spôsobe podania žiadosti má občan možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“ (miesto, kde sa zdržiava a má záujem mať v tomto mieste kontaktný ÚPSVaR. Aj v prípade podania žiadosti listinne na miestne príslušný úrad (podľa trvalého, alebo prechodného pobytu) má obdobne občan možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“, miesto v ktorom má záujem mať kontaktný ÚPSVaR. Tento výber však musí realizovať v kroku, kedy vyplňa Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie.

Po prijatí Žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (listinne alebo elektronicky), miestne príslušný ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť žiadosti, prípadne dožiada potrebné dokumenty, informácie. Tie môže občan poslať vo forme skenu prostredníctvom elektronického doručovania. Občan je po splnení zákonných požiadaviek následne zaradený do evidencie UoZ. Občani sa posíla Oznámenie o zaradení do evidencie UoZ. V prípade rozhodnutia o nezaradení do evidencie UoZ sa občani posíla Rozhodnutie o nezaradení do evidencie UoZ. Občan má možnosť v priebehu posudzovania jeho žiadosti vziať späť Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie podaním tzv. „Späťvzatie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ“. Späťvzatie žiadosti môže občan podať elektronickým doručovaním alebo listinne. Zasielanie oznámenia alebo rozhodnutia sa realizuje elektronickým doručovaním alebo listinne (ak nemá aktivované elektronické doručovanie). Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu, môže tak urobiť prostredníctvom ÚPVS. Tam sa mu odvolanie predpripraví s naformulovaným textom, občan doplní zdôvodnenie odvolania a môže ho odoslať. Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

OBLASŤ 2_Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

Proces popisuje spracovanie Žiadosti o dávku v nezamestnanosti. Žiadosť môže občan podať priamo na Sociálnej poisťovni listinne (osobne/poštou) alebo elektronicky. Občan môže podať Žiadosť o dávku v nezamestnanosti v rámci podania Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ listinne (osobne/poštou) alebo elektronickým doručovaním. (popisuje vyššie Oblasť_1)

V prípade podania žiadosti prostredníctvom ÚPSVaR, informácia prichádza zo systému ISSZ cez CSRÚ na úložisko Sociálnej poisťovne. Po prijatí týchto dát do modulu PvN, alebo po zaevidovaní prijatej žiadosti do PvN v prípade podania žiadosti na Sociálnej poisťovni, sa začína konanie o nároku na dávku. Občani je zo systému zaslaná informácia formou notifikácie a stavového hlásenia o začatí konania (ak má aktívne elektronické doručovanie).

Po kontrole obdobia zamestnanosti nasleduje kontrola doby poistenia v nezamestnanosti a kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí, ak je potrebné (popisuje proces 16_01_Kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí). Následne referent spustí funkcionality "kontrola nároku" (posúdiť žiadosť). Ak má občan nárok na poberanie Dávky v nezamestnanosti, systém vypočíta denný vymeriavací základ a sumu dávky (automaticky). Referent vygeneruje Rozhodnutie o priznaní dávky (má nárok / nemá nárok).

Rozhodnutie sa odosiela občani elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom a predvyplnenými údajmi, občan doplní odôvodnenie a môže odvolanie odoslať na ÚPSVaR. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 3_Sprostredkovanie zamestnania

Sprostredkovanie zamestnania začína momentom, keď bol uchádzač zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Zamestnanec oddelenia služieb pre občana vytvorí evidenčný záznam a konzultuje záujem a preferencie uchádzača. Občani je umožnené navštíviť kontaktný ÚPSVaR v mieste, ktoré občan zafinoval ako svoje „Obvyklý pobyt“. Aj spôsob komunikácie má občan na výber – je mu umožnené, aby sa dohodol na osobnom stretnutí na úrade alebo na virtuálnom stretnutí.

Na stretnutí sa vyhodnocuje kvalifikácia uchádzača, následne zamestnanec ÚPSVaR vyhľadá a odporučí vhodnú pracovnú pozíciu UoZ (osobne, telefonicky, poštou). Následne sa vytlačí, alebo elektronicky pošle občani odporučenie a uchádzač má možnosť absolvovať pracovný pohovor.

V prípade, že je uchádzač úspešný a prijme pracovnú pozíciu, môže dokladovať podpísanú pracovnú zmluvu – osobne alebo elektronicky - skenom. Na základe týchto skutočností je inicializovaný proces vyradenia občana z evidencie UoZ. Podpísanú pracovnú zmluvu však občan nemá povinnosť dokladovať – Sociálna poisťovňa posiela dáta - ak sa nad klientom objaví pracovná zmluva – klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR (viď podrobnejšie Oblasť 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR)

V prípade, že uchádzač na pohovore úspešný nie je, vracia sa späť k referentovi s potvrdením o neúspešnom pracovnom pohovore (možné informovať úrad elektronicky, prípadne prostr. virtuálneho stretnutia). Referent mu naďalej hľadá vhodnú pracovnú pozíciu. V prípade, že uchádzač odmietol pracovnú pozíciu aj napriek tomu, že bol na pracovnom pohovore úspešný, referent posudzuje opodstatnenosť odmietnutia. Pokiaľ nie je odmietnutie opodstatnené, uchádzač je vyradený z evidencie UoZ. V prípade, že je odmietnutie opodstatnené, referent ÚPSVR naďalej vyhľadáva vhodnú pracovnú pozíciu.

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 4,5_Nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce

Občan má možnosť alebo povinnosť využívať nástroje a projekty služieb zamestnanosti ÚPSVaR. Informácie o nástrojoch a projektoch má prehľadne zobrazené vo svojom profile na ÚPVS alebo špecializovanom portáli, informácie sú na základe dostupných informácií personalizované.

Nástroje a projekty sú rozdelené do nasledovných kategórií:

- **Informatívne** - UoZ dostane len informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný
- **Interaktívne s možnosťou reagovať** - UoZ dostane informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný a zároveň má možnosť na informáciu reagovať (podať si žiadosť) - prostredníctvom elektronického doručovania alebo inými (štandardnými) spôsobmi
- **Interaktívne s nutnosťou reagovať** - UoZ dostane ponuku na príspevok alebo projekt, ktorý je pre neho vhodný a zároveň má povinnosť na ponuku reagovať (prijať/neprijať) - či už prostredníctvom elektronického doručovania alebo inými (štandardnými) spôsobmi

Na strane úradu sú tieto nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce personalizovane zadávané do profilu (karty) občana, a v profile ÚPVS alebo na špecializovanom portáli– či ako interaktívne podnety s možnosťou reagovať na ne, alebo ako informácie o príspevku / projekte, ktorý je pre neho vhodný.

Po spracovaní žiadosti občana alebo po prijatí reakcie na ponuku úradu, úrad následne spracováva žiadosť/podnet. Spracovanie prebieha spôsobom ako popisujú jednotlivé procesy súčasného stavu. Možnosť podávať žiadosť alebo reagovať na ponuku štandardným listinným spôsobom zostáva zachovaná.

V prípade rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predprípravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR

Sociálna poisťovňa disponuje informáciami o klientoch, ktorí sú zároveň evidovaní ako UoZ. Ak sa pri klientovi objaví pracovná zmluva, klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR. Táto informácia je podnetom pre spustenie procesu vyradenia občana z evidencie UoZ. Klient nie je povinný po uzatvorení pracovnej zmluvy predkladať ju na ÚPSVaR. Požiadať o vyradenie z evidencie môže aj občan proaktívne cez elektronické doručovanie, alebo listinným spôsobom.

Ak je na ÚPSVaR prijatá žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ od občana alebo vznikne iný podnet na vyradenie, ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť požiadavky, prípadne si dožiada relevantné dokumenty a občana vyradí z evidencie UoZ, alebo konanie vo veci vyradenia z evidencie zastaví, v prípade ak sa preukáže, že dôvody na evidenciu stále pretrvávajú.

V prípade rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predprípravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 7_Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti

Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti môže nastať z nasledujúcich dôvodov:

- občan začal poberať starobný / predčasný starobný dôchodok
- zánik nároku po uplynutí podporného obdobia
- zániku nároku na dávku v nezamestnanosti z dôvodu vyradenia z evidencie UoZ
- alebo môže nastať zastavenie výplaty počas výplaty inej dávky (napr. počas výplaty nemocenského, ošetrovného, materského, či rodičovského príspevku).

Občanovi sa posiela rozhodnutie (okrem prípadu zániku nároku po uplynutí podporného obdobia). Odosiela sa elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

6.2. ŽS2 KÚPA A VLASTNENIE NEHNUTEĽNOSTI NA BÝVANIE

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

P20/P21_Návrh na vklad do katastra nehnuteľností

Proces návrhu na vklad do katastra nehnuteľností začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Následne si občan pripraví všetky potrebné doklady, zabezpečí podpis kúpno-predajnej zmluvy predávajúcou stranou a zabezpečí osvedčenie pravosti daného podpisu. Občan má následne možnosť podať Návrh na vklad osobne na úrade, alebo elektronicky cez elektronické doručovanie.

Pri elektronickom doručovaní je potrebné zabezpečiť zaručenú konverziu dokumentov, vyplniť údaje a priložiť podpísanú kúpno-predajnú zmluvu k elektronickému formuláru. Na základe údajov z formulára sa automaticky vygeneruje Návrh na vklad do katastra nehnuteľností. Predávajúci je prostredníctvom elektronického doručovania formou notifikácie informovaný o doručení Návrhu na vklad do elektronickej schránky predávajúceho. Návrh na vklad predávajúci elektronicky podpíše a potvrdením sa automaticky odosiela naspäť do elektronickej schránky kupujúceho, ktorý je o tomto doručení informovaný formou notifikácie. Kupujúci elektronicky podpíše Návrh na vklad do katastra nehnuteľností, zaplatí správny poplatok pomocou elektronickej platobnej brány a Návrh na vklad je odoslaný na katastrálny odbor príslušného okresného úradu.

Miestne a vecne príslušný úrad následne prijíma Návrh na vklad do katastra nehnuteľností, ktorý zaeviduje, vyznačí plombu na liste vlastníctva a skontroluje formálne náležitosti. V prípade nezaplatenia správneho poplatku je občanovi zaslaná notifikácia o pripomenutí platby. V prípade potreby doplnenia dokumentov počas vykonávania formálnej kontroly je konanie prerušené a občanovi je zaslané rozhodnutie s odôvodnením prerušenia konania. Odôvodnenie obsahuje aj informáciu o lehote, v ktorej je občan povinný vykonať opravu. V prípade potreby má občan možnosť požiadať o jej predĺženie. Po doplnení/opravení Návrhu na vklad do katastra nehnuteľností sú zmeny zaevidované a opätovne dochádza ku kontrole. Ak stále nie sú dostatočne splnené formálne náležitosti, konanie je zamietnuté alebo zastavené a občanovi sa posiela rozhodnutie. Občan má možnosť sa odvolať priamo v elektronickom doručovaní, ktoré automaticky zašle odvolanie na príslušný obecný úrad. Ak bolo podanie doplnené a po formálnej stránke je v poriadku, Návrh na vklad do katastra nehnuteľností je povolený a v lehote 15 dní je občanovi zaslané rozhodnutie o povolení Návrhu na vklad do katastra nehnuteľností.

P22/P23_Prihlásenie na trvalý pobyt

Proces prihlásenia na trvalý, resp. prechodný pobyt začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Občan má pri prihlásení sa na trvalý, resp. prechodný pobyt niekoľko možností. Prvou možnosťou je prihlásenie sa osobne na príslušnom obecnom úrade. Druhou možnosťou je elektronické podanie žiadosti o prihlásenie na trvalý, resp. prechodný pobyt. Tretia možnosť zahŕňa proaktívny prístup v rámci ktorého po identifikácii zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občan obdrží notifikáciu s ponukou na prihlásenie na trvalý, resp. prechodný pobyt, komunikácia prebieha v rámci elektronického doručovania.

Pri prihlasovaní sa na trvalý, resp. prechodný pobyt osobne si občan pripraví potrebné dokumenty (občiansky preukaz, rodné listy detí) a osobne ich prinesie na príslušný obecný úrad, kde požiada o zmenu trvalého, resp. prechodného pobytu.

Pri prihlasovaní sa na trvalý, resp. prechodný pobyt elektronicky si občan cez elektronické doručovanie vyberie službu prihlásenie na trvalý, resp. prechodný pobyt, na základe jedinečného identifikátora sa mu predvyplní časť formuláru. Časť formuláru, ktoré nebolo možné automaticky predvyplniť, občan vyplní a odošle žiadosť o prihlásenie na trvalý pobyt na príslušný obecný úrad.

Pri proaktívnom prístupe je na základe zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občanovi – novému vlastníkovi odoslaná notifikácia s možnosťou sa prihlásiť na trvalý, resp. prechodný pobyt. V prípade, že občan súhlasí s prihlásením sa na trvalý, resp. prechodný pobyt, je táto informácia z elektronického doručovania odoslaná príslušnému obecnému úradu.

Pre obecný úrad nie je rozdiel v spôsobe prijatia žiadosti, každé podanie má rovnaký priebeh procesu prijatia a spracovania. Následne podľa toho, či je príslušný obecný úrad pripojený k Centrálnej ohlasovni, sa podanie spracuje a občanovi je zaslané oznámenie o zmene trvalého, resp. prechodného pobytu. Na príslušnom obecnom úrade sa zaznamenajú vykonané zmeny a v prípade potreby je odoslané hlásenie o sťahovaní.

P24_Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady

Proces prihlásenia na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Občan má pri prihlásení sa na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady niekoľko možností. Prvou možnosťou je prihlásenie na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady osobne na príslušnom obecnom úrade. Druhou možnosťou je elektronické podanie žiadosti o prihlásenie na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady. Tretia možnosť zahŕňa proaktívny prístup v rámci ktorého po identifikácii zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občan obdrží notifikáciu s ponukou na prihlásenie na platenie poplatku za komunálne odpady, komunikácia prebieha v rámci elektronického doručovania.

Pri osobnom podaní má občan po oboznámení sa s VZN príslušnej obce možnosť podať žiadosť o platenie miestneho poplatku za komunálne odpady osobne alebo listinne.

Pri elektronickom podaní si občan cez elektronické doručovanie vyberie službu prihlásenie na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady a zaslaním žiadosti príslušnému obecnému úradu požiada o platenie miestneho poplatku za komunálne odpady.

Pri proaktívnom prístupe je na základe zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občanovi – novému vlastníkovi odoslaná notifikácia s možnosťou sa prihlásiť na platenie miestneho poplatku za komunálne odpady. V prípade, že občan súhlasí s prihlásením, informácia je zaslaná príslušnému obecnému úradu na vybavenie, ktorý koná v zmysle vlastných postupov. V prípade, že občan nemá záujem o prihlásenie sa, musí obecnému úradu preukázať, že odpad je vyvážený na iné miesto.

V prípade postupu obecného úradu nie je rozdiel v spôsobe prijatia žiadosti, každé podanie má rovnaký priebeh spracovania. Po kontrole a spracovaní žiadosti sa na základe poskytnutých informácií vypočítava poplatok. Vypočítaná výška poplatku sa občanovi oznámi odoslaním rozhodnutia. Po obdržaní rozhodnutia si občan vyberie spôsob platby a uhradí vypočítaný poplatok.

P25_Daň z nehnuteľnosti - daňové priznanie a platenie dane

Proces daňového priznania a platenia dane z nehnuteľnosti začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Občan má pri podaní daňového priznania a platení dane z nehnuteľnosti niekoľko možností. Prvou možnosťou je podanie daňového priznania listinne (osobne alebo poštovým doručením) na príslušnom obecnom úrade. Druhou možnosťou je elektronické podanie daňového priznania cez elektronické doručovanie. Tretia možnosť zahŕňa proaktívny prístup v rámci ktorého po identifikácii zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občan obdrží notifikáciu s výzvou na podanie daňového priznania a so sprístupneným predvyplneným daňovým priznaním, komunikácia prebieha v rámci elektronického doručovania.

Pri proaktívnom prístupe je na základe zmeny vlastníctva nehnuteľnosti občanovi – novému vlastníkovi odoslaná notifikácia s predvyplneným formulárom daňového priznania. Predvyplnený formulár obsahuje dostupné informácie z registra fyzických osôb, registra adries a z ESKN ÚGKK SR. Ak sa občan rozhodne podať daňové priznanie, skontroluje predvyplnené údaje, doplní chýbajúce údaje a zvolí možnosť podať daňové priznanie. Potvrdením v elektronickom doručovaní je automaticky zaslaná notifikácia príslušnému obecnému úradu. Občan má možnosť odmietnuť podať daňové priznanie.

Príslušný obecný úrad po prijatí daňového priznania dané daňové priznanie prekontroluje a spracuje. V prípade potreby doplnenia údajov zo strany občana je občanovi elektronickým doručovaním zaslaná výzva na doplnenie údajov. Po doplnení údajov ich občan odošle na príslušný obecný úrad, ktorý ich následne zapracuje. Na základe kompletného daňového priznania príslušný obecný úrad vypočíta daň z nehnuteľnosti, ktorá je občanovi elektronickým doručovaním oznámená.

Občan sa po prijatí rozhodnutia (rozhodnutie sa každoročne opakuje) môže proti danému rozhodnutiu odvolať. Po potvrdení prijatia občan pomocou vybranej platobnej metódy daň z nehnuteľnosti uhradí. Ak daň z nehnuteľnosti nebola uhradená v určenej lehote, príslušný obecný úrad občanovi zasiela výzvu na úhradu, v prípade neuposlúchnutia posíla výzvu na exekučné konanie. Proces je ukončený zaplatením dane z nehnuteľnosti.

P26_Ohlásenie drobnej stavby

Proces ohlásenia drobnej stavby začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Po naštudovaní informácií a získaní všetkých príloh občan vyplní žiadosť (papierovo, elektronicky), uhradí správny poplatok a ohlásenie odovzdá na príslušnom obecnom úrade (osobne, poštou alebo cez elektronické doručenie). Príslušný obecný úrad oznámenie prekontroluje a zaeviduje, v prípade nesplnenia všetkých potrebných formálnych náležitostí požiada občana o doplnenie.

Po úspešnom zaevidovaní oznámenia príslušný obecný úrad posudzuje, či stavba spĺňa zákonom stanovené náležitosti. Ak stavba spĺňa zákonom stanovené náležitosti, občanovi je odoslané Oznámenie k ohláseniu drobnej stavby. Ak stavba nespĺňa náležitosti drobnej stavby, príslušný obecný úrad zasiela občanovi oznámenie o nesplnení náležitostí drobnej stavby a občan v niektorých prípadoch žiada o stavebné povolenie.

P27_Získanie stavebného povolenia

Proces získania stavebného povolenia začína aktívnym prístupom občana, kedy sa sám oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu. Po naštudovaní informácií a získaní všetkých príloh občan vyplní žiadosť o stavebné povolenie (papierovo, elektronicky), uhradí správny poplatok a žiadosť odovzdá na príslušnom obecnom úrade (osobne, poštou alebo cez elektronické doručenie).

Príslušný obecný úrad následne žiadosť prekontroluje a zaeviduje. V prípade nesplnenia všetkých formálnych náležitostí je konanie prerušené a občanovi zaslaná výzva na doplnenie žiadosti spolu s lehotou, dokedy je občan povinný doplniť chýbajúce podklady. Po doplnení a skompletizovaní žiadosti sa občanovi odosiela Oznámenie o začatí konania, kde sa stavba posudzuje a spracuje sa Rozhodnutie o povolení alebo zamietnutí stavby. Po obdržaní rozhodnutia má občan možnosť sa odvolať, v prípade odvolania sa prebehne proces Správneho konania.

6.3. ŽS3 ZAČATIE PODNIKANIA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Začatie podnikania](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ZP01 Chcem začať podnikat'

Občan so zámerom začať podnikat' sa informuje o formách a podmienkach podnikania a na základe zistených informácií je pre neho zrozumiteľné orientovať sa v následnosti rokov pre dosiahnutie cieľa. Na stránke ÚPVS budú publikované všetky dostupné informácie ako aj detailné návody a postupy vo forme krokovníka s odkazmi na relevantné služby. K dispozícii bude mať aj vzory bežne používaných príloh pre začatie podnikania. Dostupné informácie môže občan nájsť na stránkach príslušných ministerstiev. MS SR bude poskytovať informácie a "sprievodcov" aj na novovybudovanom špecializovanom portáli. Používateľovi bude poskytnutá nová elektronická služba na elektronický podpis dokumentov rôznymi osobami, ktoré bude následne možné využiť v rôznych elektronických službách v rámci životnej situácie.

Na novom portáli ÚPVS bude mať používateľ po prihlásení k dispozícii Osobnú zónu, vrátane Dashboardu, ktorý mu umožní jednoduchý náhľad na konsolidované dáta, rýchly prístup ku využívaným službám, notifikačný modul a prehľadné informácie ku svojej osobe v danom právnom postavení. Podnikateľovi bude možné poslať informácie ku ďalšiemu postupu a povinnostiam po začatí podnikania. Aktivácia schránok podnikateľov bude zjednodušená a zrýchlená, čo umožní možnosť okamžitej komunikácie so štátom, vrátane zasielania informácií a notifikácií potrebných pre podnikateľa.

ZP01 1 Ohlásenie živnosti

Občan použije existujúcu elektronickú službu, ktorá bude poskytovať jednoduchší a zrozumiteľnejší proces. Odstráni sa prekážka prvotného výberu príslušného OÚ s automatickou detekciou podľa miesta trvalého bydliska žiadateľa, alebo iného určeného spôsobu. Osoby vyplnia formulár v modernizovanom prostredí, pričom formulár je vizuálne aj funkčne v súlade s ID SK. Formulár sa zobrazuje podľa detekovaných náležitostí tak, aby umožnil čo najjednoduchší prechod sekciami, s nastavenou automatickou kontrolou, integráciami, logickým vkladáním príloh, následnej kontroly a editácie až po odoslanie. Cieľom je minimalizácia údajov a úkonov vyžadovaných od používateľa a taktiež prehľadnosť podania.

Občan môže požiadať o automatickú aktiváciu elektronickej schránky pre subjekt, ktorý ohlásením živnosti vznikne a bude mu po zápise do RPO vytvorená elektronická schránka. Na vytvorenie a aktiváciu elektronickej schránky bude následne po vzniku a aktivácii používateľ upozornený aj príslušnou notifikáciou.

V rámci procesu je integrovaná platobná brána, ktorá umožní úhradu správneho poplatku ihneď po odoslaní podania namiesto čakania na platobný predpis, pokiaľ to používateľ chce zaplatiť okamžite. Po odoslaní podania, môže používateľ sledovať stav podania v schránke správ v rámci zoskupených tokov správ, týkajúcich sa podania.

Doručením potvrdenia o ohlásení živnosti je fyzická osoba zapísaná do ŽR SR, následne prebieha registrácia dát do RPO a iných príslušných registrov a IS. Novému subjektu je vytvorená el. schránka, do ktorej dostane úvodnú správu (dostupná aj bez aktivácie schránky na doručovanie), ktorá ho informuje o ďalších povinnostiach a možnostiach.

V prípade, ak občan zamýšľal pokračovať v procese registrácie obchodnej spoločnosti do Obchodného registra, bude elektronická služba prispôbená tak, aby umožnila jednoduché predvyplnenie údajov zápisového formuláru do OR SR bez potreby duplicitného uvádzania údajov. Cieľovým stavom je úplne odstrániť dvojkrokovosť podania v prípade, ak je zámerom používateľa vznik obchodnej spoločnosti s predchádzajúcim ohlásením živnosti. V prípade volných živností a zjednodušeného založenia s.r.o. za podmienok ustanovených zákonom, je tento proces popísaný nižšie. Pre všetky ostatné prípady, pre ktoré nie je možné použiť službu zjednodušeného založenia s.r.o. bude dostupné jedнокrokové podanie cez JKM. Po odoslaní podania, môže používateľ sledovať stav podania v schránke správ v rámci zoskupených tokov správ, týkajúcich sa podania.

Doručením potvrdenia o ohlásení živnosti je právnická osoba zapísaná do ŽR SR, následne prebieha registrácia dát do RPO a iných príslušných registrov a IS. Novému subjektu je vytvorená elektronická schránka, do ktorej dostane úvodnú správu (dostupná aj bez aktivácie schránky na doručovanie), ktorá ho informuje o ďalších povinnostiach a možnostiach ku začatiu podnikania.

ZP01 2 Registrácia s.r.o.

Ak sa občan na základe informácií a návodov rozhodne pre formu obchodnej spoločnosť a zápis do Obchodného registra, pokračuje na zvolenú službu na portáli ÚPVS alebo na špecializovanom portáli OR SR. Pokiaľ si zvolil formu zjednodušeného založenia s.r.o. a spĺňa podmienky uvedené v Obchodnom zákone, má možnosť využiť novú elektronickú službu zjednodušeného založenia s.r.o. prípadne službu zápisu s.r.o. s novým sprievodcom a zjednodušeným vyplnením zápisového formuláru na novom špecializovanom portáli OR SR. Na portál bude používateľ presmerovaný z ÚPVS, pričom špecializovaný portál bude umožňovať single sign on (vrátane prihlásenia cez Slovensko v mobile). Po prihlásení vyvze špecializovaný portál používateľa na potvrdenie pri prvom prihlásení.

Použitie novej el. služby podmieňuje prípravu elektronickej spoločenskej zmluvy v štruktúrovanej forme, ktorá bude dostupná na portáli. Po vyplnení XML formátu spoločenskej zmluvy je možné priamo prejsť na návrh na zápis s.r.o. do OR SR, pričom sa polia predvyplnia údajmi zo spoločenskej zmluvy a používateľ vyplní len polia, ktoré nie sú súčasťou spoločenskej zmluvy. Po podpise príloh a podania bude ohlásenie živnosti integrované do procesu bez potreby osobitného podania ohlásenie živnosti cez ÚPVS.

Používateľ má pre návrh na zápis do OR SR prístupný nový wizard v ID SK, ktorý zrozumiteľne naviguje používateľa v procese, upozorňuje ho na nesprávne vyplnené polia a chýbajúce náležitosti, automaticky doplní údaje získané OVM z iných zdrojov. Wizard pre návrh zápisu sa postupne sprístupní pre zjednodušené založenie s.r.o., zahraničné PO, štandardné založenie s.r.o. a následne pre ostatné právne formy.

Po zápise subjektu do OR SR prebieha registrácia dát do RPO a iných príslušných registrov a IS. Novému subjektu je vytvorená el. schránka, do ktorej dostane úvodnú správu (dostupná aj bez aktivácie schránky na doručovanie), ktorá ho informuje o ďalších povinnostiach a možnostiach. Schránka bude subjektu automaticky aktivovaná ihneď po vytvorení, o čom bude subjekt notifikovaný.

ZP01 3 Registrácia iných právnych foriem

Podobne ako v prípade registrácie s.r.o. bude mať občan dostupné služby pre registráciu obchodných spoločností a družstva do OR SR vo forme wizaru s jednotným dizajnom a predvyplnenými údajmi. Táto forma uľahčí vyplnenie zápisového formuláru do OR SR, a niektorých príloh potrebných ku podaniu. Služby budú doplnené sprievodcami pre každú právnu formu, ktoré pomôžu používateľom pri orientácii v podmienkach a povinnostiach pri konkrétnej právnej forme.

Pokiaľ sa občan rozhodne založiť neziskovú organizáciu alebo občianske združenie, bude môcť využiť elektronické služby na špecializovanom portáli MV SR. Tieto služby RMNO umožnia rýchlu a jednoduchú registráciu, vrátane predvyplnených údajov a automatizovaných kontrol.

Zjednodušenie vybavovania agendy SHR pre obce a rýchlejšie vybavovanie osvedčenia pre SHR. Automatické pridelenie IČO pre nových SHR a zároveň overenie či SHR už nemá pridelené IČO pod ktorým podniká. Po zvolení prevažujúcej činnosti obec publikuje nového SHR priamo do RPO. Následne v prípade potreby môže vykonávať zmeny, ktoré sú okamžite v RPO po publikácii viditeľné. Informácie na Finančnú správu, Zdravotnú poisťovňu a Sociálnu poisťovňu pôjdu automatizovane na základe vydania Osvedčenia o zápise SHR. Uvedenou zmenou sa zabezpečí jednotné nahlasovanie a zjednodušenie procesu vydávania osvedčení pre SHR. Obec bude mať k dispozícii kompletnú evidenciu SHR v elektronickej podobe.

SHR úpravy pre plošné použitie - V rámci zjednotenia nahlasovania SHR pre všetky obce a mestá je potrebné zabezpečenie implementačných a inštalačných prác a zároveň úprava, aby bolo možné systém IS DCOM využívať len na agendu SHR.

6.4. ŽS4 KÚPA A VLASTNÍCTVO MOTOROVÉHO VOZIDLA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

A01 Kúpa vozidla

Proces A01 Kúpa vozidla TO-BE je zakreslením hlavného procesného rámca TO-BE stavu. Popisuje vznik životnej situácie pre kupujúceho a predávajúceho. Predávajúci zverejňuje inzerát na predaj vozidla a kupujúci si definuje základné požiadavky na vozidlo, ktoré má záujem si zakúpiť. Kupujúci osloví predávajúceho, telefonicky si vymenia informácie, dohodnú si obhliadku vozidla. Proces pokračuje overením vozidla, predajom vozidla, prepisom vozidla (osobne/elektronicky) a ak je to relevantné prepisom diaľničnej známky a aktivovaním notifikácie o platnosti na TK/EK. Nakoľko ide o samostatné procesy ich popis a zakreslenie je samostatné.

Kupujúci v rámci procesu uzatvára PZP. MV SR poskytne údaje SKP o prepise vozidla. SKP poskytne elektronicky údaje príslušnej komerčnej poisťovni kde má predávajúci PZP uzatvorené a tá na základe údajov automaticky uzatvorí PZP a vyčíslí výšku preplatku na poistnom a uhradí preplatok predávajúcemu. O ukončení PZP je predávajúci informovaný príslušnou komerčnou poisťovňou.

Vznikne jedna konsolidovaná služba pre výmenu dokladov o vozidle.

A01 1 Overenie vozidla

Pred kúpou vozidla môže kupujúci predávajúceho požiadať o predloženie dokladov o overení vozidla (napr.: informácie o držiteľovi vozidla, informácie o exekučných, colných, daňových a súdnych blokáciách, informácie o EČ, informácie o účasti nehody a pod. ...). Predávajúci môže overenie zabezpečiť prostredníctvom súkromnej firmy, využitím bezplatných služieb na webových stránkach dotknutých inštitúcií alebo požiadať predávajúceho o poskytnutie údajov z databáz MV SR. Predávajúci na eVozidlá s využitím jednej služby umožňujúcej zadanie email adresy kupujúceho poskytne všetky dostupné údaje o vozidle, ktoré budú odoslané z MV SR.

A01 2 Predaj vozidla

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

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

A01 3 Predaj vozidla osobne

Predávajúci a kupujúci osobne na DI podajú žiadosť o prepis vozidla. Kupujúci môže spolu so žiadosťou o prepis vozidla požiadať aj o zapísanie domontovania ťažného zariadenia. Zamestnanec DI zaeviduje žiadosť skontroluje ju, vyčíslí výšku správneho poplatku. Zľavu z správneho poplatku z titulu ŽTP systém automaticky ponúkne zamestnancovi DI. Kupujúci alebo predávajúci uhradí správny poplatok.

Kupujúci bude môcť priamo na pracovisku okresného úradu prihlásiť dovezené vozidlo aj na DI. Uviesť bude môcť aj skutočnosti, či má kupujúci pri zmene EČ záujem o prepis diaľničnej známky.

Pri prepise bude realizovaná kontrola existencie PZP kupujúceho. Overenie bude realizované elektronicky systémom voči databáze SKP. 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 EČ. 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 EČ, ak mu boli vystavené nové EČ.

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

Po zrealizovaní prepisu vozidla bude automaticky ukončené PZP predávajúceho na základe údajov poskytnutých z MV SR do SKP a následne príslušnej komerčnej poisťovni.

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

A01 4 Prepis vozidla osobne (mimo okresu)

Prepis vozidla mimo okresu bude realizovaný rovnakým spôsobom ako prepis vozidla v rámci okresu. Prepis vozidla a uhradenie správneho poplatku bude realizovať predávajúci s udeleným splnomocnením od kupujúceho. Už nebude potrebné odhlásiť vozidlo v okrese predávajúceho a následne prihlásiť vozidlo v okrese kupujúceho. Zmena prepisu vozidla bude jedнокroková ako je to v prípade prepisu v rámci okresu. Proces prepisu vozidla 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 vozidla elektronicky

Na mUPVS/eVozidlá formou priameho prevodu predávajúci podá žiadosť o prepis vozidla. V službe môže občan spolu so žiadosťou o prepis vozidla požiadať aj o zapísanie domontovania ťažného zariadenia. Údaje, ktoré štát už má sú v podaní predvyplnené alebo sa vôbec vo formulári nezobrazujú. V podaní uvedie údaje o kupujúcom, o EČ. K podaniu už neprikladá svoj doklad o PZP, PZP sa automaticky overí voči údajom z SKP. Zľava z správneho poplatku z titulu ŽTP bude automaticky uplatnená na základe údajov z ÚPSVaR SR. Uviesť

bude môcť aj skutočnosti, či má kupujúci pri zmene EČ záujem o prepis diaľničnej známky. Pri elektronickom prepise bude optimalizovaný proces overovania predkladaných príloh, čo zníži počet zamietnutých žiadostí podaných elektronicky.

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 predávajúceму 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 SKP. Dopravný inšpektorát bude mať možnosť vyzvať kupujúceho na predloženie PZP, ak bude elektronické overenie neúspešné.

Dopravný inšpektorát zabezpečí vystavenie nových dokladov k vozidlu, zabezpečí výrobu nových EČ (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 EČ.

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

Po zrealizovaní prepisu vozidla bude automaticky ukončené PZP predávajúceho na základe údajov poskytnutých z MV SR do SKP a následne príslušnej komerčnej poisťovni.

A01 6 Prepis diaľničnej známky

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

A01 7 Notifikácia TK/EK

Kupujúci pri prepise vozidla môže poskytnúť kontaktné údaje za účelom aktivácie notifikácie pred vypršaním platnosti TK/EK.

6.5. ŽS5 ADMINISTRATÍVNY CHOD PODNIKU

[Budúca cesta podnikateľa v rámci životnej situácie Administratívny chod podniku](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ŽS5_01 Zmeny v registroch

Podnikateľ bude oznamovať zmeny do Živnostenského aj Obchodného registra len takého charakteru, ktorý nie je súčasťou referenčných registrov.

Do Živnostenského registra sa budú oznamovať zmeny:

- oznámenie o zmene údajov uvádzaných na dokladoch o živnostenskom oprávnení:
- zmena miesta podnikania
- zmena obchodného mena (dodatku a titulov)
- oznámenie iných zmien, ktoré sa zapisujú do ŽR SR:
- ustanovenie zodpovedného zástupcu, ako aj ukončenie výkonu jeho funkcie
- zriadenie alebo zrušenie prevádzkarne, združenej prevádzkarne, súvisiaceho priestoru
- zmena osoby štatutárneho orgánu, len v prípade ak nie je zapísaný v OR SR alebo RMNO
- oznamovanie prekážok prevádzkovania živnosti
- pokračovanie v živnosti po úmrtí fyzickej osoby
- iné zmeny

Do Obchodného registra sa budú zapisovať zmeny:

- zmena obchodného mena
- zmena sídla
- zmena štatutárnych orgánov (pridanie, zrušenie)
- zmena v osobách spoločníkov (pridanie, zrušenie/prevedenie podielu, zmeny v osobných údajoch, len ak nie je SK občan)
- zmena spôsobu konania štatutárov
- zmena základného imania
- zmena v osobe prokuristu (pridanie, zrušenie)
- zmena v osobe KÚV (pridanie, zrušenie, zmeny v osobných údajoch, len ak nie je SK občan)
- iné zmeny zapisované do OR SR

Podnikateľ nebude musieť oznamovať zmenu osobných údajov vlastných, alebo iných osôb. V prípade ak má podnikateľ s.r.o., nebude musieť pri zmene predmetov podnikania (ak sú živnosťou) po ohlásení nového predmetu podnikania / ukončenia podnikania na Živnostenskom úrade následne podať návrh na zápis do OR SR. Zmena sa udeje automaticky integráciou a výmenou dát medzi OVM. Pri porušení povinnosti vzniknú podnikateľovi následky v podobe sankcií, len ak dodatočne nesplní povinnosti v rámci zákonnej lehoty.

Zmení sa logika služieb pre ŽR SR, ktorá umožní logické usporiadanie úkonov z pohľadu používateľa na zápis, zmeny a výmaz, spolu. Služby sa upravujú do jednotného dizajnu ID SK, pričom sa doplnia automatizácie a integrácie potrebné pre zjednodušenie procesov pre používateľov. Pre oznamovanie zmien do ŽR SR bude vytvorená nová jednoduchá elektronická služba, ktorá bude zastrešovať všetky zmeny oznamované do ŽR SR, vrátane zmien v predmetoch podnikania. Povinnosť identifikácie miestnej príslušnosti bude pre podnikateľa zjednodušená prostredníctvom automatizácie.

Po nahlásení zmien, resp. po automatickej aktualizácii údajov nebude musieť podnikateľ žiadať o vydanie aktualizovaného živnostenského oprávnenia. Živnostenské oprávnenie bude plnohodnotne nahradené výpisom zo Živnostenského registra, ktorý je aktuálnejší zdroj údajov.

Používateľ bude mať prístup v rámci portálu ÚPVS a aplikácie SvM prístup ku notifikačnému modulu, ktorý ho okrem iného vopred upozorní na uplynutie časovej záväznosti oprávnenia na vykonávanie konkrétnych podnikateľských činností.

MV SR bude mať k dispozícii monitorovací BI nástroj, vďaka ktorému bude možné analyzovať dáta z procesov, optimalizovať procesy a služby, ako aj nastaviť efektívne KPI.

ŽS5_02 Zamestnanie zamestnanca

Budúci zamestnávateľ bude mať k dispozícii dostatok informácií pre zamestnanie nového zamestnanca na portáli ÚPVS, vrátane možnosti vytvorenia personalizovaného návodu s postupmi, dokumentami, linkami pre rôzne prípady zamestnávania. Používateľ si bude môcť vytvoriť checklist so všetkými požiadavkami, aby bol schopný splniť požiadavky zo strany rôznych OVM pre prijatie nového zamestnanca.

Pre zjednodušenie registračných povinností voči Sociálnej poisťovni bude vytvorená nová elektronická služba, ktorá umožní jednoduchšiu registráciu zamestnávateľa, zároveň so žiadosťou o prístup ku e-službám Sociálnej poisťovne a registrácie zamestnanca. Nová e-služba bude dostupná na ÚPVS, kde po prihlásení používateľa bude možné prostredníctvom integrácií na referenčné registre predvyplniť údaje žiadateľa, odstrániť duplicitu údajov a vytvoriť verifikačné pravidlá pre zníženie chybovosti podania.

Po prístupe zamestnávateľa na svoj profil v rámci e-služieb Sociálnej poisťovne, bude mať k dispozícii modernizovaný modul pre Odvádzateľ poistného. V rámci modulu v časti Saldokonto bude môcť používateľ využiť priamo platobnú bránu pre úhradu odvodov sociálneho poistenia.

Pre zamestnávateľa bude k dispozícii aj nová elektronická služba – žiadosť o vystavenie potvrdenia o nedoplatku na sociálnom poistení. Potvrdenie mu príde priamo do elektronickej schránky a bude ho môcť následne využiť pre tretie strany.

ŽS5_03 Štatistické vykazovanie

ŠÚ SR bude mať k dispozícii informačnú bázu o vedených údajoch v jednotlivých subjektoch VS a o zisťovaných údajoch z IS ŠÚ SR v konsolidovanom tvare. Až nad takto vedenými informáciami bude mať ŠÚ SR možnosť sa systematicky a relevantne rozhodovať, aké údaje musí získať cez štatistické výkazy, koľko a akú štruktúru musia mať a či nie je možné získať tieto údaje z iného zdroja. Je potrebné

upozorniť, že aj po zavedení takeého systému práce bude potrebné paralelné viesť určité časové obdobie aj pôvodné formy získania údajov a porovnávať ich medzi sebou, aby bola zabezpečená kvalita výsledného štatistického produktu. Zavedenie systematického posudzovania relevantných informácií je jediná možnosť ako znížiť administratívnu záťaž podnikateľov bez dopadu na kvalitu poskytovaných služieb a údajov zo strany ŠÚ SR.

Zavedením možnosti autentifikácie cez eID a aplikáciu SvM, bude pre podnikateľa s povinnosťou vyplniť štatistický výkaz zjednodušená prístupnosť zberového portálu ŠÚ SR. Bude potrebné prebudovať systém autorizácie prístupu, aby po autentifikácii určila fyzická osoba, za ktorý subjekt bude vykonávať úkony na zberovom portáli. Zníži sa potreba vytvárania a vedenia lokálnych účtov a rovnako sa zníži potreba odosielania prístupových údajov pre jednotlivé osoby naprieč rôznymi právnickými osobami.

Integráciou platobného modulu ako súčasť portálu ŠÚ SR získa používateľ služby jednoduchšiu možnosť platby. Pre ŠÚ SR sa rovnako zjednoduší proces uplatnenia pokuty za porušenie povinnosti ustanovenej podľa § 32 a 33, zákona 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.

Príchodom novej revízie NACE rev. 2.1 vzniká potreba vedenia NACE nie ako plochého číselníka ale ako registra.

Pre ŠÚ SR poskytnú nevyhnutý nástroj pre vedenie:

- číselníka kódov a názvov minimálne v slovenskom a anglickom jazyku jednotlivých revízií NACE,
- prevodníkové mapovacie tabuľky medzi jednotlivými revíziami NACE,
- mapovanie činností podnikov na kódy jednotlivých revízií NACE,
- možnosť dopĺňania kódov pre národnú úroveň NACE v platných revíziách NACE,
- vedenie metodických informácií a nariadení pre správne určenie klasifikácie NACE
- poskytovanie integračných služieb pre IS VS.

Výsledkom bude vysoká dátová kvalita na úrovni služieb, klasifikácie činností, určenia hlavnej činnosti a tým správne zaradovanie podnikateľov ako spravodajských jednotiek do jednotlivých štatistických zisťovaní.

ŽS5_04 Zriadenie prevádzky, preventívne opatrenia a kontrolná činnosť

Podnikatelia budú mať k dispozícii interaktívny nástroj, ktorý prostredníctvom namapovania na procesy a služby na webe ÚVZ umožní jednoduchšiu orientáciu používateľov pri identifikácii procesu, povinností a postupov v rámci zriadenia prevádzok rôznych typov. Nový nástroj poskytne používateľom prehľadné informácie ohľadom špecifických podmienok pre prevádzku a taktiež pre odbornú spôsobilosť osôb a zodpovedných zástupcov pri viazaných živnostiach.

ÚVZ na základe novej stratégie pre digitalizáciu služieb a optimalizáciu procesov určí prioritné služby a procesy pre ďalšiu fázu rozvoja. Prioritné služby budú existovať v elektronickej forme, ktorá umožní integráciu na referenčné registre, automatické predvyplňovanie údajov a verifikácie v rámci formulárov.

Nové elektronické služby ako aj portál ÚVZ umožnia zadávanie spätnej väzby od používateľov, ktorá bude vyhodnocovaná a bude slúžiť ako nástroj na zlepšenie používateľskej skúsenosti. ÚVZ implementuje nový BI nástroj, ktorý umožní komplexne monitorovať jednotlivé procesy a vyhodnocovať problematické oblasti. Tento nástroj bude slúžiť ako podklad pre optimalizáciu služieb a procesov a zefektívnenie zriaďovania prevádzok pre podnikateľov. Následne bude možné nielen nastavenie a monitorovanie interných procesov a KPI ale aj externé využitie výstupov na portáli ÚVZ / open data, kde budú mať používatelia k dispozícii orientačné trvanie vybavenia a početnosti jednotlivých oznámení, rozhodnutí, či stanovísk.

Zjednotenie nahlasovania vzniku resp. zmeny prevádzok a otváracích hodín pre všetky obce a mestá, zabezpečenie zjednodušenia procesu vzniku prevádzok. Zapracovanie automatickej výzvy na podanie daňového priznania, v prípade ak je podnikateľ alebo právnická osoba vlastníkom nehnuteľnosti. Zapracovanie automatickej výzvy na podanie oznámenia o vzniku, zániku alebo zmeny poplatkovej povinnosti za komunálne odpady alebo drobné stavebné odpady. Občan by mal v rámci ŽS zabezpečené vybavenie povinností voči obci alebo mestu prehľadne a jednoducho.

ŽS5_05 Veterinárna a potravinová kontrola

Štátna veterinárna a potravinová správa SR (ŠVPS SR) bude disponovať moderným portálom pre podnikateľov z oblasti poľnohospodárstva, potravinárstva a veterinárnej starostlivosti, ktorý umožní efektívnu elektronickú komunikáciu medzi podnikateľom a ŠVPS SR. Portál bude obsahovať elektronické formuláre a služby, vrátane základných integrácií a automatizácií na odstránenie duplicitne vyžadovaných údajov o podnikateľovi. Súčasťou portálu bude aj moderná platobná brána, ktorá umožní jednoduchú úhradu správnych a iných poplatkov, nedoplatkov, či úhradu sankcií.

ŠVPS SR umožní prostredníctvom notifikačného modulu odosielanie relevantných informácií, ktoré sa týkajú konkrétnych podnikateľov (napr. na základe regiónu alebo oblasti podnikania). Prvotne bude potrebné spustenie pilotnej notifikácie pre širší segment, napr. upozornenie na nebezpečný tovar alebo šíriacu sa nákazu v rámci ÚPVS, aplikácie Slovensko v mobile alebo prostredníctvom SMS.

Do nového portálu pribudnú nové evidencie, ktoré majú vplyv na bezpečnosť a zdravie spoločnosti. Primárne je potrebné zaviesť kvalitný elektronický register veterinárnych liečiv, ktorý bude naplňať podobnú funkciu ako register humánnych liekov Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv. Je potrebné vytvoriť takýto zdrojový register pre ďalšie integrácie v rámci evidencie hospodárskych, domácich a iných zvierat.

Súčasťou portálu bude aj moderná evidencia zvierat, ktorá umožní používateľovi portálu jednoducho registrovať, spravovať zvieratá a nahlasovať všetky potrebné skutočnosti. Avšak je potrebné dátovo analyzovať a prečistiť aktuálnu evidenciu zvierat a následne vytvoriť prehľadný zoznam zvierat pre podnikateľov a zároveň kvalitný dátový zdroj, ktorý bude slúžiť pre potreby ŠVPS SR (RVPS) na kontrolu chovu, množenia, dovozu a vývozu zvierat.

6.6. ŽS6 PRESTÁHOVANIE

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Prestáhanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ŽS6_01 Zmena pobytu (trvalý, prechodný, osobne a elektronicky)

Občan môže hlásiť pobyt osobne na miestne príslušnej ohlasovni, alebo elektronicky prostredníctvom špecializovaného portálu MV SR. Občan poskytne potrebné informácie a prípadne priloží ďalšie dokumenty, list vlastníctva obec od občana nevyžaduje. V prípade osobného hlásenia obec posúdi možnosť zapísania pobytu a oznámi výsledok občanovi. V prípade, že je občanovi zapísaný pobyt so spätným dátumom ku dňu hlásenia, je o zmene občan informovaný, vie kedy môže vybaviť ďalšie veci súvisiace so zmenou pobytu. V prípade elektronického hlásenia je rozsah hlásenia pobytu rovnaký ako v prípade osobného hlásenia, s možnosťou doplnenia potrebných informácií a dokumentov občanom, s výnimkou technologických obmedzení. O stave je pri elektronickom hlásení občan informovaný správou do elektronickej schránky s prípadným odôvodnením a notifikáciou. V prípade hlásenia trvalého pobytu do zahraničia je o stave a vybavení veci občan proaktívne informovaný. Úradná komunikácia v listinnej podobe už následne nie je možná. Po vydaní nového občianskeho preukazu je občanovi odporúčaná komunikácia prostredníctvom elektronickej schránky. V súvislosti s nahláseným trvalým pobytom môže občan využiť ďalšie služby.

Občan môže požiadať o Potvrdenie o trvalom pobyte, Oznámenie o trvalom pobyte o inom občanovi, Zadanie zákazu poskytnutia oznámenia o mieste pobytu, Zrušenie trvalého pobytu inému občanovi. Potvrdenie o pobyte a oznámenie o mieste pobytu poskytne obec v listinnej podobe, v prípade dostupnej technológie aj elektronicke, za poplatok. OVM si pobyt overujú prostredníctvom referenčných registrov a nežiadajú od občana potvrdenie o pobyte. Občan môže zadať zákaz poskytnutia oznámenia o mieste pobytu elektronicke, o prípadnom poskytnutí je informovaný prostredníctvom elektronickej schránky a notifikácie. Občan môže elektronicke požiadať o Oznámenie o mieste pobytu a takisto aj zrušiť pobyt inej osobe. V prípade, že je občanovi zrušený trvalý pobyt, obec o tom informuje prostredníctvom úradnej tabule a takisto prostredníctvom elektronickej schránky, notifikácie, alebo iného dostupného elektronickeho kanálu.

Hlásenie prechodného pobytu prebieha obdobne ako v prípade hlásenia trvalého. Rozdielom je možnosť mať viacero prechodných pobytov a povinnosť stanoviť dobu pobytu nad 90 dní. Prechodný pobyt nevyžaduje zmenu osobných dokladov. V súvislosti s prechodným pobytom môže využiť aj ďalšie služby: Zrušenie prechodného pobytu, Skončenie prechodného pobytu – osobne a elektronicke. Pri elektronicke hlásení dostáva občan informáciu o výsledku do elektronickej schránky s odôvodnením a notifikáciou. O zrušení, skončení je občan proaktívne informovaný prostredníctvom elektronickej schránky a notifikácie.

ŽS6_02 Podanie žiadosti o vydanie nových osobných dokladov

O zmenu údajov na občianskom preukaze je občan povinný po zmene trvalého pobytu požiadať do 30 dní. Povinnosť zmeny údajov je občanovi štandardizovane proaktívne komunikovaná. Požiadať o zmenu môže osobne na ktoromkoľvek ORPZ alebo klientskom centre, bez ohľadu na miestnu príslušnosť. Občan podáva žiadosť spolu s poskytnutím ďalších údajov, biometrických údajov. Elektronicke služba nie je dostupná, legislatíva EÚ nedovoľuje uchovávanie biometrických údajov. Občan si môže zarezervovať termín pre podanie žiadosti prostredníctvom rezerváčného systému online. Občan má rozšírené možnosti rezervácie termínu na zmenu občianskeho preukazu (viac dostupných termínov). Po rezervácii termínu je občan informovaný o blížiacom sa termíne, príp. o následnom vyzdvihnutí. Občiansky preukaz je občanovi odovzdaný osobne, alebo prostredníctvom poštovej služby. Vybavenie je do 30 dní (štandardne byva vybavenie kratšie, cca 14 dní), za príplatok do 48 hodín. Aktivácia občianskeho preukazu prebieha priamo na pracovisku ORPZ alebo na klientskom centre, klient je dostatočne informovaný o práci s elektronickeým občianskeým preukazom a nabádaný k používaniu elektronickeých služieb prostredníctvom používateľsky prívetivého informačného materiálu.

Občan, ktorý je držiteľom zbrojného preukazu nemusí hlásiť zmenu trvalého, alebo prechodného pobytu. Zmena je zaznamenaná automaticky pracovníkom ohlasovne, alebo alternatívne, do REGOB, čo je zdrojovým registrom aj pre zbrojné preukazy. V prípade potreby osobnej obhliadky je občan proaktívne notifikovaný o potrebe osobnej obhliadky. Občan nemusí meniť zbrojný preukaz, nakoľko adresa miesta pobytu nie je na preukaze priamo uvedená. Zbrojný preukaz existuje vo fyzickej forme aj elektronickej forme. Zbrojný preukaz vydáva ktorkoľvek pracovisko ORPZ, za predpokladu existencie elektronickej záznamovej knihy.

V prípade, že je občan držiteľom preukazu osoby s ťažkým zdravotným postihnutím, zmenu trvalého pobytu nie je povinný hlásiť. Zmena je zaznamenaná automaticky, pre vydanie nového fyzickeho preukazu je možné využiť elektronickeú službu.

ŽS6_03 Informovanie príslušných orgánov o zmene adresy

Občan je povinný nahlásiť zmenu trvalého pobytu na Katastrálnom odbore okresného úradu, pokiaľ je zapísaný na niektorom liste vlastníctva. Občan je proaktívne informovaný o povinnosti nahlásenia zmeny. Požiadať o zmenu môže osobne na príslušnom okresnom pracovisku, ktoré eviduje katastrálne územie nehnuteľnosti na predmetnom liste vlastníctva, alebo prostredníctvom elektronickej služby. Pokiaľ občan vlastní viacero nehnuteľností v rôznych okresoch, o zmenu žiada jednorazovo. Katastrálny odbor okresného úradu kontroluje poskytnuté údaje a v prípade nesúladu s niektorým z referenčných registrov, zmenu nezapíše, alebo vyzve občana na odstránenie nedostatku.

Občan nemusí hlásiť zmenu trvalého pobytu v rámci povinnosti hlásenia akejkoľvek zmeny v evidencii, ak je na ÚPSVaR evidovaný. ÚPSVaR má informácie z RFO, spis evidovaného občana je automaticky preradený na nový miestne príslušný ÚPSVaR, netýka sa obvykleho pobytu. ÚPSVaR konzumuje údaje z Registra adries.

Povinnosť oznámenia zmeny údajov Dopravnému inšpektorátu, v súvislosti s osvedčením o evidencii čast' I a osvedčením o evidencii čast' II vozidla, je občanovi proaktívne komunikovaná.

Hlásenie zmeny trvalého pobytu v prípade ak je občan spoločník alebo konateľ spoločnosti zapísanej v Obchodnom registri je riešená v rámci Životnej situácie 5 Administratívny chod podniku.

Hlásenie zmeny trvalého pobytu v prípade, že je občan podnikateľ, zapísaný v Živnostenskom registri, je riešená v rámci Životnej situácie 5 Administratívny chod podniku.

Občan je povinný ohlásiť zmenu trvalého pobytu zamestnávateľovi, prípadne ďalším subjektom, ktoré v rámci zmluvného vzťahu evidujú jeho pobyt. Niektoré zo subjektov, ktoré sú oprávnené konzumovať údaje z referenčných registrov, zaznamenávajú zmeny automaticky, iným je potrebné zmenu ohlásiť, ideálne až po vydaní nového občianskeho preukazu.

Obec automatizovane eviduje zmeny pobytov občanov a volebné zoznamy (parlamentné, komunálne, referendum, ...). Tieto vie jednoducho aktualizovať na základe údajov z centrálnych registrov s ohľadom na technické možnosti.

Po automatickej zmene adresy pobytu v evidencii obce je možné iniciovať oznámenie o povinnosti nahlásenia poplatkov za odpad na novej adrese. Následne obec môže vyrubiť miestne dane a poplatky. Uvedené je proaktívnou službou pre občana, aby v rámci presťahovania nezabudol na povinnosti voči obci, ktoré mu z toho vyplývajú.

6.7. ŽS7 NARODENIE DIEŤAŤA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Narodenie dieťaťa](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a zachytáva navrhovanú budúcu cestu tehotnej ženy (zamestnankyňa, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzačka o zamestnanie) v rámci životnej situácie od momentu potvrdenia tehotenstva až po získanie rodného listu pre narodené dieťa.

Navrhovaná budúca cesta tehotnej ženy v rámci ŽS7 Narodenie dieťaťa opisuje kroky, ktorými si prejde tehotná žena (zamestnaná, samostatne zárobkovo činná, dobrovoľne nemocensky poistená, študentka alebo uchádzačka o zamestnanie) od potvrdenia tehotenstva až po získanie rodného listu pre narodené dieťa. Tehotná žena vie ako postupovať na základe návodu k životnej situácii, ktorý je zverejnený na webe slovensko.sk s prelinkovaním na informácie a služby špecializovaných portálov orgánov verejnej moci. Rovnako vie ako má postupovať iný poistenec, ktorý sa stará o dieťa, po narodení dieťaťa.

ŽS7_01 Potvrdenie tehotenstva

Proces potvrdenia tehotenstva sa nebude meniť. Bude doplnený o návod, ktorý zoradí povinné kroky v čase, vysvetlí pojmy, poskytne komplexné informácie. V prípade, že tehotná žena potrebuje počas tehotenstva špeciálnu ambulantnú ošetrovateľskú činnosť, zjednoduší sa jej poskytovanie. Zmluva o poskytovaní ambulantnej zdravotnej starostlivosti bude optimalizovaná smerom k zníženiu byrokratickej záťaže.

ŽS7_02 Prerušenie tehotenstva

Proces prerušenia tehotenstva sa nebude meniť. Bude znížená byrokratická záťaž minimalizovaním oznamovacej povinnosti ženy voči relevantným inštitúciám. NCZI automatizovane poskytne dáta relevantným inštitúciám., aby mohli ukončiť poskytovanie dávok ku dňu ukončenia tehotenstva. Bude zrevidovaný a zjednodušený formulár žiadosti o umelé prerušenie tehotenstva a hlásenie o potrate.

ŽS7_03 Oznámenia v tehotenstve

Legislatívnu a systémovú úpravou sa minimalizujú oznamovacie povinnosti tehotnej ženy voči relevantným inštitúciám.

ŽS7_04 Vyšetrenia v tehotenstve

Proces, spôsob a logika vyšetrení sa meniť nebude. Bude zjednodušený a sprehľadnený prístup k informáciám, rozšírená dostupnosť informácií v elektronickej zdravotnej knižke občana (EZKO). Cieľom optimalizácie je vytvorenie kompletnej digitálnej zdravotnej karty. Rozšírením štruktúr sa zjednoduší tok informácií a odbremeni sa tehotná žena aj lekári od papierovej byrokracie. EZKO portál bude redizajnovaný podľa nových platných štandardov (najmä Vyhlášky MIRR č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy) do novej vizuálnej podoby. Nový EZKO portál umožní použiť existujúce funkcionality a sprístupní existujúci obsah EZKO tehotnej žene a doplní sa o nové funkcionality – elektronickú tehotenskú knižku. Tehotná žena bude mať prístup ku všetkým údajom, na ktoré má legitímny nárok.

Pre zníženie byrokratickej záťaže a nastavenie proaktívnych dávok bude mať SP a ďalšie príslušné orgány z NCZI dostupnú informáciu o očakávanom dni pôrodu, prerušení tehotenstva.

ŽS7_05 Žiadosť o tehotenské

Tehotná žena absolvuje pravidelné vyšetrenia. Gynekológ v zápise o vyšetrení zapíše a potvrdí očakávaný deň pôrodu do eZdravia. SP získa informácie o očakávanom dni pôrodu z NCZI, posúdi nárok na dávku a proaktívne ju začne vyplácať svojim poistencom. Tehotná žena dostane informáciu o začatí konania, kde jej bude oznámené aj číslo účtu, na ktorý bude vyplácaná dávka. SP vypláca dávku až do ukončenia tehotenstva. V prípade pôrodu na Slovensku, získa dáta o narodení dieťaťa z RFO a automaticky vyplácanie dávky ukončí. V prípade ukončenia tehotenstva inak ako pôrodom (prerušenie tehotenstva), získa informáciu z NCZI a automaticky ukončí vyplácanie dávky. V prípade pôrodu/prerušenia tehotenstva v zahraničí je tehotná žena povinná doručiť informáciu o ukončení tehotenstva do SP (rodný list alebo iný doklad, ktorý potvrdzuje skončenie tehotenstva). Bude rozšírený EÚP na strane SP, čím budú sprístupnené informácie o dávke tehotnej žene a poskytne sa jej možnosť meniť poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

ŽS7_06 Žiadosť o vyrovnávaciu dávku

Lekárik indikuje potrebu preradenia na iný druh práce počas priebehu tehotenstva a zapíše potrebu preradenia do eZdravia. SP získa z NCZI relevantné dáta o potrebe preradenia na inú prácu po vzore z ePN. SP sprístupní relevantné dáta zamestnávateľovi (potrebná úprava legislatívy) a ten zašle požadované informácie prostredníctvom SES. SP poisťovnía na základe údajov od zamestnávateľa posúdi nárok na dávku, rozhodne a bude dávku vyplácať. Nárok na vyrovnávaciu dávku a jej výška sa prehodnocuje na mesačnej báze podľa výšky vymeriavacieho základu zaslaného zamestnávateľom. Vyplácanie vyrovnávacej dávky končí nástupom na materskú dovolenku, resp. ukončením 9. mesiaca po pôrode.

Bude rozšírený EUP na strane SP, čím sa sprístupnia informácie o dávke občanovi a poskytne sa mu možnosť meniť poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

ŽS7_07 Žiadosť o tehotenské štipendium

Proces poskytovania tehotenského štipendia sa nebude meniť. Bude doplnený detailný návod, ktorý zoradí povinné kroky v čase, vysvetlí dôležité pojmy a poskytne komplexné informácie.

ŽS7_08 Žiadosť o materské – tehotná žena

Tehotná žena elektronicke podá žiadosť o materské do SP (nová koncová služba). SP overí údaje o očakávanom dni pôrodu z NCZI. V prípade, že je zamestnaná, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý následne prostredníctvom SES zašle do SP dáta vymedzené zákonom. Na ich základe SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná. V prípade, že je tehotná žena SZČO, DNPO, SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná. Zároveň SP ukončí všetky kolidujúce dávky.

V prípade, že tehotná žena alebo otec poberá rodičovský príspevok, bude automatizovaný proces jeho odňatia a zminimalizuje sa tým byrokratická záťaž smerom k občanovi (potrebná legislatívna úprava). ÚPSVaR rodičovský príspevok upraví/odníme v závislosti od výšky priznaného materského a zašle rozhodnutie.

Rozšírime EUP na strane SP, čím sprístupníme informácie o dávke tehotnej žene a poskytneme jej možnosť meniť poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

Vyhlasenie osamelosti tehotnej ženy sa nebude meniť oproti súčasnému stavu. Legislatívne sa upresní pojem osamelosť.

ŽS7_09 Výber pediatra

Proces výberu pediatra nebude zmenený. Cieľom bude zjednodušiť vyhľadávanie pediatra napr. prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a bude vytvorený návod, ktorý zoradí povinné kroky v čase, vysvetlí pojmy, poskytne komplexné informácie.

ŽS7_10 Určenie otcovstva

V procese určenia otcovstva existujú elektronické koncové služby, ktoré však nie sú dostatočne využívané. V rámci optimalizácie bude vytvorený detailný návod na využitie služby a služba bude propagovaná verejnosťou. Existujúca elektronická služba vyžaduje, aby každý z rodičov vyjadril súhlas samostatne, preto bude doplnená o proaktívnu notifikáciu druhého z rodičov.

ŽS7_11 Pôrod

Optimalizácia procesu pôrodov bude vychádzať z optimalizácie procesu vyšetrení. Dôjde tiež k optimalizácii a zefektívneniu hlásenia o narodení a dohody o mene a priezvisku dieťaťa.

ŽS7_12 Žiadosť o materské – iný poistenec

Iný poistenec elektronicky podá žiadosť o materské do SP (nová koncová služba). V žiadosti vyšpecifikuje dôvod a priloží relevantné doklady (napr. lekárska správa). SP si overí údaje o dieťati a v prípade potreby o druhom rodičovi v RFO. V prípade, že je iný poistenec zamestnaný, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý následne zašle do SP dáta vymedzené zákonom (potrebná zmena legislatívy). Na ich základe SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná. V prípade, že je iný poistenec SZČO, DNPO, SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná. Zároveň SP ukončí všetky kolidujúce dávky (vrátane materského matky).

V prípade, že iný poistenec/matka poberá rodičovský príspevok, bude automatizovaný proces jeho odňatia a zminimalizuje sa tým byrokratická záťaž smerom k občanovi (potrebná legislatívna úprava). ÚPSVaR rodičovský príspevok odníme a zašle rozhodnutie.

Rozšírime EÚP na strane SP, čím sprístupníme informácie o dávke občanovi a poskytneme mu možnosť meniť poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

Legislatívnu a systémovú úpravou sa minimalizujú oznamovacie povinnosti iného poistenca voči relevantným inštitúciám (napr. oznámenia v nezamestnanosti a/alebo pri poberaní rodičovského príspevku).

ŽS7_13 Žiadosť o materské - otcovské

Otec dieťaťa elektronicky podá žiadosť o materské – iný poistenec do SP (nová koncová služba), kde si v žiadosti zvolí možnosť, že žiada o „otcovské“. SP overí údaje o dieťati v RFO. V prípade, že je iný poistenec zamestnaný, SP sprístupní údaje zo žiadosti zamestnávateľovi, ktorý následne zašle do SP dáta vymedzené zákonom. Na ich základe SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná. V prípade, že je iný poistenec SZČO, DNPO, SP posúdi nárok na dávku, prizná ju a začne vyplácať alebo dávku neprizná.

Legislatívnu a systémovú úpravou sa minimalizujú oznamovacie povinnosti otca dieťaťa voči relevantným inštitúciám (napr. oznámenia v nezamestnanosti a/alebo pri poberaní rodičovského príspevku).

ŽS7_14_01 Rodný list – narodenie v SR

Proces vydania rodného listu nebude zmenený. Spropaguje sa možnosť využívania existujúcich elektronických služieb pre určenie otcovstva pred a po narodení dieťaťa. Proces podpisu dohody o mene a priezvisku dieťaťa bude v čo najväčšej miere elektronizovaný. Existujúce elektronické služby budú doplnené o proaktívnu notifikáciu druhému rodičovi. Rodičom dieťaťa bude umožnené podpísať dohodu o mene a priezvisku, zápisnicu o otcovstve po narodení dieťaťa (ak nevyužije elektronickú službu) na ktoromkoľvek matričnom úrade. Rodičom bude umožnené získať rodný list v elektronickej forme (na požiadanie). Vydávanie duplikátov matričného dokladu bude možné na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR. Vydávanie duplikátov matričného dokladu v jazyku menšín bude možné na príslušnom matričnom úrade. O Apostille / overenie vyššieho stupňa a viacjazyčný štandardný formulár k matričnému dokladu bude možné požiadať elektronicky. Prebehne optimalizácia pri výmene dát so ŠÚ SR. Maximalizáciou rozšírenia referenčných údajov o vzťahové väzby na rodičov, dieťaťa narodeného v SR, cudzincov legálne žijúcich v SR sa dosiahne rozšírenie poskytovaných dát z RFO pre SP, ÚPSVaR, NCZI a ďalšie príslušné orgány.

ŽS7_14_02 Rodný list – narodenie v zahraničí

Proces vydania rodného listu sa nebude meniť. Rodičom bude umožnené získať rodný list v elektronickej forme (na požiadanie). O Apostille / overenie vyššieho stupňa a viacjazyčný štandardný formulár k matričnému dokladu bude možné požiadať elektronicky. Vydávanie duplikátov matričného dokladu z osobitnej matriky bude možné na ktoromkoľvek matričnom úrade v SR. Dôjde k zjednodušeniu podania na osobitnú matriku.

6.8. ŽS8 SOM CHORÝ, MÁM CHORÉHO ČLENA RODINY

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Som chorý, mám chorého člena rodiny](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a zachytáva navrhovanú budúcu cestu občana (zamestnanec, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzač o zamestnanie) v rámci životnej situácie, ktorý sa dostal do niektorej z nasledujúcich situácií:

1. Ochorel (vrátane choroby z povolania).
2. Stal sa mu úraz (vrátane pracovného úrazu).
3. Je potrebné, aby ošetroval chorého člena rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa stará ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu
4. Je potrebné, aby sa staral o dieťa z dôvodu, že zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené.

Navrhovaná budúca cesta občana v rámci ŽS8 Som chorý, mám chorého člena rodiny opisuje aktivity a povinností, ktorými si prejde občan (zamestnanec, samostatne zárobkovo činná osoba, dobrovoľne nemocensky poistená osoba, uchádzač o zamestnanie) v prípade ak ochorel on sám, stal sa mu úraz, ochorel mu člen rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu, že dieťa má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu, prípadne zariadenie, ktoré dieťa navštevuje je uzatvorené alebo osoba, ktorá sa inak o dieťa stará ochorela, resp. má nariadené karanténne opatrenie/izoláciu. Občan už vie ako postupovať na základe návodu k životnej situácii, ktorý je uverejnený na webe slovensko.sk s prelinkovaním na informácie a e-služby špecializovaných portálov orgánov verejnej moci.

ŽS8_01 Vyšetrenie lekárom

Proces, spôsob a logika vyšetrení sa meniť nebude. Bude zjednodušený a sprehladnený prístup k informáciám, rozšírená dostupnosť informácií v EZKO. Cieľom optimalizácie je vytvorenie kompletnej digitálnej zdravotnej karty. Rozšírením štruktúr sa zjednoduší tok informácií a odbremení sa občan a lekári od papierovej byrokracie. EZKO portál bude redizajnovaný podľa nových platných štandardov (najmä Vyhlášky MIRRI SR č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy) do novej vizuálnej podoby. Nový EZKO portál umožní použiť existujúce funkcionality a sprístupni existujúci obsah EZKO občanovi a doplní sa o nové funkcionality a údaje na základe rozšírenia služieb. Občan (používateľ) bude mať prístup ku všetkým údajom, na ktoré má legitímny nárok.

V prípade, že občan potrebuje špeciálnu ambulantnú ošetrovateľskú činnosť, zjednoduší sa jej poskytovanie. Zmluva o poskytovaní ambulantnej zdravotnej starostlivosti bude optimalizovaná smerom k zníženiu byrokratickej záťaže.

ŽS8_02 eRecept

V oblasti dodržiavania odporúčaného liečebného režimu a predpisu a vyzdvihnutiu liekov cez eRecept sme neidentifikovali nedostatky. Proces je jednoduchý a rýchly.

ŽS8_03 Choroba z povolania

Z dôvodu prehľadnosti informácií a postupov bude pre občanov vytvorený jednoduchý návod o tom ako postupovať v prípade choroby z povolania. Návod bude súčasťou jednotného návodu pre životnú situáciu, ktorý bude zverejnený na slovensko.sk s prelinkovaním na služby špecializovaných portálov. Rozšírením EÚP o chorobu z povolania bude mať občan elektronicky dostupné informácie a vďaka elektronizácii formulárov aj zníženú byrokratickú záťaž.

ŽS8_04 Nemocenské (ePN)

Proces poskytovania nemocenského je elektronizovaný a nebude sa meniť. V rámci optimalizácie elektronického procesu budú realizované optimalizácie vyplývajúce z dát získaných na základe z využívania služby. Vystavenie ePN bude možné aj prostredníctvom lekárov špecializovaných zariadení, čím sa dosiahne zníženie byrokratickej záťaže občana. Do EZKO občana budú mať prístup posudkoví lekári SP a ÚPSVaR.

V prípade ak je občan evidovaný ako nezamestnaný, povinnosť žiadať o odpis ePN a doručiť ho na ÚPSVaR bude nahradená integráciou dát medzi NCZI a ÚPSVaR. Informácia o práceneschopnosti bude poskytovaná ÚPSVaR automatizovane. V prípade ak občan poberá dávku v hmotnej núdzi, povinnosť oznamovať poberanie nemocenského ÚPSVaR nahradí integrácia dát SP a ÚPSVaR. Informácia o poskytnutej dávke bude poskytovaná ÚPSVaR automatizovane.

ŽS8_05 Úrazový príplatok (ePN)

V rámci optimalizácie bude zrušené duplicitné poskytovanie dát a bude vytvorený zjednodušený elektronický formulár pre oznámenie poistnej udalosti a záznam o registrovanom úraze. Do EZKO občana budú mať prístup posudkoví lekári SP a ÚPSVaR. Rozšírením EÚP na strane SP bude mať občan informáciu o poberanej dávke a možnosť meniť už poskytnuté údaje (miesto pobytu, číslo účtu ..). Informácia o poskytnutej dávke bude poskytovaná ÚPSVaR automaticky.

ŽS8_06 Úrazová renta / jednorázové vyrovnanie

Bude vytvorený jeden elektronický formulár žiadosti o poskytnutie dávok z úrazového poistenia, čím sa zníži byrokratická záťaž na strane občana a celkovo sa sprehladní a zjednoduší proces žiadosti. V prípade ak je občan evidovaný ako nezamestnaný, oznamovacia povinnosť o začatí konania o dávke ÚPSVaR bude nahradená integráciou dát medzi NCZI a ÚPSVaR. Informácia o poskytnutej dávke bude poskytovaná ÚPSVaR automaticky. Rozšírenie EUP na strane SP sprístupni občanovi informácie o poberanej dávke a poskytne mu možnosť meniť už poskytnuté údaje (miesto pobytu, číslo účtu,..). Sprístupnenie informácií v EZKO občana posudkovým lekárom SP a ÚPSVaR, čím sa minimalizuje dopad na občana pri potrebné doplnenia informácií.

ŽS8_07 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu ošetrovania člena rodiny

Lekár ošetrovanej osoby, resp. dieťaťa, ktorému je nariadené karanténne opatrenie/izolácia, resp. osoby, ktorá sa inak o dieťa stará a ochorela (ďalej len „ošetrovaná osoba“) zápisom do eZdravia vystaví potvrdenie o potrebe celodenného ošetrovania. Občan, ktorý bude člena rodiny ošetrovať vyplní elektronickú žiadosť o krátkodobé ošetrovné (nová koncová služba). SP žiadosť prijme a si overí v NCZI existenciu potvrdenia o potrebe celodenného ošetrovania. Ak je ošetrovateľ zamestnaný, SP sprístupní zamestnávateľovi údaje o potrebe ošetrovania a zamestnávateľ poskytne SP údaje vymedzené zákonom. Po získaní informácií od zamestnávateľa SP posúdi nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. Ošetrovateľovi zašle rozhodnutie. V prípade ak je občan SZČO alebo DNPO, po preverení informácií v NCZI posúdi SP nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. Ošetrovateľovi zašle rozhodnutie. Ukončenie potreby ošetrovania vyplní ošetrojúci lekár v rámci vyšetrenia v eZdraví. SP po získaní informácie z NCZI ukončí vyplácanie dávky a poskytne informáciu zamestnávateľovi (SES) o ukončení ošetrovania. V prípade, že ošetrovanie je nevyhnutné na dlhší čas, SP

ukončí vyplácanie dávky. Informáciu zamestnávateľovi zašle až po ukončení potreby ošetrovania získanej z NCZI. Rovnako oznámi prerušenie poistenia z dôvodu ošetrovania a jeho trvanie.

V prípade ak je občan evidovaný ako nezamestnaný, povinnosť oznámiť začatie konania o ošetrovanom na ÚPSVaR bude nahradená integráciou dát medzi NCZI a ÚPSVaR. Informácia o ošetrovaní člena rodiny bude poskytovaná ÚPSVaR automatizovane.

Rozšírenie EUP na strane SP sprístupní občanovi informácie o poberanej dávke a poskytne mu možnosť meniť už poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

Legislatívnou zmenou bude úprava hmotnoprávných nárokov na ošetrovné v prospech občana (napr. prestriedanie sa rodičov alebo opakované ošetrovné na rovnakú diagnózu a i.).

Do EZKO občana budú mať prístup posudkoví lekári SP a ÚPSVaR.

ŽS8_08 Ošetrovné (krátkodobé) z dôvodu uzatvorenia zariadenia

Zriaďovateľ alebo ÚVZ zašle elektronicky do SP informáciu o uzatvorení/znovuotvorení zariadenia (potrebná legislatívna zmena). Ak občan si bude uplatňovať nárok na ošetrovné, vyplní elektronickú Žiadosť o ošetrovné z dôvodu uzavretia školy, predškolského zariadenia alebo zariadenia sociálnych služieb (nová koncová služba). SP žiadosť prijme. Ak je ošetrovateľ zamestnaný, SP sprístupní zamestnávateľovi údaje o potrebe starostlivosti a zamestnávateľ poskytne SP údaje vymedzené zákonom. Po získaní informácií od zamestnávateľa SP posúdi nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. Ošetrujúcemu občanovi zašle rozhodnutie. V prípade ak je občan SZČO/DNPO, po preverení informácií v NCZI posúdi SP nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. Ošetrujúcemu občanovi zašle rozhodnutie. SP po získaní informácie o období uzatvorenia zariadenia ukončí vyplácanie dávky a poskytne informáciu zamestnávateľovi (SES). V prípade, že ošetrovanie je nevyhnutné na dlhší, SP ukončí vyplácanie dávky, avšak informáciu zamestnávateľovi zašle až po ukončení potreby ošetrovania získanej od zriaďovateľa zariadenia alebo ÚVZ.

V prípade ak je občan evidovaný ako nezamestnaný, povinnosť oznámiť začiatok konania o ošetrovné na ÚPSVaR bude nahradená integráciou dát medzi NCZI a ÚPSVaR. Informácia o ošetrovaní člena rodiny bude poskytovaná ÚPSVaR automatizovane.

Rozšírenie EUP na strane SP sprístupní občanovi informácie o poberanej dávke a poskytne mu možnosť meniť už poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

ŽS8_09 Ošetrovné (dlhodobé) z dôvodu ošetrovania člena rodiny

Potrebu starostlivosti v prirodzenom prostredí ošetrovanej osobe a predpokladanú minimálnu dobu potreby starostlivosti potvrdí nemocničný alebo paliatívny lekár zápisom do eZdravia. Občan, ktorý bude člena rodiny ošetrovať vyplní elektronickú žiadosť o dlhodobé ošetrovné (nová koncová služba). SP žiadosť prijme a si overí v NCZI existenciu potvrdenia o potrebe dlhodobého ošetrovania a jej minimálne predpokladané trvanie. Ak je ošetrovateľ zamestnaný, SP sprístupní zamestnávateľovi údaje o potrebe starostlivosti a zamestnávateľ poskytne SP údaje vymedzené zákonom. Po získaní informácií od zamestnávateľa SP posúdi nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. V prípade ak je občan SZČO/DNPO, po preverení informácií v NCZI posúdi SP nárok na dávku a následne ju prizná a vyplatí alebo neprizná. Ošetrovateľovi zašle rozhodnutie.

Ak sa ošetrovatelia potrebujú v ošetrovaní (pre)striedať, ďalší ošetrujúci občan vyplní žiadosť o zmenu ošetrujúcej osoby (nová koncová služba), kde vyplní aj údaje osoby, ktorú bude v ošetrovaní striedať a aj údaje o ošetrovanej osobe. SP žiadosť prijme a overí si v NCZI existenciu potvrdenia o potrebe dlhodobého ošetrovania. SP ukončí vyplácanie dávky pôvodnému ošetrujúcemu a poskytne informáciu zamestnávateľovi (SES) o ukončení (ak je zamestnanec). Trvanie potreby ošetrovania bude ošetrujúci lekár ošetrovaného predlžovať v potvrdení o potrebe ošetrovania podobne ako v existujúcom procese ePN, t. j. pri každej kontrole bude určovať predpokladané trvanie potreby ošetrovania. Ukončenie potreby ošetrovania vyplní ošetrujúci lekár v rámci vyšetrenia v eZdraví. SP po získaní informácie z NCZI ukončí vyplácanie dávky a poskytne informáciu zamestnávateľovi (SES).

V prípade ak je občan evidovaný ako nezamestnaný, povinnosť oznámiť začiatok konania o ošetrovné na ÚPSVaR bude nahradená integráciou dát medzi NCZI a ÚPSVaR. Informácia o ošetrovaní člena rodiny bude poskytovaná ÚPSVaR automatizovane.

Rozšírenie EUP na strane SP sprístupní občanovi informácie o poberanej dávke a poskytne mu možnosť meniť už poskytnuté údaje (spôsob výplaty, číslo účtu, kontaktné údaje..).

Do EZKO občana budú mať prístup posudkoví lekári SP a ÚPSVaR.

6.9. ŽS9 SOM ODKÁZANÝ, MÁM ODKÁZANÉHO ČLENA RODINY

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Zlepšenia životnej situácie, spoločné pre všetky nižšie uvedené popisované procesy, sú navrhnuté v nasledovných oblastiach:

- **zjednodušenie formulárov** a zrušenie polí s údajmi od rôznych orgánov a inštitúcií, ktoré už verejná správa má vo svojich registroch (napr. potvrdenie o príjme, vlastníctve nehnuteľnosti, potvrdenie o priznaných a poberaných príspevkoch, rozhodnutie o výške aktuálnych dôchodkových dávok, potvrdenie o výške dávky pomoci v hmotnej núdzi, atď...). Pri elektronickom podaní žiadosti pred vyplnením údajov, ktorými štát disponuje. Pri osobnom podaní žiadosti na ÚPSVaR pracovník úradu po predložení občianskeho preukazu občana pred vyplnením žiadosti údajmi z registrov na základe jeho rodného čísla a občana už len doplní chýbajúce údaje a priloží povinné prílohy. Požadované údaje v elektronickej žiadosti a v listinnej žiadosti budú navzájom harmonizované.
- **odstránenie nutnosti dokladovania lekárskeho správy a nálezov** posudzovaných osôb k žiadostiam občana o sociálne služby a príspevky. Posudkovým lekárom bude sprístupnená elektronická zdravotná karta posudzovaného občana. V prípade posudzovania inej osoby, než je žiadateľ o sociálnu službu alebo príspevok, občan predloží doklad (napr. splnomocnenie, rozhodnutie súdu o zverení dieťaťa, atď...) na sprístupnenie elektronickej zdravotnej karty pre účely posúdenia. (Riešené v rámci ŽS8 Som chorý, mám chorého člena rodiny).
- **zlúčenie posudzovania** na sociálne služby a kompenzácie. **Vzájomným využívaním a zdieľaním posudkov** medzi OVM občan nebude musieť prikladať posudky a dokumenty, ktoré už poskytol pri vybavovaní posudkov na inom OVM (napr. na ÚPSVaR pri vybavovaní peňažných príspevkov na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím a na obciach pri vybavovaní jednorazovej dávky v hmotnej núdzi). OVM nebude požadovať vypracovanie nového posudku, pokiaľ už bol posudok občanovi vypracovaný pri vybavovaní predchádzajúcej žiadosti, pri dodržaní doby platnosti už vypracovaného posudku.
- vytvorenie **elektronického profilu občana** s prehľadom o konaniach a poberaných príspevkoch občana. Profil bude zabezpečovať end-to-end manažment žiadostí občana od podania až po ich vybavenie, manažment poskytnutých dokladov a potvrdení, prehľad prebiehajúcich konaní občana, zasielať notifikácie, atď. Občan bude môcť sledovať priebeh a stav konaní, prijímať rozhodnutia úradov, dopĺňať požadované dokumenty, bude mať prehľad o priznaných dávkach a príspevkoch, o ich výške, atď. Identifikáciu a prihlásenie do svojho profilu bude občan realizovať svojou eID kartou. Dokáže vybaviť elektronické podanie žiadostí cez elektronické doručovanie. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicke bude musieť mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

ŽS9_01 Poskytovanie starostlivosti o člena rodiny / opatrovanie

Súčasťou žiadosti o peňažný príspevok na opatrovanie člena rodiny je komplexný posudok (lekársky + sociálny) o odkázanosti posudzovanej osoby na pomoc inej osoby pri bežných činnostiach. V prípade, že člen rodiny, odkázaný na opatrovanie, ešte nemá spracovaný komplexný posudok, občan, ktorý potrebuje zabezpečiť starostlivosť o tohto člena rodiny, bude môcť elektronicke podať žiadosť o posúdenie odkázanosti. Vďaka sprístupneniu elektronickej zdravotnej karty posudzovanej osoby posudkovým lekárom nebude prikladať k žiadosti lekárske nálezy.

Podanie žiadosti o peňažný príspevok na opatrovanie člena rodiny bude môcť žiadateľ vykonať elektronicke cez elektronický profil občana. Vyplní a podá zjednodušený elektronický formulár žiadosti, v ktorom budú predplnené polia s údajmi od rôznych orgánov a inštitúcií, ktoré už verejná správa má vo svojich registroch (napr. už poskytované druhy sociálnych služieb, potvrdenie o príjme, potvrdenie o priznaných a poberaných príspevkoch, atď...). Rozhodnutie o priznaní príspevku bude žiadateľovi doručené do jeho elektronickej schránky, ktorá musí byť aktivovaná na doručovanie.

ŽS9_02 Sociálne služby a príspevky, ktoré možno žiadať iba na dieťa

Proces získania rodičovského príspevku, príspevku na úhradu výdavkov vynaložených na starostlivosť o dieťa, prípadne vybavenia služby na zmiernenie dôsledkov zdravotného znevýhodnenia na život dieťaťa (sociálna služba včasnej intervencie) začína aktívnym prístupom rodiča/fyzickej osoby, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, kedy sa jednoducho prostredníctvom vytvoreného návodu oboznámi s daným procesom a všetkými potrebnými náležitosťami.

Proces získania príspevku bude primárne zjednodušený vďaka vyššie uvedeným spoločným procesným optimalizáciám v rámci životnej situácie: zjednodušením a vytvorením elektronickej formulárov žiadostí, odstránením nutnosti dokladovania lekárskeho správy a nálezov, zlúčením posudkov na služby a kompenzácie a možnosťou elektronickej komunikácie cez elektronický profil občana. Po prihlásení do svojho elektronickej profilu občana dokáže občan kompletne end-to-end vybaviť žiadosť o príspevok na úhradu výdavkov vynaložených na starostlivosť o dieťa. Fyzická osoba, ktorej je dieťa zverené do starostlivosti, nebude musieť poskytovať údaje z posledného rozhodnutia súdu, pracovník ÚPSVaR ich nájde v registri súdnych rozhodnutí ECLI vyhľadáním podľa rodného čísla dieťaťa a typu rozhodnutia. Podľa dĺžky platnosti posudku vydaného lekárom, dostane rodič z elektronickej profilu občana notifikáciu o potrebe opakovaného zdravotného posúdenia dieťaťa na účel získania príspevku.

Pri vybavovaní žiadosti o sociálnu službu včasnej intervencie pre dieťa si rodič elektronicke vyžiada od ošetrojúceho lekára potvrdenie o zdravotnom postihnutí dieťaťa (cez NCZI prostredníctvom IS MOU). Lekárom/NCZI poskytnuté údaje následne sprístupní vybranému poskytovateľovi služby včasnej intervencie, s ktorým sa dohodne na poskytovaní služby pre dieťa.

ŽS9_03 Jednorazové alebo opakované peňažné príspevky na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím

Občan má možnosť oboznámiť sa s procesom, všetkými potrebnými náležitosťami a podmienkami na získanie peňažných príspevkov na kompenzáciu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme. Bude upozornený na všetky udalosti, ktoré môžu mať vplyv na trvanie nároku a výšku peňažného príspevku na kompenzáciu. Na stránke ÚPVS budú publikované všetky dostupné informácie, ako aj detailné návody a postupy vo forme krokovníka, harmonizované s webom MPSVaR.

Proces získania jednorazových alebo opakovaných peňažných príspevkov bude primárne zjednodušený vďaka vyššie uvedeným spoločným procesným optimalizáciám v rámci životnej situácie: zjednodušeným formulárom, odstránením nutnosti dokladovania lekárskeho správ a nálezov, zlučením posudkov na služby a kompenzácie a možnosťou elektronickej komunikácie cez elektronický profil občana.

Počas poberania peňažných príspevkov na kompenzáciu bude občan hlásiť cez svoj elektronický profil občana úradu zmeny len tých rozhodných skutočností, majúcich vplyv na trvanie a výšku vyplácaného príspevku, ktoré úrad nevie získať cez iné OVM. V prípade vzniknutého preplatku občan dostane rozhodnutie o nutnosti jeho vrátenia, obsahujúce QR kód umožňujúci jeho elektronickej úhradu. V platnosti ostane možnosť vrátenia preplatku prevodom na účet, poštovou poukážkou, prípadne v hotovosti na pokladni úradu.

ŽS9_04 Preukaz ťažko zdravotne postihnutého a parkovací preukaz pre zdravotne postihnutého

Proces získania preukazu zdravotne ťažko postihnutého a parkovací preukaz pre zdravotne postihnutého bude primárne zjednodušený vďaka vyššie uvedeným spoločným procesným optimalizáciám v rámci životnej situácie: zjednodušením elektronickej formulárov žiadostí, odstránením nutnosti dokladovania lekárskeho správ a nálezov, zlučením posudkov na služby a kompenzácie a možnosťou elektronickej komunikácie cez elektronický profil občana.

Podanie žiadostí o vyhotovenie preukazu ŤZP osoby, ako aj o parkovací preukaz pre zdravotne postihnutú osobu môže občan podať elektronickej v rámci elektronickej profilu občana, cez ÚPVS slovensko.sk, ako aj na webe MPSVaR. Rozhodnutie bude doručené občanovi do jeho elektronickej schránky, ktorá musí byť aktivovaná na doručovanie. V prípade kladného výsledku po doložení fotiek zo strany ŤZP osoby, si občan relevantné preukazy, vyhotovené v papierovej podobe, prevzme na ÚPVSaR.

ŽS9_05 Sociálne služby zabezpečované obcami a vyššími územnými celkami

Oblasť životnej situácie začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach, podporných službách poskytovaných obcami a potrebných prílohách k žiadosti o sociálnu službu. Register služieb je dostupný na stránke MPSVaR, interaktívny sprievodca bude obsahovať zjednodušený prehľad a pravidlá poskytovania sociálnych služieb obcami a VÚC.

Súčasťou žiadosti o sociálnu službu je komplexný posudok o odkázanosti osoby na sociálnu službu. Občan bude môcť podať žiadosť o posúdenie odkázanosti elektronickej alebo osobne na sociálnom oddelení obce alebo VÚC. K žiadosti nebude priložené lekárske nálezy vďaka sprístupneniu elektronickej zdravotnej karty občana posudkovým lekárom obcí, prípadne bude použitý už vykonaný lekársky posudok z predchádzajúceho posudzovania (zdieľanie posudkov, pri dodržaní doby jeho platnosti). Údaje o príjmoch a majetkových pomeroch žiadateľa a osoby odkázanej na sociálnu službu sa do žiadosti dotiahnu automaticky z príslušných registrov. Rozhodnutie o odkázanosti osoby na sociálnu službu bude žiadateľovi doručené do jeho elektronickej schránky, ktorá musí byť aktivovaná na doručovanie.

Vytvorenie manažmentu umiestňovanie občanov do sociálnych zariadení zjednoduší riešenie potreby pomoci s osobou s ŤZP odkázanou na pomoc inej fyzickej osoby. Súčasťou riešenia bude nový jednotný elektronický formulár pre elektronickej podanie žiadosti. Občan bude mať možnosť vyhľadávať služby a zariadenia v interaktívnom sprievodcovi podľa výberových kritérií (napr. spôsob poskytovania služby alebo pomoci, druh sociálnej služby, obec, okres,...), alebo výberom na mape. Občan voľbou zariadenia interaktívne zistí informácie o poskytovateľovi, celkové a orientačné voľné kapacity a ďalšie bližšie informácie o zariadení. Po rozhodnutí o výbere zariadenia klikom na elektronickej žiadosti o umiestnenie osoby do zariadenia otvorí formulár žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s vybraným zariadením. Žiadosť bude obsahovať pred vyplnený formulár údajmi, ktoré štát už má, občan doloží vydané Rozhodnutie o odkázanosti osoby na sociálnu službu, prípadne iné požadované doklady. Rozhodnutie o prijatí osoby do starostlivosti a zmluva o poskytovaní sociálnej služby s konkrétnym zariadením budú občanovi doručené do jeho elektronickej schránky, prípadne listinne na pošte.

V prípade potreby inej sociálnej podpornej služby zabezpečovanej obcami a VÚC (napr. opatrovateľská služba, sprievodcovská služba, atď.) bude mať občan možnosť vyplniť na stránke obcí nový jednotný elektronický formulár žiadosti o službu, ktorý po prihlásení cez eID bude pred vyplnený údajmi, ktoré štát už má. Občan vyplní zvyšné polia, doloží Rozhodnutie o odkázanosti osoby na sociálnu službu, prípadne iné požadované doklady a uskutoční elektronickej podanie žiadosti. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronickej bude musieť mať občan aktivovanú elektronickej schránku na doručovanie.

6.10. ŽS10 HMOTNÁ NÚDZA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Hmotná núdza](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ŽS10_01 Podmienky na získanie nároku na pomoc v hmotnej núdzi

Občan má možnosť oboznámiť sa s procesom, všetkými potrebnými náležitosťami a podmienkami na získanie pomoci v hmotnej núdzi prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme, pri zachovaní možnosti osobnej konzultácie na ÚPSVaR. Na stránke ÚPVS budú publikované všetky dostupné informácie, ako aj detailné návody a postupy vo forme krokovníka, harmonizované s webom MPSVaR. Pred podaním žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi je občan aktívne upozornený na nutnosť riešiť svoju situáciu najprv inými možnosťami (napr. človek v dôchodkovom veku musí najprv požiadať o starobný dôchodok a až po jeho nízkej výške môže žiadať o dávku v hmotnej núdzi, atď...). Úprava legislatívy a zjednodušenie systému umožní občanovi jednoduchšiu orientáciu a uľahčenie posúdenia jeho nároku na pomoc v hmotnej núdzi.

Hmotná núdza sa zisťuje posúdením príjmu, majetku a možnosti uplatnenia nárokov členov domácnosti. Vytvorenie novej sociálnej kalkulačky na webe umožní občanovi po vyplnení vstupných informácií o situácii svojej domácnosti, získať nezáväzný informatívny výpočet možnej výšky nároku na pomoc v hmotnej núdzi (simulovaný výpočet nároku). V prípade záujmu bude môcť občan následne elektronicky podať žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi.

ŽS10_02 Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi

Občan bude mať možnosť podať Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi okrem jestvujúcich spôsobov (osobne na ÚPSVaR, elektronicky alebo poštou) aj cez elektronický profil občana. Elektronický profil bude zabezpečovať end-to-end manažment žiadostí občana od podania až po ich vybavenie, manažment poskytnutých dokladov a potvrdení, prehľad prebiehajúcich konaní občana, zasielať notifikácie, atď. Občan bude môcť sledovať priebeh a stav konaní, prijímať rozhodnutia úradov, dopĺňať požadované dokumenty, bude mať prehľad o priznaných dávkach a príspevkoch, o ich výške, atď. Identifikáciu a prihlásenie do svojho účtu na portáli bude občan realizovať svojou eID kartou. Dokáže vybaviť elektronické podanie žiadostí cez elektronické doručovanie. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky bude musieť mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

Žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi bude obsahovať predvyplnené dostupné informácie z registrov o všetkých posudzovaných osobách v domácnosti, ako aj o samotnej domácnosti (napr. doklad o príjme členov domácnosti cez prepojenie na IS daňového úradu, vlastníctvo nehnuteľnosti cez prepojenie na kataster nehnuteľností, vlastníctvo motorového vozidla cez prepojenie na systém národnej evidencie vozidiel, prebiehajúce iné konania, atď.). Na začiatku vyplňania žiadosti bude občan upozornený na všetky požadované doklady a údaje, ktoré o ňom OVM nemá a je potrebné ich priložiť k žiadosti.

Po prijatí Žiadosti miestne príslušný ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť žiadosti, prípadne dožiada potrebné dokumenty a informácie. Tie môže občan poslať cez svoj elektronický profil občana, kde sa informácia o poskytnutých podkladoch uchová a pripojí k prebiehajúcemu konaniu, prípadne vo forme skenu prostredníctvom elektronického doručovania. Občanovi bude zo systému zaslaná informácia formou notifikácie a stavového hlásenia o začatí konania (ak má aktivované elektronické doručovanie).

Občan zo zahraničia bude mať podklad/návod pre vyplnenie žiadosti aj v cudzom jazyku.

ŽS10_03 Poberanie pomoci v hmotnej núdzi a výkon aktivačných prác

Občanovi je po splnení zákonných požiadaviek priznaná pomoc v hmotnej núdzi a stanovená výška nároku na pomoc v hmotnej núdzi. V prípade elektronického podania žiadosti je občan informovaný o výsledku dorúčením rozhodnutia z ÚPSVaR do jeho elektronickej schránky v elektronickom profile občana. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu, môže tak urobiť prostredníctvom ÚPVS. Tam sa mu otvorí vytvorený digitálny formulár na odvolanie s pred vyplnenými údajmi. Občan doplní zdôvodnenie odvolania a môže ho elektronicky odoslať. V elektronickom profile občana po prihlásení pomocou eID bude môcť občan sledovať poberanie pomoci v hmotnej núdzi po jednotlivých zložkách.

Počas poberania pomoci v hmotnej núdzi občan hlási cez svoj elektronický profil občana úradu zmeny len tých rozhodných skutočností, majúci vplyv na výšku vyplácanej dávky alebo príspevku, ktoré úrad nevie získať cez iné OVM. V prípade prijatého preplatku občan dostane rozhodnutie o nutnosti jeho vrátenia, obsahujúce QR kód umožňujúci jeho elektronickú úhradu. V platnosti ostane možnosť vrátenia preplatku prevodom na účet alebo poštovou poukázkou.

Na stránke ÚPSVaR budú publikované všetky dostupné informácie, ako aj detailné návody a postupy vo forme krokovníka po priznaní pomoci v hmotnej núdzi a procese a podmienkach výkonu činností. Občan dokáže dokladovať výkaz odpracovaných hodín cez svoj elektronický profil občana, odošle ho na ÚPSVaR elektronicky alebo ho doručí listinne.

ŽS10_04 Pomoc v hmotnej núdzi a nemocenské dávky, tehotenstvo a ochranný príspevok

Pri dočasnej práci neschopnosti (DPN) občan v hmotnej núdzi už nemusí odovzdať na ÚPSVaR potvrdenie o DPN, keďže úrad cez integráciu dát medzi NCZI a ÚPSVaR získa informácie z ePN občana o jej začiatku aj ukončení. Informácia o DPN bude poskytovaná ÚPSVaR automaticky (riešené v rámci ŽS8).

Pri trvaní DPN viac, než 30 dní, občan začína poberať ochranný príspevok. Pri pokračovaní DPN viac, než 3 mesiace, občan už nemusí predkladať stanovisko ambulantného lekára, že DPN bude trvať dlhšie ako tri mesiace, keďže posudkový lekár ÚPSVaR posúdi nárok na pokračovanie poberania ochranného príspevku cez prístup do elektronickej zdravotnej karty občana a na základe informácií a diagnózy z ePN.

ÚPSVaR dostane informáciu z NCZI o tehotenstve ženy, ktorá je členom domácnosti v hmotnej núdzi a je v období od začiatku ôsmeho týždňa pred očakávaným dňom pôrodu určeným lekárom. Úrad aktívne vyrieši jej nárok na ochranný príspevok, ktorý trvá do dňa pôrodu.

ŽS10_05 Jednorazová dávka v hmotnej núdzi od obcí

V rámci upravených interaktívnych návodov obcí dokáže občan nájsť informácie o možnosti získania jednorazovej dávky zo strany obcí, o formách, podmienkach a potrebných dokladoch pre získanie pomoci.

Nový univerzálny formulár žiadosti o jednorazovú dávku v elektronickej forme, spolu s návodom na vyplnenie, bude obsahovať formy jednorazovej pomoci tej ktorej obce, z ktorého si občan pri jeho vyplňaní bude vedieť vybrať. Žiadosť bude obsahovať pred vyplnené dostupné údaje z registrov, IS a portálov iných OVM dokladov (napr. doklad o príjme žiadateľa a ostatných členov domácnosti cez prepojenie na IS daňového úradu, rozhodnutie ÚPSVaR o poberaní dávky v hmotnej núdzi, potvrdenie o poberaní dávky v hmotnej núdzi a príspevkov, atď.), čo zjednoduší občanovi podanie žiadosti. Vďaka vzájomnému zdieľaniu posudkov medzi OVM nebude musieť občan riešiť jeho vypracovanie. Žiadosť bude môcť občan vyplniť cez nový portál/elektronický profil občana, v rámci ktorého bude prebiehať celá komunikácia občana s obcou pri riešení jednorazovej dávky od obcí.

Obce budú notifikované o svojich občanoch poberajúcich pomoc v hmotnej núdzi a dokážu sledovať začiatok a koniec poberania pomoci. Dokážu informovať týchto občanov o možnosti a postupe získania jednorazovej dávky od obcí v prípade, že by ju mohli potrebovať.

6.11. ŽS11 MATERSKÁ ŠKOLA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Materská škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Víziou cieľového stavu naplnenia životnej situácie 11 Materská škola je:

- Dostupnosť informácií o predprimárnom vzdelávaní na jednom mieste
- Jednotná elektronická prihláška ako preferovaná forma podania prihlášky na predprimárne vzdelávanie
- Možnosť podania prihlášky do viacerých zariadení jedným formulárom
- Využitie dostupných údajov v štátnych registroch na zjednodušenie prihlášky
- Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inovatívnom dizajne
- Automatizované spracovanie prihlášok riaditeľom škôlky
- Elektronická forma odvolania voči rozhodnutiu
- Elektronická návratka k rozhodnutiu (potvrdenie, že dieťa nastúpi na predprimárne vzdelávanie
- Elektronická výmena údajov medzi pediatrom, rodičom a škôlkou

ŽS11_01 Prijímanie do materskej školy

- Životná situácia začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach v centrálnom interaktívnom sprievodcovi predprimárneho vzdelávania. Rodič dieťaťa má možnosť vyhľadávať zariadenia podľa výberových kritérií (typ, okres, obec) alebo výberom na mape. Následne má rodič možnosť zistiť informácie o podmienkach prijímania, termín podania prihlášky, orientačné kapacity a ďalšie informácie o materskej škole.
- Ďalším krokom je podanie elektronickej prihlášky, ktoré začína prihlásením zákonného zástupcu
- Prostredníctvom občianskeho preukazu s čipom
- Prostredníctvom aplikácie Slovensko v mobile
- Prostredníctvom registrácie zákonného zástupcu
- Po prihlásení sú predvyplnené údaje žiadateľa - jedného zo zákonných zástupcov
- Údaje druhého zákonného zástupcu a kontaktné údaje je potrebné vyplniť
- Rodič môže vyhľadať a zvoliť 1 až 10 materských škôl na ktoré chce podať prihlášku
- Údaje o dieťati sú po zadaní mena, priezviska a RČ automaticky doplnené
- Potvrdenie od pediatra je možné načítať z údajov v informačnom systéme eZdravie pokiaľ bolo vyšetrenie realizované alebo priložiť scan potvrdenia
- Po kontrole je možné prihlášku elektronicke podpísať zákonným zástupcom alebo je možné priložiť scan čestného prehlásenie s vlastnoručnými podpismi rodičov / zákonných zástupcov
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom materskej školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Po odoslaní je prihláška doručená do elektronickej schránky riaditeľa škôlky
- Rozhodnutie je doručené:
- Do elektronickej schránky (pokiaľ je aktivovaná na doručovanie) spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
- V listinnej podobe na adresu spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať elektronicke odvolanie. Odkaz na elektronicke službu bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily. Zároveň je rodič informovaný o postupe podania žiadosti o Rodičovský príspevok (z dôvodu neprijatia do spádovej materskej škôlky).
- V prípade pozitívneho rozhodnutia bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily aj elektronicke návratka, ktorá informuje riaditeľa škôlky o tom, či dieťa na predprimárne vzdelávanie aj nastúpi

Mestá a obce

- Implementácia modulu evidencie škôlkarov, prístupný pre škôlku alebo obec (v závislosti od právnej subjektivity škôlky),
- v rámci modulu budú dostupné štatistiky a najmä prehľad žiakov predprimárneho vzdelávania, ktoré musí škôlka poskytovať,
- zabezpečením integrácie so systémom Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR sa sprístupní jednoduché odovzdávanie údajov ohľadom žiakov,
- súčasťou modulu bude aj proces informovania rodiča o prijatí žiaka do škôlky, ktorým sa zabezpečí zasielanie rozhodnutí o prijatí automatizovane, prostredníctvom elektronickej schránky prípadne listinného rovnopisu z informačného systému,
- elektronicke evidencie bude obsahovať aj asistované podanie (žiadost' o prijatie žiaka), elektronicke podanie (službu) a aj rozhodnutie,
- v prípade splnenia technických a iných predpokladov uvedené zjednotenie evidencie zabezpečí prehľad voľných resp. obsadených kapacít škôlok na území SR.

ŽS11_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia predškolskému zariadeniu

V rámci analýzy životnej situácie boli identifikované relevantné lekárske potvrdenia pre predprimárne vzdelávanie:

Tabuľka 52: Potvrdenia pre predprimárne vzdelávanie

Druh činnosti	Názov administratívnej činnosti	Must/Nice to have	Nositeľ zátáže v ambulancii
potvrdenia	Potvrdenie o dočasnom vyradení z kolektívneho zariadenia (ospravedlnenky)	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti vstupu do predškolského	Must	lekár

- Zákonný zástupca požiadava obvyklým spôsobom lekára o vydanie potvrdenia o dočasnom vyradení z kolektívu alebo o zdravotnej spôsobilosti vstupu do predškolského zariadenia – pri osobnej návšteve, telefonicky, e-mailom

- Lekár po zhodnotení zdravotného stavu dieťaťa zapíše údaje o vyšetrení prostredníctvom používaného ambulatného softvéru
- Z ambulatného softvéru prebieha pravidelný export vybraných údajov do systému ezdravie
- Údaje o dočasnom vyradení z kolektívu alebo o zdravotnej spôsobilosti vstupu do predškolského zariadenia bude možné ďalej zdieľať zo systému ezdravie po súhlase rodiča predškolskému zariadeniu
- Existuje viacero alternatív možného technického riešenia v závislosti od použitých komponentov architektúry:
 - s využitím osobného úložiska občana - zákonný zástupca udelí súhlas na zdieľanie potvrdenia o dočasnom vyradení z kolektívu alebo o zdravotnej spôsobilosti vstupu do predškolského zariadenia do Rezortného informačného systému MŠVVaŠ SR
 - s využitím školského informačného systému - zákonný zástupca udelí súhlas na zdieľanie potvrdenia o dočasnom vyradení z kolektívu alebo o zdravotnej spôsobilosti vstupu do predškolského zariadenia prostredníctvom svojho účtu v školskom informačnom systéme, údaje sú následne poskytované priamo do školského informačného systému alebo prostredníctvom osobného úložiska občana
 - s využitím elektronickej zdravotnej knižky občana - zákonný zástupca sťahuje potvrdenie priamo zo systému ezdravie a následne ho poskytne materskej škole (fyzicky, emailom, ako prílohu v EduPage alebo v eŠkole)

6.12. ŽS12 ZÁKLADNÁ ŠKOLA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Základná škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Víziou cieľového stavu naplnenia životnej situácie 12 Základná škola je:

- Dostupnosť informácií o primárnom vzdelávaní na jednom mieste
- Jednotná elektronická prihláška ako preferovaná forma podania prihlášky na primárne vzdelávanie
- Možnosť podania prihlášky do viacerých zariadení jedným formulárom
- Využitie dostupných údajov v štátnych registroch na zjednodušenie prihlášky
- Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inovatívnom dizajne
- Automatizované spracovanie prihlášok riaditeľom školy
- Elektronická forma odvolania voči rozhodnutiu
- Elektronická návratka k rozhodnutiu (potvrdenie, že žiak nastúpi na primárne vzdelávanie)
- Elektronická výmena údajov medzi pediatrom, rodičom a školou
- Možnosť elektronickej zápisu do 1. ročníka, ak škola elektronickej formu zápisu povolí

ŽS12_01 Prijímanie do základnej školy

- Životná situácia začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach v centrálnom interaktívnom sprievodcovi primárneho vzdelávania. Rodič dieťaťa má možnosť vyhľadávať zariadenia podľa výberových kritérií (typ, okres, obec) alebo výberom na mape. Následne má rodič možnosť zistiť informácie o podmienkach prijímania, termín podania prihlášky, orientačné kapacity a ďalšie informácie o škole.
- Ďalším krokom je podanie elektronickej prihlášky, ktoré začína prihlásením zákonného zástupcu
 - Prostredníctvom občianskeho preukazu s čipom
 - Prostredníctvom aplikácie Slovensko v mobile
 - Prostredníctvom registrácie zákonného zástupcu
- Po prihlásení sú predvyplnené údaje žiadateľa - jedného zo zákonných zástupcov
- Údaje druhého zákonného zástupcu a kontaktné údaje je potrebné vyplniť
- Rodič môže vyhľadať a zvoliť 1 až 10 základných škôl, na ktoré chce podať prihlášku
- Údaje o dieťati sú po zadaní mena, priezviska a RČ automaticky doplnené
- Po kontrole je možné prihlášku elektronicke podpísať zákonným zástupcom alebo je možné priložiť scan čestného prehlásenie s vlastnoručnými podpismi rodičov / zákonných zástupcov
- Po odoslaní je prihláška doručená do elektronickej schránky riaditeľa školy
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom základnej školy, ktorý vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí
- Rozhodnutie je doručené:
 - Do elektronickej schránky (pokiaľ je aktivovaná na doručovanie) spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
 - V listinnej podobe na adresu spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať elektronicke odvolanie. Odkaz na elektronickej službu bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily
- V prípade pozitívneho rozhodnutia bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily aj elektronickej návratka, ktorá informuje riaditeľa škôlky o tom, či dieťa na primárne vzdelávanie aj nastúpi
- Ak škola takúto formu povolí, zákonný zástupca bude môcť zapísať žiaka do 1. ročníka elektronicke

Mestá a obce

- Implementácia modulu evidencie škôl, prístupný pre školu alebo obec (v závislosti od právnej subjektivity školy),
- v rámci modulu budú dostupné štatistiky a najmä prehľad žiakov povinného vzdelávania, ktoré musí škola poskytovať,
- zabezpečením integrácie so systémom Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR sa sprístupní jednoduché odovzdávanie údajov ohľadom žiakov,
- súčasťou modulu bude aj proces informovania rodiča o prijatí žiaka do školy, ktorým sa zabezpečí zasielanie rozhodnutí o prijatí automatizovane, prostredníctvom elektronickej schránky prípadne listinného rovnopisu z informačného systému,
- elektronickej evidencie bude obsahovať aj asistované podanie (žiadosť o prijatie žiaka), elektronickej podanie (službu) a aj rozhodnutie,
- v prípade splnenia technických a iných predpokladov uvedené zjednotenie evidencie zabezpečí prehľad voľných resp. obsadených kapacít škôl na území SR.

ŽS12_02 Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu

V rámci analýzy životnej situácie boli identifikované relevantné lekárske potvrdenia pre primárne vzdelávanie:

Tabuľka 53: Potvrdenia pre primárne vzdelávanie

Druh činnosti	Názov administratívnej činnosti	Must/Nice to have	Nositel' záťaže v ambulancii
potvrdenia	Potvrdenie o diétnych obmedzeniach	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o dočasnom vyradení z kolektívneho zariadenia (ospravedlnenky)	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o oslobodení od telesnej výchovy	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o nutnosti výuky len v dĺžke 20 h týždenne pre ŤZP školopovinné dieťa	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti vstupu do školského zariadenia	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti do tábora, školy v prírode, športovej činnosti	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie registračného preukazu tréningového programu, na internát, brigádu	Nice to have	lekár

- Zákonný zástupca požiada obvyklým spôsobom lekára o vydanie potvrdenia pri osobnej návšteve, telefonicky, e-mailom
- Lekár po zhodnotení zdravotného stavu žiaka zapíše údaje o vyšetrení prostredníctvom používaného ambulantného softvéru
- Z ambulantného softvéru prebieha pravidelný export vybraných údajov do systému ezdravie
- Údaje potrebné k potvrdeniu bude možné ďalej zdieľať zo systému ezdravie po súhlase rodiča školskému zariadeniu
- Existuje viacero alternatív možného technického riešenia v závislosti od použitých komponentov architektúry:
 - s využitím osobného úložiska občana - zákonný zástupca udelí súhlas na zdieľanie potvrdenia do Rezortného informačného systému MŠVVaŠ SR
 - s využitím školského informačného systému - zákonný zástupca udelí súhlas na zdieľanie potvrdenia prostredníctvom svojho účtu v školskom informačnom systéme, údaje sú následne poskytované priamo do školského informačného systému alebo prostredníctvom osobného úložiska občana
 - s využitím elektronickej zdravotnej knižky občana - zákonný zástupca sťahuje potvrdenie priamo zo systému ezdravie a následne ho poskytne základnej škole (fyzicky, emailom, ako prílohu v EduPage alebo v eŠkole)

6.13. ŽS13 STREDNÁ ŠKOLA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Stredná škola](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Víziou riešenia životnej situácie 13 Stredná škola je:

- Dostupnosť informácií o stredoškolskom vzdelávaní na jednom mieste
- Jednotná elektronická prihláška ako preferovaná forma podania prihlášky na stredoškolské vzdelávanie
- Využitie dostupných údajov v štátnych registroch na zjednodušenie prihlášky
- Vytvorenie jednotnej elektronickej prihlášky v responzívnom a inovatívnom dizajne
- Automatizované spracovanie prihlášok riaditeľom školy
- Elektronická forma odvolania voči rozhodnutiu
- Elektronická návratka k rozhodnutiu (potvrdenie, že žiak nastúpi na vzdelávanie)
- Možnosť elektronickeho zápisu do 1. ročníka strednej školy
- Elektronická výmena údajov medzi lekárom, rodičom a školou
- Informovanie žiakov strednej školy o možnostiach využívania služieb eGOV
- Evidencia dosiahnutého vzdelania občanov v štátnom centrálnom registri

ŽS13_01 Prijímanie na strednú školu

- Životná situácia začína vyhľadáním informácií o dostupných zariadeniach v centrálnom interaktívnom sprievodcovi stredoškolského vzdelávania. Uchádzač o vzdelávanie má možnosť vyhľadávať strednú školu podľa výberových kritérií (typ, okres, obec) alebo výberom na mape. Následne má možnosť zistiť informácie o podmienkach prijímania, termín podania prihlášky, orientačné kapacity a ďalšie informácie o škole.
- Ďalším krokom je podanie elektronickej prihlášky, ktoré začína prihlásením rodič zákonného zástupcu:
- Prostredníctvom občianskeho preukazu s čipom (eID)
- Prostredníctvom aplikácie Slovensko v mobile (mID)
- Prostredníctvom registrácie zákonného zástupcu
- Po prihlásení sú predvyplnené údaje žiadateľa - jedného zo zákonných zástupcov. Údaje druhého zákonného zástupcu a kontaktné údaje je potrebné vyplniť manuálne.
- Podáva sa 1 prihláška na ktorej sú uvedené maximálne 4 stredné školy a to 2 netalentové odbory a 2 talentové odbory.
- Údaje o žiakovi je možné po automaticky predvyplniť po zadaní EDUID alebo po zadaní mena, priezviska a rodného čísla.
- Do prihlášky sa automaticky načítajú údaje o základnej škole, ktorú žiak navštevuje spolu so známami za predmety, ktoré získal v jednotlivých ročníkoch.
- Ak je potrebné k prihláške priložiť lekárske potvrdenie, je možné načítať z údajov v informačnom systéme ezdravie pokiaľ bolo realizované vyšetrenie alebo priložiť scan potvrdenia.
- Ostatné povinné prílohy je možné pripojiť do prihlášky.
- Po kontrole je možné prihlášku elektronicke podpísať zákonným zástupcom alebo je možné priložiť scan čestného prehlásenie s vlastnoručnými podpismi rodičov / zákonných zástupcov.
- Po odoslaní je prihláška doručená do elektronickej schránky riaditeľa školy.
- Prihláška je následne posudzovaná riaditeľom strednej školy, ktorý po absolvovaní prijímacích skúšok (ak sa tieto uskutočnia) vydáva rozhodnutie o prijatí/ neprijatí.
- Rozhodnutie je doručené:
- Do elektronickej schránky (pokiaľ je aktivovaná na doručovanie) spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
- V listinnej podobe na adresu spolu s notifikačným emailom do emailovej schránky zákonných zástupcov
- V prípade negatívneho rozhodnutia je možné podať elektronicke odvolanie. Odkaz na elektronicke službu bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily
- V prípade pozitívneho rozhodnutia bude súčasťou správy v elektronickej schránke aj v notifikačnom emaily aj elektronicke návratka, ktorá informuje riaditeľa školy o tom, či žiak nastúpi na vzdelávanie na strednej škole.
- Ak škola takúto formu povolí, zákonný zástupca bude môcť zapísať žiaka do 1. ročníka elektronicke.

ŽS13_02_Doručenie lekárskeho potvrdenia školskému zariadeniu

V rámci analýzy životnej situácie boli identifikované relevantné lekárske potvrdenia pre vzdelávanie na strednej škole:

Tabuľka 54: Potvrdenia pre vzdelávanie na strednej škole

Druh činnosti	Názov administratívnej činnosti	Must/Nice to have	Nositel' záťaž v ambulancii
potvrdenia	Potvrdenie o diétnych obmedzeniach	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o dočasnóm vyradení z kolektívneho zariadenia (ospravedlnenky)	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o oslobodení od telesnej výchovy	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o nutnosti výuky len v dĺžke 20 h týždenne pre ŤZP školopovinné dieťa	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti vstupu do školského zariadenia (SŠ)	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti k štúdiu na športovej škole, prijímacie konanie – fyzická zdatnosť (policaĳti, vojaci)	Must	lekár
potvrdenia	Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti do tábora, školy v prírode, športovej činnosti	Nice to have	lekár
potvrdenia	Potvrdenie registračného preukazu tréningového programu, na internát, brigádu	Nice to have	lekár

Cieľom MIRRI je zabezpečiť efektívnu elektronickú výmenu údajov o lekárskeých potvrdeniach medzi lekárom, rodičom a školou, ktorá by nielen odbremenila lekárov od byrokratickej záťaž, ale tiež zabezpečila bezpečný prenos dôležitých údajov pre potreby rodičov a školských zariadení.

Navrhujeme nasledovné:

- Rodič / Zákonný zástupca požiadava obvyklým spôsobom lekára o vydanie potvrdenia pri osobnej návšteve, telefonicky, e-mailom
- Lekár po zhodnotení zdravotného stavu žiaka zapíše údaje o vyšetrení prostredníctvom používaného ambulantného softvéru
- Z ambulantného softvéru prebieha pravidelný export vybraných údajov do systému ezdravie
- Údaje potrebné k potvrdeniu o dočasnóm vyradení z kolektívu alebo o zdravotnej spôsobilosti bude možné ďalej zdieľať zo systému ezdravie po súhlase rodiča školskému zariadeniu
- Existuje viacero alternatív možného technického riešenia v závislosti od použitých komponentov architektúry:
 - o s využitím osobného úložiska občana - zákonný zástupca udeľí súhlas na zdieľanie potvrdenia do Rezortného informačného systému MŠVVaŠ SR
 - o s využitím školského informačného systému - zákonný zástupca udeľí súhlas na zdieľanie potvrdenia prostredníctvom svojho účtu v školskom informačnom systéme, údaje sú následne poskytované priamo do školského informačného systému alebo prostredníctvom osobného úložiska občana
 - o s využitím elektronickej zdravotnej knižky občana - zákonný zástupca sťahuje potvrdenie priamo zo systému ezdravie a následne ho poskytne strednej škole (fyzicky, emailom, ako prílohu v EduPage alebo v eŠkole)

ŽS13_03_Centrálny register dosiahnutého vzdelania

Informácie o dosiahnutom vzdelaní budú centralizované v jednom informačnom systéme, ktorý je v gescii MŠVVaŠ SR. Cieľom je centralizovať údaje o úrovni vzdelávania ako aj stupni dosiahnutého vzdelania vo vzdelávacom procese, napr.:

- Predprimárne vzdelávanie,
- Základné vzdelanie,
- Stredné odborné vzdelanie,
- Úplné stredné odborné vzdelanie, a pod.

alebo

- Absolvovanie predprimárneho vzdelávania,
- Skončenie plnenia povinnej školskej dochádzky.

Údaje o dosiahnutom vzdelaní budú poskytované do centrálného registra z údajov dostupných v školskom informačnom systéme, a následne poskytované do IS CSRÚ (Informačný systém centrálny správy referenčných údajov), odkiaľ budú mať prístup k údajom všetci oprávnení konzumenti údajov. Prostredníctvom centrálnych komponentov pre riadenie životných situácií tak bude možné údaje ďalej využiť v rôznych životných situáciách, napr. evidencia na úrade práce, zmena trvalého pobytu, založenie živnosti a pod.

ŽS13_04_Zvyšovanie digitálnej gramotnosti a propagácia eGOV služieb štátu

V súčasnosti rastie potreba využívania eGOV služieb štátu namiesto využívania tradičných spôsobov komunikácie s úradmi, aj pri riešení životných situácií. Informovanosť o využívaní elektronických služieb štátu je všeobecne nízka. V rámci výchovno-vzdelávacieho procesu na stredných školách navrhujeme v osnovách predmetov, príp. inými dostupnými možnosťami, informačnými kampaňami, poskytovať informácie o možnostiach využitia digitálnych služieb štátu v nasledovných oblastiach:

- Nevyhnutné predpoklady potrebné na elektronickú komunikáciu s úradmi
- Elektronická autentifikácia
- Elektronická autorizácia
- Ústredný portál verejnej správy
- Slovensko v mobile
- Elektronické služby určené pre riešenie životných situácií fyzických a právnických osôb

6.14. ŽS14 ODCHOD DO DÔCHODKU

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Odchod do dôchodku](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ŽS14_01 Príprava (informovanie a zhromažďovanie podkladov) na žiadosť o starobný a predčasný starobný dôchodok

Občan je pravidelne informovaný zo strany Sociálnej poisťovne o jeho predpokladanej výške dôchodku, dôchodkovom veku či o predpokladanom počte rokov dôchodkového poistenia do dňa dosiahnutia dôchodkového veku vďaka Dôchodkovej prognóze. Od kalendárneho roka, ktorý nasleduje po roku v ktorom dovŕšil 18 rokov veku a získal aspoň jeden deň dôchodkového poistenia túto informáciu dostáva každých päť rokov, resp. po dovŕšení 50 rokov každoročne. Dôchodková prognóza mu je zaslaná elektronicky do jeho e-schránky na slovensko.sk alebo poštou a nájde ju aj v jeho Elektronickom účte poistenca (EÚP). Ak EÚP aktivované nemá, Sociálna poisťovňa mu proaktívne poskytne návod ako ho aktivovať. Aktivácia prebehne jednoducho cez slovensko.sk.

Občan má možnosť kedykoľvek zistiť predpokladanú výšku dôchodku (na základe dostupných informácií), overiť si evidenciu období dôchodkového poistenia či dôchodkový vek v EÚP bez nutnosti návštevy pobočky. V rámci prípravy na žiadosť už občan nemusí od banky vyžadovať potvrdenie o vedení účtu. Všetky prípadné doklady, ktoré bude predkladať Sociálnej poisťovni mu stačia v elektronickej podobe ako sken.

Občan vie, čo od procesu podania žiadosti o dôchodok očakávať, čo bude k žiadosti potrebovať a ako postupovať aj vďaka kvalitným návodom k životnej situácii na portáli slovensko.sk a webovej stránke Sociálnej poisťovne.

ŽS14_02 Žiadosť starobný a predčasný starobný o dôchodok

Okrem písomnej žiadosti podanej v pobočke Sociálnej poisťovne má občan možnosť podať elektronickú žiadosť vďaka novej koncovej službe. V žiadosti má predvyplnené alebo eliminované polia, ktoré sú pre jeho typ dôchodku irelevantné alebo ich už Sociálna poisťovňa o občanovi má. Občan dokladá elektronicky len tie potvrdenia, ktoré si Sociálna poisťovňa nevie získať iným spôsobom. Elektronicky vie súčasne so žiadosťou požiadať aj o dôchodok z II. piliera.

Ak je občan zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie, vďaka novej integrácii sa informácia o poberaní dôchodku automaticky posúva Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorý občana vyradí z evidencie uchádzačov o zamestnanie, príp. prehodnotí vplyv na dávky, ktoré vypláca. Ak je poistencom štátu, Sociálna poisťovňa ukončí povinné dôchodkové poistenie platené štátom. V prípade, že je občan zamestnaný alebo podniká a chce v činnosti pokračovať, vie si overiť za akých podmienok to je v prípade predčasného dôchodku možné. Ak žiada o starobný dôchodok, v pracovnom pomere alebo živnosti môže pokračovať.

Po odoslaní žiadosti je občan notifikovaný o stave konania. Taktiež má možnosť zabezpečenej elektronickej komunikácie prostredníctvom slovensko.sk, ale aj EÚP. V prípade potreby si môže vopred elektronicky zarezervovať termín na konzultáciu so Sociálnou poisťovňou a to už aj vo fáze spisovania žiadosti. Konzultácia prebehne buď online prostredníctvom aplikácie Teams alebo osobne na pobočke.

Rozhodnutie o priznaní dôchodku, zamietnutí žiadosti alebo prerušení konania obdrží občan elektronicky alebo poštou a nájde ho aj v jeho Elektronickom účte poistenca spolu s relevantnými rozhodnutiami a dokumentami od Sociálnej poisťovne. Ak občan poberá iný dôchodok, Sociálna poisťovňa automaticky posúdi súbeh nárokov.

Vďaka novej elektronickej službe sa vie jednoducho voči rozhodnutiu odvolať, pričom o stave konania je pravidelne notifikovaný. Zefektívnenie procesov vedie k skráteniu doby prípravy na podanie žiadosti a samotnej dĺžky konania.

Informácia o tom, že občan sa stal dôchodcom je vďaka integrácii zdieľaná aj s mestami a obcami. Občanovi je do jeho e-schránky doručená správa s informáciou, na aké výhody a zľavy má v jeho obci nárok. V prípade záujmu, môže reagovať a obec priamo kontaktovať za účelom získania ďalších informácií.

ŽS14_03 Príprava a žiadosť o invalidný dôchodok

Občan, ktorý má dlhodobu nepriaznivú zdravotnú stav si začína zisťovať informácie o invalidnom dôchodku. Na stránke Sociálnej poisťovne alebo portáli slovensko.sk si vďaka prehľadnému návodu vie zistiť podmienky nároku a jednotlivé kroky vedúce k podaniu žiadosti. Občan má následne možnosť podať žiadosť o invalidný dôchodok elektronicky vďaka novej službe. Taktiež má možnosť zarezervovať si online termín konzultácie alebo termín na písanie žiadosti na pobočke Sociálnej poisťovne.

Následne po podaní žiadosti Sociálna poisťovňa postúpi informáciu posudkovému lekárovi. Ten vďaka prístupu do Elektronickej zdravotnej knižky vie posúdiť zdravotný stav občana aj bez dopytovania lekárskeho správ od špecialistov a dokladovania tlačiva Prehľadka zisťovacia - kontrolná od všeobecného lekára žiadateľa. V prípade, že niektoré informácie či posudky v EZKO nie sú, Sociálna poisťovňa si vie sken týchto posudkov vyžiadať od lekára elektronicky. Posudkový lekár SP posúdi zdravotný stav občana, pričom jeho osobná prítomnosť nie je nutná. Rovnako ako pri žiadosti o predčasný starobný a starobný dôchodok, Sociálna poisťovňa vyžaduje od občana len tie dokumenty, ktoré si nevie získať sama, potvrdenie z banky o vedení účtu už nie je nutné. Rovnako sú v žiadosti predvyplnené alebo eliminované polia, ktoré SP o občanovi má.

V závislosti od životnej situácie občana postupuje Sociálna poisťovňa rovnako ako pri predčasnom starobnom a starobnom dôchodku. Informácie o výsledku posúdenia invalidity, o miere poklesu schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť dobe dôchodkového poistenia, dátume vydania rozhodnutia o priznaní dôchodkovej dávky, ako aj informácie súvisiace s nepriznaním dôchodkovej dávky sú automaticky zdieľané s ÚPSVaR, ako aj s mestami a s obcami. Rozhodnutie o žiadosti obdrží občan elektronicky do jeho e-schránky na slovensko.sk alebo poštou a nájde ho aj v EÚP. Voči rozhodnutiu sa môže aj elektronicky odvolať prostredníctvom nového štandardizovaného elektronického formuláru, ku ktorému má prístup priamo zo svojej e-schránky alebo EÚP po obdržaní rozhodnutia. O stave schvaľovania žiadosti ako aj o odvolacom konaní je občan notifikovaný.

ŽS14_04 Správa starobného, predčasného starobného a invalidného dôchodku

Počas doby poberania dôchodku má občan možnosť iniciovať zmenové konania aj elektronicky. Sociálna poisťovňa aktualizuje údaje klienta z registrov automatizovane. Údaje, ktoré sa v registroch nenachádzajú môže občan nahlásiť Sociálnej poisťovni elektronicky vďaka novej službe Žiadosť o zmenu. Týka sa to napr. zmeny čísla bankového účtu alebo zmeny obvyklého pobytu. Občan môže aj elektronicky požiadať o znovuposúdenie zdravotného stavu. O stave konania, žiadosti o zmenu a zmenách iniciovaných Sociálnou poisťovňou (napr. valorizácia) je informovaný, všetky dokumenty týkajúce sa zmenových konaní nájde taktiež v EÚP.

6.15. ŽS15 UZAVRETIE MANŽELSTVA

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Uzavretie manželstva](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

ŽS15_01 Žiadosť o uzavretie manželstva

Snúbenci majú možnosť podať online žiadosť o uzavretie manželstva a vybaviť si všetko potrebné z pohodlia domova. Samozrejme zostáva aj možnosť osobnej návštevy matričného úradu a osobného vyplnenia žiadosti o uzavretie manželstva. K online žiadosti sa občania dostanú cez portál slovensko.sk. Online žiadosť obsahuje predvyplnené osobné údaje jedného zo snúbencov, kontextové komentáre resp. nápovedy k jednotlivým poliám, v prípade zákonnej povinnosti vyplniť údaje v určitom formáte alebo rozsahu, a tiež zoznam dokumentov, ktoré je potrebné priložiť k žiadosti formou vloženia príloh. Žiadosť o uzavretie manželstva je tak ako doteraz nevyhnutnou súčasťou pre uzavretie civilného aj cirkevného sobáša. V prípade, že sa snúbenci rozhodnú pre civilný sobáš, priamo v žiadosti je možnosť vyhľadať si aj konkrétny termín a miesto sobáša v rámci matričného obvodu, kde sa rozhodli uzavrieť manželstvo. Súčasťou žiadosti o uzavretie manželstva je platobná brána pre prípad potreby úhrady správneho poplatku, napr. ak jeden z manželov je cudzincom a iné. Občania sú po vyplnení žiadosti informovaní formou elektronických notifikácií o prijatí žiadosti na matričný úrad, o potvrdení termínu a miesta sobáša a tiež o notifikácia o úhrade správneho poplatku. Elektronická žiadosť o uzavretie manželstva je dostupná aj ako cudzojazyčná žiadosť.

ŽS15_02 Sobáš na Slovensku (civilný a cirkevný sobáš)

Pri civilnom sobáši sú všetky potrebné úkony (dohodnutie termínu, miesta, správne poplatky) z tejto oblasti riešené v rámci vyplnenia elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva – vid' oblasť č. 1. Potvrdenie o všetkých úkonoch príjmu občania formou elektronických notifikácií.

Pri cirkevnom sobáši nie je digitalizácia momentálne možná. Ak sa snúbenci rozhodnú pre cirkevný sobáš, stále je potrebná z ich strany osobná návšteva orgánu registrovanej cirkvi. Snúbenci osobne odovzdajú matrikou potvrdenú žiadosť o uzavretie manželstva, ktorú im matričný úrad, ktorý túto žiadosť prijal, potvrdí a pošle do elektronickej schránky pre potreby odovzdania orgánu registrovanej cirkvi.

ŽS15_03 Sobáš v zahraničí

Ak sa snúbenci rozhodnú uzavrieť manželstvo v zahraničí, po obrade obdržia zahraničnú verziu sobášneho listu. Snúbenci si môžu požiadať o vydanie slovenského sobášneho listu elektronickej žiadosťou, ktorá je uverejnená na portáli slovensko.sk. Súčasťou žiadosti je aj platobná brána pre úhradu správneho poplatku. Potvrdenie o prijatí žiadosti a zápise nových údajov je zaslané občanom formou elektronických notifikácií.

ŽS15_04 Sobášny list

Súčasťou elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva je možnosť vybrať si zaslanie elektronickej verzie sobášneho listu do elektronickej schránky aj pri civilnom a cirkevnom sobáši alebo odovzdanie papierovej verzie sobášneho listu priamo po civilnom obrade. Zostáva aj možnosť prevziať si papierovú verziu sobášneho listu na matričnom úrade.

Súčasťou elektronickej žiadosti o uzavretie manželstva je možnosť vydania dokumentu v cudzom jazyku. Možnosť elektronickej žiadosti o vydanie duplikátu sobášneho listu /matričného dokladu v cudzom jazyku z matriky /osobitnej matriky. O apostille / overenie vyššieho stupňa a viacjazyčný formulár k matričnému dokladu bude možné požiadať elektronicky.

ŽS15_05 Informovanie príslušných orgánov o zmene priezviska

Matrika, tak ako aj v súčasnosti, vykoná zápis nových údajov manželov do Registra fyzických osôb a týmto zápisom sú automaticky všetky integrované orgány informované o zmene údajov. Súčasťou zautomatizovania toku informácií je nutnosť rozšírenia integrácií registrov o ďalšie inštitúcie a orgány štátu, aby občania nemuseli hlásiť zmenu údajov samostatne v každej z nich. Po zmene údajov v príslušných orgánoch a inštitúciách je občan notifikovaný o tejto zmene. Občan je notifikovaný aj s pripomienkou, kde všade si ešte musí on sám nahlásiť zmenu údajov, v prípade súkromných spoločností, resp. pre prípad inštitúcií a orgánov štátu, ktoré ešte nie sú zintegrované do príslušných registrov.

ŽS15_06 Podanie žiadosti o nové osobné doklady

Manžel/ka si podá žiadosť o vydanie nových dokladov osobne na Okresnom riaditeľstve Policajného zboru. Žiadosť o občiansky preukaz musí byť spísaná osobne a podľa zákona o občianskych preukazoch, nakoľko občianske preukazy sú vydávané v biometrickej kvalite, tzn. vrátane odtlačkov prstov a podoby tváre. Proces vydávania ostatných dokladov, ktoré si občan mení z dôvodu zmeny priezviska ako cestovný pas, vodičský preukaz, technické doklady k motorovému vozidlu, zbrojný pas, a iné je zjednodušený na základe optimalizácií žiadostí.

Ak je manžel/ka, ktorý/á si zmenil/a priezvisko podnikateľ/ka, zmena jej údajov prebehne automaticky na základe integrácie registrov.

6.16. ŽS16 ÚMRTIE A DEDIČSKÉ KONANIE

[Budúca cesta občana v rámci životnej situácie Úmrtie a dedičské konanie](#) je zverejnená na webovej stránke Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Oblasť 01 Úmrtie

Pri úmrtí doma, pri nehode pozostalí kontaktujú lekára, resp. pri úmrtí v zdravotníckom zariadení, toto zariadenie kontaktuje pozostalých. V prípade úmrtia v zahraničí, pozostalých kontaktuje Ministerstvo zahraničných vecí SR.

V prípadoch úmrtia na Slovensku je vždy privolán lekár, ktorý potvrdí úmrtie a vystaví List o prehladke mŕtveho v elektronickej podobe a v rámci elektronického hlásenia úmrtia ho pošle automaticky elektronickým rozhraním na príslušný matričný úrad, Národné centrum zdravotníckych informácií a Štatistický úrad SR. UDZS tiež vykoná zápis do Registra úmrtí FO.

Oblasť 02 Úmrtie v zahraničí

Pri úmrtí v zahraničí pozostalých kontaktuje Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky. Ak sa pozostalí rozhodnú pochovať zosnulého na Slovensku, Ministerstvo zahraničných vecí SR pomôže s prevozom pozostatkov zo zahraničia. Ak sa pozostalí rozhodnú pochovať zosnulého v zahraničí, tam im je vydaná aj zahraničná forma úmrtného listu. Pozostalí požiadajú o vydanie elektronickej alebo papierovej verzie slovenského úmrtného listu formou elektronickej žiadosti, ktorú nájdu na portáli slovensko.sk.

Oblasť 03 Úmrtný list

Pozostalí oslovia pohrebnú službu, ktorá vybavuje všetky zákonné činnosti súvisiace s pohrebom a pozostalí tiež môžu pohrebnej službe udeliť splnomocnenie na vybavenie všetkých potrebných úkonov súvisiacich s pohrebom a hlásením úmrtia na matričný úrad.

Pozostalí alebo v zastúpení pohrebná služba požiadajú elektronicky o vydanie úmrtného listu. Úmrtný list môže byť zaslaný ako elektronická verzia cez elektronickú schránku slovensko.sk alebo ako papierová verzia poštou. Pozostalí majú možnosť v rámci elektronickej žiadosti požiadať o vydanie úmrtného listu v cudzom jazyku. V prípade potreby majú možnosť elektronicky požiadať o duplikát úmrtného listu/ matričného dokladu okrem slovenského jazyka aj v cudzom jazyku z matriky alebo osobitnej matriky. O apostille / overenie vyššieho stupňa a viacjazyčný formulár k matričnému dokladu bude možné požiadať elektronicky.

Pohrebná služba, v zastúpení pozostalých, má možnosť v žiadosti o vydanie úmrtného listu vložiť ako prílohu splnomocnenie od pozostalých členov rodiny.

Oblasť 04 Pohreb

Pohrebná služba vybavuje všetky úkony spojené s pohrebom. Optimalizácia služieb spojených s pohrebom, ako napr. termíny pohrebu, miesto pohrebu, prenájom hrobového miesta na elektronickú formu.

Pozostalí sú proaktívne informovaní formou elektronickej notifikácie o možnosti získať príspevok na pohreb od obce na základe schváleného VZN v danej obci a nad rámec toho, ktorý poskytuje UPSVaR.

Oblasť 05 Dedičské konanie

V rámci integrácie je aktívna digitalizácia elektronického hlásenia pre príslušný okresný súd z matriky cez Register fyzických osôb. Na základe tohto elektronického hlásenia prideli príslušný okresný súd dedičský spis notárovi.

Pozostalí členovia rodiny sú informovaní prostredníctvom elektronických notifikácií o jednotlivých aktivitách spojených s dedičským konaním, konkrétne notifikácia o pridelení dedičského spisu, notifikácia s kontaktom na notára, notifikácia o nadobudnutí právoplatnosti uznesenia o dedičstve.

Po nadobudnutí novej nehnuteľnosti v evidencii obce, ktorú pozostalí rodinní príslušníci získali na základe dedičského konania, sú títo občania proaktívne informovaní zo strany obce, po zapísaní vlastníka na list vlastníctva k nehnuteľnosti, o povinnosti platenia miestnych daní a poplatkov, podľa platného VZN danej obce. Táto časť je súčasťou riešenia v ŽS Prest'ahovanie.

Proaktívne informovanie pozostalých, ktorí nadobudli dedičským konaním finančné prostriedky, formou elektronickej notifikácie v súvislosti so vznikom povinnosti na vyrovnanie nákladov pri pohrebe neznámej osoby, ak k takejto skutočnosti došlo.

Oblasť 06 Informovanie príslušných orgánov o úmrtí

Matrika tak ako aj v súčasnosti vykoná zápis úmrtia do Registra fyzických osôb a týmto zápisom sú automaticky všetky integrované orgány informované o úmrtí a potrebe odhlásenia zomrelého zo svojich IT systémov. Súčasťou zautomatizovania toku informácií je nutnosť rozšírenia integrácií registrov o ďalšie inštitúcie a orgány štátu, aby občania nemuseli hlásiť úmrtie blízkej osoby alebo člena rodiny samostatne v každej z nich.

Po odhlásení zomrelého z príslušných orgánov a inštitúcií je pozostalý občan notifikovaný o tejto zmene. Občan je notifikovaný aj s pripomienkou, kde všade ešte musí odhlásiť člena rodiny v prípade súkromných spoločností, resp. pre prípad inštitúcií a orgánov štátu, ktoré ešte nie sú zintegrované do príslušných registrov.

Oblasť 07 Vrátenie osobných dokladov a vecí (v prípade potreby)

Po úmrtí príbuzného alebo blízkej osoby sú príbuzní povinní odovzdať osobné doklady na matričný úrad a ostatné doklady odovzdať ich vydavateľovi.

Pozostalí po zomretom, ktorý bol vlastníkom zbrane dostanú elektronickú notifikáciu s touto informáciou a tiež inštrukciami, aké sú ich povinnosti. Následne sú tiež povinní nahlásiť Okresnému riaditeľstvu policajného zboru miesto uloženia zbrane a OR PZ zabezpečiť prevzatie a úschovu zbrane až po ukončenie dedičského konania, kde sa ujasní, kto bude dedičom v tejto veci.

Oblasť 08 Žiadosť o pozostalostné dávky sociálneho poistenia

Pozostalí členovia rodiny majú možnosť si okrem osobnej žiadosti aj elektronicky požiadať o pozostalostné dávky sociálneho poistenia - pozostalostné dôchodky alebo úrazové dávky (ak poškodený zomrel v dôsledku pracovného úrazu alebo choroby z povolania). Pozostalí sú notifikovaní zo strany Sociálnej poisťovne pre prípad, ak majú chybu v žiadosti o pozostalostné dávky sociálneho poistenia, prípadne o potrebe doložiť dokumenty, ak nebola ich žiadosť úplná. Pozostalí tiež obdržia notifikáciu o vybavení žiadosti a priznaní dôchodku alebo pozostalostnej úrazovej dávky.

7. PRÍLOHY

ZOZNAM PRÍLOH:

Príloha č. 1 Merateľné ukazovatele pre budovanie prioritných životných situácií

Príloha č. 2 Zoznam zákazníckych ciest občanov a podnikateľov v rámci prioritných životných situácií

8. ZOZNAM TABULIEK:

Tabuľka 1: Zoznam skratiek	4
Tabuľka 2: Zoznam prioritných životných situácií	6
Tabuľka 3: Zoznam prieskumov pre prioritné životné situácie	11
Tabuľka 4: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - ohraničenie	16
Tabuľka 5: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - identifikované oblasti	16
Tabuľka 6: ŽS2 - Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie - ohraničenie	19
Tabuľka 7: ŽS2 - Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie - identifikované oblasti	19
Tabuľka 8: ŽS3 - Začatie podnikania - ohraničenie	21
Tabuľka 9: ŽS3 - Začatie podnikania - identifikované oblasti	22
Tabuľka 10: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - ohraničenie	24
Tabuľka 11: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - identifikované oblasti	24
Tabuľka 12: ŽS5 - Administratívny chod podniku - ohraničenie	26
Tabuľka 13: ŽS5 - Administratívny chod podniku - identifikované oblasti	26
Tabuľka 14: ŽS6 - Prestahovanie - ohraničenie	31
Tabuľka 15: ŽS6 - Prestahovanie - identifikované oblasti	31
Tabuľka 16: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - ohraničenie	33
Tabuľka 17: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - identifikované oblasti	33
Tabuľka 18: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - ohraničenie	37
Tabuľka 19: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - identifikované oblasti	37
Tabuľka 20: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - ohraničenie	40
Tabuľka 21: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - identifikované oblasti	41
Tabuľka 22: ŽS10 - Hmotná núdza - ohraničenie	43
Tabuľka 23: ŽS10 - Hmotná núdza - identifikované oblasti	43
Tabuľka 24: ŽS11 - Materská škola - ohraničenie	45
Tabuľka 25: ŽS11 - Materská škola - identifikované oblasti	45
Tabuľka 26: ŽS12 - Základná škola - ohraničenie	47
Tabuľka 27: ŽS12 - Základná škola - identifikované oblasti	47
Tabuľka 28: ŽS13 - Stredná škola - ohraničenie	49
Tabuľka 29: ŽS13 - Stredná škola - identifikované oblasti	49
Tabuľka 30: ŽS14 - Odchod do dôchodku - ohraničenie	52
Tabuľka 31: ŽS14 - Odchod do dôchodku - Zoznam oblastí	52
Tabuľka 32: ŽS15 - Uzavretie manželstva - ohraničenie	54
Tabuľka 33: ŽS15 - Uzavretie manželstva - identifikované oblasti	54
Tabuľka 34: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - ohraničenie	56
Tabuľka 35: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - identifikované oblasti	56
Tabuľka 36: ŽS1 - Strata a hľadanie zamestnania - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	59
Tabuľka 37: ŽS2 - Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	62
Tabuľka 38: ŽS3 - Začatie podnikania - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	64
Tabuľka 39: ŽS4 - Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	66
Tabuľka 40: ŽS5 - Administratívny chod podniku - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	67
Tabuľka 41: ŽS6 - Prestahovanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	70
Tabuľka 42: ŽS7 - Narodenie dieťaťa - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	72
Tabuľka 43: ŽS8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	75
Tabuľka 44: ŽS9 - Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	78
Tabuľka 45: ŽS10 - Hmotná núdza - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	80
Tabuľka 46: ŽS11 - Materská škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	83
Tabuľka 47: ŽS12 - Základná škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	84
Tabuľka 488: ŽS13 - Stredná škola - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	85
Tabuľka 49: ŽS14 - Odchod do dôchodku - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	86
Tabuľka 50: ŽS15 - Uzavretie manželstva - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	88
Tabuľka 51: ŽS16 - Úmrtie a dedičské konanie - zistené nedostatky a plán odporúčaných investičných akcií	89
Tabuľka 52: Potvrdenia pre predprimárne vzdelávanie	113
Tabuľka 53: Potvrdenia pre primárne vzdelávanie	116
Tabuľka 54: Potvrdenia pre vzdelávanie na strednej škole	118

Tabuľka 55: Merateľné ukazovatele pre cieľ Spokojnosť občanov a podnikateľov	125
Tabuľka 56: Merateľné ukazovatele pre cieľ Používanosť elektronických služieb štátu	128
Tabuľka 57: Merateľné ukazovatele pre cieľ Kvalita poskytovaných elektronických služieb štátu.....	131
Tabuľka 58: Zoznam zákazníckych ciest.....	134

9. ZOZNAM OBRÁZKOV:

Obrázok 1 Princípy, na ktorých sú budované prioritné životné situácie.....	7
Obrázok 2 Celková úroveň vyspelosti eGovernmentu v krajinách EÚ, eGovernment Benchmark 2022	10
Obrázok 3 Poradie podľa indexu digitálnej ekonomiky a spoločnosti (DESI) v roku 2022	10
Obrázok 4 Úroveň kvality vybraných elektronických služieb súvisiacich s prioritnými životnými situáciami	15

Príloha č. 1 Merateľné ukazovatele pre budovanie prioritných životných situácií

Tabuľka 55: Merateľné ukazovatele pre cieľ Spokojnosť občanov a podnikateľov

Spokojnosť občanov a podnikateľov								
ŽS	CIEĽ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	Hodnoty 2022	Hodnoty 2023	Cieľové hodnoty projektu 2026	SPÔSOB ICH MERANIA/ OVERENIA PO NASEDENÍ (overenie naplnenia cieľa)	ZDROJ
Prierezovo	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre riešenie úradných záležitostí	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	4,9	4,9	5,2	Výpočet CES	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
Prierezovo	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Net promoter score užívateľov e-služieb štátu	škála 0-10 (0 = určite neodporučili / 10 = určite odporúčili)	-21	-9	0	v % priaznivcov/promotérov ktorí označili hodnotu 9 alebo 10	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
Prierezovo	Spokojnosť biznis sektora s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre riešenie úradných záležitostí	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	4,9	4,9	5	Výpočet CES	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS1	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre evidovanie sa na úrade práce	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,3	5,2	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS2	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o zápis alebo zmenu údajov v katastri	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,2	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS2	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre návrh na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS3	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre založenie živnosti/firmy	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,4	6	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)

ŽS3	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre založenie živnosti/firmy	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,4	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS4	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre zmenu evidencie vozidla	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	4,7	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS4	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre kúpu diaľničnej známky	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,2	6,4	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS5	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre registráciu nového zamestnanca	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	6	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS5	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre registrovanie subjektu k DzP a DPH	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,3	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS6	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre zmenu trvalého pobytu	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	4,8	4,7	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS7	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o materské	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,5	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS7	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o tehotenský príspevok	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,6	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS8	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o príspevok v prípade OČR	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,1	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)
ŽS8	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre elektronickú PN	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,3	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívateľia e-služieb)

ŽS9	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o parkovací preukaz ŽZP	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,8	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS10	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o pomoc v hmotnej núdzi	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	5,5	4,7	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS11 ŽS12	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre elektronickú komunikáciu s MŠ a ZŠ	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,9	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS11 ŽS12 ŽS13	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre lekárske potvrdenia pre potreby školy a MŠ	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,6	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS11 ŽS12 ŽS13	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre prihlásenie dieťaťa na MŠ, ZŠ, SŠ	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	6,2	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS14	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o starobný alebo predčasný dôchodok	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,0	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS14	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre online rezervačný systém Sociálnej poisťovne	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,4	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS15	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre zmenu priezviska na matrike	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,3	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS15	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o zmenu osobných dokladov	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	6,1	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)
ŽS16	Spokojnosť používateľov elektronických služieb s online riešením úradných záležitostí	Customer effort score pre žiadosť o príspevok na pohreb	stupnica 1-7 (1= rozhodne nesúhlasím / 7 = rozhodne súhlasím)	n/a	5,2	5,8	v % z tých, ktorí riešili danú záležitosť online a označili možnosť "rozhodne súhlasím", "súhlasím", "skôr súhlasím"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Užívatelia e-služieb)

Tabuľka 56: Merateľné ukazovatele pre cieľ Používanosť elektronických služieb štátu

Používanosť elektronických služieb štátu								
ŽS	CIEĽ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	Hodnoty 2022	Hodnoty 2023	TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu)	SPÔSOB ICH MERANIA / OVERENIA PO NASEDENÍ (overenie naplnenia cieľa)	ZDROJ
Prierezovo	Využívanie internetu na kontakt s úradmi a inštitúciami v rámci populácie SR	Online komunikácia s úradmi a inštitúciami	%	74,0%	61,3%	85%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili "cez internet"	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
Prierezovo	Využívanie ÚPVS na hľadanie informácií o úradných záležitostiach v rámci populácie SR	ÚPVS ako zdroj informácií na vybavenie úradných záležitostí	%	6,0%	7,0%	15%	% z respondentov, ktorí označili ÚPVS ako najčastejší zdroj informácií pre vybavenie úradných záležitostí	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS1	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti vybaviť prihlásenie alebo odhlásenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie	%	31,0%	28,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS2	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o zápis alebo zmenu údajov v katastri	%	38,0%	37,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS2	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o návrhu na vklad záložného práva do katastra nehnuteľností	%	n/a	29,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS3	Informovanosť o e-službách štátu v rámci biznis sektora	Informovanosť o možnosti založenia firmy/živnosti	%	63,0%	61,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS3	Informovanosť o e-službách štátu v rámci biznis sektora	Informovanosť o možnosti založenia firmy/živnosti	%	63,0%	55,5%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)

ŽS4	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti zmeny evidencie vozidla	%	42,0%	42,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS4	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti kúpy diaľničnej známky	%	71,0%	74,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS5	Informovanosť o e-službách štátu v rámci biznis sektora	Informovanosť o možnosti registrácie nového zamestnanca	%	n/a	63,3%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS5	Informovanosť o e-službách štátu v rámci biznis sektora	Informovanosť o možnosti registrácie na daň z príjmu a DPH	%	64,0%	60,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Biznis sektor)
ŽS6	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti zmeny trvalého pobytu	%	31,0%	32,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS7	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o materské	%	n/a	27,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS7	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o tehotenský príspevok	%	n/a	23,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS8	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o príspevok v prípade OCR	%	n/a	34,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS8	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o elektronickej PN	%	n/a	63,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS9	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o parkovací preukaz ŤZP	%	n/a	25,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)

ŽS10	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi	%	35,0%	26,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS11 ŽS12	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti elektronickej komunikácie s MŠ a ZŠ	%	n/a	43,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS11 ŽS12 ŽS13	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti lekárskeho potvrdení pre potreby školy a MŠ	%	n/a	31,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS11 ŽS12 ŽS13	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti prihlásenia dieťaťa na MŠ, ZŠ, SŠ	%	n/a	30,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS14	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o žiadosti o starobný alebo predčasný dôchodok	%	n/a	29,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS14	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o online rezervačnom systéme Sociálnej poisťovne	%	n/a	39,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS15	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o možnosti zmeny priezviska na matrike	%	n/a	19,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS15	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o žiadosti o zmenu osobných dokladov	%	n/a	36,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)
ŽS16	Informovanosť o e-službách štátu v rámci populácie SR	Informovanosť o žiadosti o príspevok na pohreb	%	n/a	19,0%	80%	% z respondentov nad 18rokov, ktorí označili úkon	Meranie indikátorov rozvoja a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy (Populácia SR)

Tabuľka 57: Merateľné ukazovatele pre cieľ Kvalita poskytovaných elektronických služieb štátu

Kvalita poskytovaných elektronických služieb štátu								
ŽS	CIEĽ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	Hodnoty 2022	Hodnoty 2023	TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu)	SPÔSOB ICH MERANIA/ OVERENIA PO NASEDENÍ (overenie naplnenia cieľa)	ZDROJ
ŽS1	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS1 - strata a hľadanie zamestnania	% výsledok v kategórii	45,9%	45,9%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS2	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS2 - kúpa a predaj nehnuteľnosti nabývanie	% výsledok v kategórii	38,6%	38,6%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS3	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS3 - ohlásenie živnosti FO	% výsledok v kategórii	58,3%	58,3%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS3	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS3 - ohlásenie živnosti PO	% výsledok v kategórii	58,3%	58,3%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS3	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS3 - registrácia s.r.o.	% výsledok v kategórii	44,1%	44,1%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS4	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS4 - kúpa motorového vozidla	% výsledok v kategórii	51,6%	51,6%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS5	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS5 - administratívny chod podniku (zmeny v ŽR SR)	% výsledok v kategórii	39,9%	39,9%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023

ŽS5	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS5 - administratívny chod podniku (zmeny v OR SR)	% výsledok v kategórii	46,4%	46,4%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS5	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS5 - administratívny chod podniku (registrácia zamestnávateľa a zamestnanca)	% výsledok v kategórii	5,4%	5,4%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS6	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS6 - presťahovanie	% výsledok v kategórii	45,5%	45,5%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS7	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS7 - narodenie dieťaťa (žiadosť o materské)	% výsledok v kategórii	18,5%	18,5%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS7	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS7 - narodenie dieťaťa (žiadosť o tehotenské)	% výsledok v kategórii	57,1%	57,1%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS7	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS7 - narodenie dieťaťa (určenie otcovstva)	% výsledok v kategórii	52,7%	52,7%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS8	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS8 - som chorý (ePN)	% výsledok v kategórii	66,6%	66,6%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS8	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS8 - som chorý (krátkodobá OČR)	% výsledok v kategórii	14,2%	14,2%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS9	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS9 - som odkázaný	% výsledok v kategórii	34,7%	34,7%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS10	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS10 - hmotná núdza	% výsledok v kategórii	41,5%	41,5%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023

ŽS11	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS11 - materská škola	% výsledok v kategórii	21,4%	21,4%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS12	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS12 - základná škola	% výsledok v kategórii	20,1%	20,1%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS13	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS13 - stredná škola	% výsledok v kategórii	30,5%	30,5%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS14	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS14 - odchod do dôchodku	% výsledok v kategórii	21,9%	21,9%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS15	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS15 - uzavretie manželstva	% výsledok v kategórii	10,8%	10,8%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023
ŽS16	Kvalita koncových služieb pre životnú situáciu	Benchmark ŽS16 - úmrtie a dedičské konanie	% výsledok v kategórii	10,9%	10,9%	75,0%	Testovanie a hodnotenie formou mystery shopping na základe jednotnej metodológie	Benchmarkové hodnotenie kvality elektronických služieb 2022/2023

Príloha č. 2 Zoznam zákazníckych ciest občanov a podnikateľov v rámci prioritných životných situácií

Tabuľka 58: Zoznam zákazníckych ciest

Životná situácia	Názov zákazníckej cesty	Zdroj / Link
ŽS1	ŽS1 - Strata zamestnania – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS2	ŽS2 - Kúpa nehnuteľnosti – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS3	ŽS3 - Začatie podnikania - zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS4	ŽS4 - Kúpa motorového vozidla - zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS5	ŽS5 - Admin chod podniku - zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS6	ŽS6 - Prest'ahovanie – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS7	ŽS7 - Narodenie dieťaťa – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS8	ŽS8 - Som chorý – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS9	ŽS9 - Som odkázaný – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS10	ŽS10 - Hmotná núdza – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS11	ŽS11 - Materská škola – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS12	ŽS12 - Základná škola – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS13	ŽS13 - Stredná škola – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS14	ŽS14 - Odchod do dôchodku – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS15	ŽS15 - Uzavretie manželstva – zákaznícke cesty	web portál MIRRI
ŽS16	ŽS16 - Úmrtie – zákaznícke cesty	web portál MIRRI