

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102007/B/2016/36069387453167620

**INFORMATIZÁCIA SLUŽIEB MIESTNEJ A REGIONÁLNEJ
SAMOSPRÁVY**

Bakalárska práca

2016

Eva Slováková

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

INFORMATIZÁCIA SLUŽIEB MIESTNEJ A REGIONÁLNEJ
SAMOSPRÁVY

Bakalárska práca

Študijný program: Podnikanie v obchode

Študijný odbor: Obchodné podnikanie

Školiace pracovisko: Katedra informatiky obchodných firiem

Vedúci záverečnej práce: Ing. Oľga Škvarčeková

Bratislava 2016

Eva Slováková

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu som vypracovala samostatne, a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum:

.....

(podpis študenta)

POĎAKOVANIE

Moja najväčšia vďaka pri vypracovávaní tejto bakalárskej práce patrí pani Ing. Olge Škvarčekovej za jej ústretovosť, ochotu pomôcť a radám, ktoré mi dopomohli k vypracovaniu práce.

ABSTRAKT

SLOVÁKOVÁ, Eva : Informatizácia služieb miestnej a regionálnej samosprávy.
- Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra informatiky obchodných firiem. - Ing. Oľga Škvarčeková - Bratislava: OF EU, 2016, 53 s.

Cieľom záverečnej práce je vysvetliť problematiku v oblasti informatizácie služieb miest a obcí, základné strategické dokumenty a projekty a následne ich aplikovať na konkrétny samosprávny kraj. Práca je rozdelená do piatich kapitol. Obsahuje 10 grafov, 3 tabuľky, a 3 prílohy. Prvá kapitola je venovaná vývoju informatizácie na Slovensku, stav v ktorom sa nachádza súčasná elektronizácia verejnej správy a opísanie jednotlivých dokumentov a projektov, spojených s budovaním informatizácie miestnej a regionálnej samosprávy. Druhá kapitola zahŕňa cieľ práce. Tretia kapitola obsahuje metodiku práce a metódy skúmania, ktoré sme použili. Štvrtá kapitola obsahuje analýzu portálu samosprávneho kraja Trnava a úroveň využívania poskytovaných služieb občanom. Posledná kapitola obsahuje výsledky získané z prieskumu spolu s odporúčaním pre budúci vývoj elektronických služieb vybraného kraja.

Kľúčové slová:

verejná správa, informatizácia, eGovernment, informačno-komunikačné technológie, elektronické služby,

ABSTRACT

SLOVÁKOVÁ, Eva: Informatization of local and regional self-government service. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Business Information Technology. – Ing. Oľga Škvarčeková – Bratislava: OF EU, 2016, 53 p.

The aim of the thesis is to explain the issues in the field of informatization services of towns and municipalities, the basic strategic documents and projects and additionally to apply them to a particular self-governing region. The thesis is divided into five chapters. It includes 10 graphs, 3 tables and 3 appendix. The first chapter is devoted to the development of informatization in Slovakia, the state of the current e-government and to the description of individual documents and projects related to the development of informatization of local and regional self-government. The second chapter includes the objective of the work. The third chapter includes the methodology of the work and methodology of investigation that we used. The fourth chapter includes the analysis of the web portal of self-governing region Trnava and level of usage of the services that are provided to the citizens. The last chapter includes the results obtained from the survey, together with recommendations for future development of electronic services in a selected region.

Keywords:

Public administration, informatization, eGovernment, information and communication technology, electronic services

OBSAH

Úvod.....	9
1. Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....	9
1.1. Vymedzenie základných pojmov	10
1.2. Informatizácia spoločnosti v SR.....	11
1.2.1. <i>Prioritné oblasti</i>	12
1.2.2. <i>Prioritné ciele</i>	14
1.2.3. <i>Bariéry procesu informatizácie spoločnosti v SR</i>	14
1.2.4. <i>Operačný program informatizácia spoločnosti</i>	15
1.3. Informatizácia verejnej správy.....	16
1.3.1. <i>Porovnanie úrovne eGovernmentu Slovenska so zahraničím</i>	19
1.3.2. <i>Ústredný portál verejnej správy</i>	20
1.3.3. <i>Integrované obslužné miesto</i>	22
1.4. Elektronizácia služieb miest a obcí.....	23
1.5. Programové obdobie 2014-2020.....	24
2. Cieľ práce	27
3. Metodika práce a metódy skúmania	28
3.1. Prieskum úrovne využívania e-služieb portálu Trnavského samosprávneho kraja.....	28
3.1.1. <i>Charakteristika problému</i>	29
3.1.2. <i>Účel a ohraničenie projektu</i>	29
3.1.3. <i>Náčrt prieskumu</i>	29
3.1.4. <i>Zdroje údajov a metodika</i>	30

3.1.5. <i>Odhad požiadaviek na čas a náklady</i>	30
4. Výsledky práce	31
4.1. Charakteristika elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja	31
4.2. Výsledky prieskumu	32
4.2.1. <i>Analýza výsledkov odpovedí</i>	33
4.2.2. <i>Charakteristika vybranej vzorky</i>	43
5. Diskusia	44
5.1. Odporúčania	44
ZÁVER	46
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	48

ÚVOD

V súčasnosti sa považujú informačné technológie za ťahúňov moderných ekonomík vyspelých štátov. Pre Slovensko predstavuje IT sektor jednu z kľúčových oblastí rozvoja ekonomiky na Slovensku. Jednou z hlavných priorít slovenskej ekonomiky je udržanie konkurencieschopnosti, prostredníctvom podpory informatizácie spoločnosti, a to na všetkých jej úrovniach, vrátane elektronizácie verejnej správy. Práve spolupráca IT sektora a vlády SR zodpovedá, za dosahovanie pozitívnych výsledkov v oblasti budovania elektronizácie verejnej správy a jej prínosy pre spoločnosť.

Elektronizácia verejnej správy sa opiera o množstvo strategických dokumentov, výziev zo strany Európskej únie a projektov zameraných na sprístupnenie elektronických služieb občanom a podnikateľom na celom území Slovenskej republiky. Cieľom informatizácie verejnej správy je umožniť prístup k elektronickým službám pre mestá a obce vytváraním integrovaných obslužných miest. Jednotlivé integrované obslužné miesta plnia funkciu poskytovateľa elektronických služieb verejnosti. Účelom zavádzania týchto služieb je najmä zvýšenie transparentnosti možností využitia služieb, zvýšenie efektívnosti verejnej správy voči občanom a podnikateľom, zabezpečenie flexibilného štátneho aparátu, zlepšenie podnikateľského prostredia a tiež slúžia ako prostriedok čerpania finančných zdrojov Európskej únie. Základom budovania efektívnej digitalizácie služieb pre mestá a obce je myšlienka znižovania nákladov ako pre spoločnosť, tak pre verejnú správu. Elimináciou administratívnych úkonov spojených s vybavovaním agendy dochádza k naplneniu vízie budovania efektívnej elektronizácií verejnej správy.

Cieľom tejto práce je analýza úrovne informatizácie na Slovensku, so zameraním na využívanie elektronických služieb občanmi a podnikateľmi na portáli vybraného krajského mesta. Na základe jednotlivých čiastkových cieľov opísaných v prvej kapitole sa budeme snažiť objasniť informatizáciu spoločnosti, s orientáciou na elektronizáciu služieb verejnej správy a poskytovanie elektronických služieb občanom na miestnej a regionálnej úrovni. Analýza sa uskutoční prostredníctvom dotazníka, formou zberu elektronických odpovedí a sčasti priameho dopytovania občanov a podnikateľov Trnavského samosprávneho kraja, opísaná v štvrtej kapitole. Záver je venovaný zhodnoteniu súčasného stavu poskytovania elektronických spolu s odporúčaniami do budúcnosti.

1. Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Prvé pôvodné informačné fondy boli vybudované pre potreby vnútorných zložiek jednotlivých orgánov riadenia. Oblasť riadenia bola jedna z prvých oblastí do ktorých v 60. rokoch začala prenikať informačná technika najmä kvôli úlohe, ktoré v nej zohrávali informácie. (Procházka, 1994)

Koncom 80 rokov začali v dôsledku nepriaznivých udalostí vznikať bariéry. Medzi hlavné dôvody možno zaradiť postupnú a štandardizačnú nepripravenosť telekomunikačnej siete, široký sortiment výpočtovej techniky a jej nízka úroveň kompatibility, vybavenosti pracovníkov v riadiacej sfére nekomplexnou výpočtovou technikou a ich nepripravenosť na prácu s informačnou technikou. (Procházka, 1994)

90. roky sa vyznačovali direktívne riadenou trhovou ekonomikou čo malo dopad aj na obsah a organizáciu informačných systémov. Úlohou bolo zabezpečenie vysokej komunikatívности a pružnosti pri využívaní informačných zdrojov, modernizácií telekomunikačných sietí a zriaďovanie verejných dátových sietí. Avšak jedným zo zásadných problémov vtedajšej doby boli nedostačujúce kapacity telekomunikačných sietí a ich morálne zastaranie. *„Zavádzanie nových telekomunikačných služieb a kvantitatívny rozvoj telekomunikácií je v súčasnosti obmedzený. Každý časový posun v riešení telekomunikačných sietí znamená ďalej strácať kontakt s Európou i svetom a hrozí tak nebezpečenstvo vytvorenia nového informačného vákua.“* (Kolektív oddelenia informačných štúdií, 1992, s. 26-27). Ako predpoklad úspešnej implementácie informatizácie sa považovalo zvýšenie nárokov na „know - how“, analýzy problémov a možnosti ich riešenia a v neposlednom rade empirické poznatky zahraničných trendov vývoja. Vzhľadom na administratívno-direktívny charakter manažmentu na úrovni ústredných orgánov Slovenskej republiky (ďalej už len „SR“), aktivity z oblasti informatizácie nevykazovali predpokladané výsledky výstupov a tiež neboli v súlade s námahou vynaloženou pracovníkmi z danej oblasti. (Kolektív oddelenia informačných štúdií, 1992)

Začiatkom 21. stor. kedy ekonomika SR prešla zmenou z direktívne riadenej na trhovú, bola potrebná aj zmena štruktúry technológií. Hlavným prostriedkom

zabezpečujúcim túto zmenu boli považované informačné a komunikačné technológie¹ (ďalej už len „IKT“).

IKT priniesli zdokonalenie informačných poznatkov, podnietili najmä inovačný a intelektuálny potenciál krajiny v prospech rozvoja spoločnosti, čím vznikol nový trend označovaný ako „informatizácia spoločnosti“. (Hronec, Meričková, Štrangfeldová, 2008). V súvislosti s týmto trendom v danom období vzniklo na Slovensku množstvo dokumentov zameraných na stratégie implementácie IKT na národnej úrovni.

1.1. Vymedzenie základných pojmov

Informatizácia spoločnosti ako taká má mnoho definícií, no možno ju považovať ako „proces prieniku informačných a komunikačných technológií do všetkých oblastí spoločenského, politického a hospodárskeho života. Budovanie informačnej spoločnosti treba chápať, nie ako cieľ ale ako prostriedok na zvyšovanie kvality života a budovanie znalostnej ekonomiky“ (Škvarčeková, 2004, s. 242).

Štát rozumie informatizáciu ako plánovite riadený proces, ktorý maximalizuje využitie potenciálu ponúkaných informačno-komunikačných technológií v oblasti hospodárskeho, politického a spoločenského života. Považuje sa za systematický proces realizácie úloh spočívajúci v elektronizácii služieb, ktoré poskytujú orgány verejnej správy. Tá ich využíva na rozvoj a realizáciu informačných systémov. (MF SR, 2005)

Informatizáciu môžeme považovať za jednu z kľúčových úloh pre rozvoj a dynamiku vlád vyspelých štátov. „Úlohou informatizácie je zaviesť väčšiu transparentnosť do výkonu VS, zlepšiť jej otvorenosť voči občanom, zlepšiť služby verejnej správy pre občanov a podnikateľskú sféru a v neposlednej miere racionalizovať administráciu a výkony verejnej správy.“ (Uznesenie vlády, 522/2001)

Informatizácia verejnej správy² predstavuje jednu z oblastí poskytovania elektronických služieb spoločnosti³. Podľa národného strategického referenčného rámca

¹ Technológie, ktoré umožňujú elektronicky zaznamenávať, uchovávať, vyhľadávať, spracúvať, prenášať a šíriť informácie. Umožňujú komunikovať a participovať na spolupracovnej sieti prostredníctvom internetu (Cedefop, 2014)

² eGovernment

2007-2013 je informatizácia spoločnosti definovaná ako „*Efektívna elektronická verejná správa prinášajúca lepšie služby občanom a podnikom a je nevyhnutná pri vytváraní konkurencieschopného a inovačného prostredia.*“ (Ministerstvo výstavby a regionálneho rozvoja SR, 2007, s. 48)

Informatizácia verejnej správy podľa Ministerstva financií SR (ďalej už len „MF SR“) „*Informatizáciou verejnej správy zjednodušené označujeme využívanie možností IKT, ktoré umožnia výkon verejnej správy realizovať elektronicky (napríklad prostredníctvom internetu, telefónu, mobilného telefónu alebo inými komunikačnými prostriedkami).*“

Informatizáciu miestnej a regionálnej samosprávy považujeme za prioritnú oblasť informatizácie spoločnosti v SR, prostredníctvom ktorej sa naplňujú vízie eGovernmentu. Podľa tlačovej správy MF SR „*Projekt elektronizácie služieb miest a obcí pomôže zjednotiť rozdiely v kvalite a stupni rozvoja informačných systémov. Vďaka tomu bude môcť občan jednoduchšie vybavovať úradné úkony. Výsledkom projektu bude zníženie administratívnej záťaže, zvýšenie transparentnosti miestnej samosprávy a zlepšenie prístupnosti služieb miest a obcí pre občanov s obmedzenou možnosťou osobných návštev.*“ (MF SR, 2010)

1.2. Informatizácia spoločnosti v SR

Dokument „Politika informatizácie spoločnosti SR“ schválený vládou Slovenskej republiky v júni 2001, nadväzuje na predchádzajúci „Národný program informatizácie“ z roku 1992. V dokumente je vymedzené postavenie IKT, ako nástroju stimulovania ekonomického a sociálneho rozvoja s dôrazom na význam nielen v odvetviach ekonomiky, ale aj v prístupe informácií občanom, uľahčenie kontaktu s verejnou správou a i. Politika informatizácie spoločnosti sa považuje za základný strategický dokument vychádzajúci z iniciatívy eEurope⁴. Prostredníctvom jednotlivých krátkodobých akčných plánov

³ Súčasťou informatizácie spoločnosti je nielen elektronizácia verejnej správy ale aj elektronizácia zdravotníctva (eHealth), vdelávania (eLearning), životného prostredia (eEnvironment), sociálna inklúzia (eInclusion) a kultúra (eCulture)

⁴ Poznanie významu informatizácie pre ekonomický rast a zvýšenie zamestnanosti viedli Európsku komisiu k prijatiu novej iniciatívy „eEurópa - informačná spoločnosť pre všetkých. Nadväzujúc na závery Varšavskej ministerskej konferencie, ktorú pripravili kandidátske krajiny EÚ spolu s EÚ spoločný rámcový akčný plán „eEurope+“, ktorého ciele korešpondujú s cieľmi iniciatívy eEurope. („eEurope - an Information Society for All, Lisabon 2000“) Prijatím iniciatívy eEurope a akčného plánu sa členské krajiny EÚ, Európsky parlament a Európska komisia politicky zaviazali k vzájomnej spolupráci a koordinácii pri rozvoji európskej informačnej spoločnosti. (uznesenie vlády č.522/2001)

a programov strednodobého charakteru sa budú realizovať a presadzovať hlavné prioritné ciele. Na strategický dokument politiky informatizácie nadväzuje Stratégia informatizácie spoločnosti, ktorá bola prijatá uznesením vlády SR v roku 2004 pod č. 43.

1.2.1. Prioritné oblasti

Predstavujú významnú časť strategického dokumentu, ktorá opisuje jednotlivé zámery z jednotlivých oblastí spadajúcich pod štátnu správu.

Informačno-komunikačná infraštruktúra je jednou z prioritnej domény, ktorej podstatou je rozvoj informatizačných programov. Predstavuje sieťovú infraštruktúru, pomocou ktorej je štátna správa schopná poskytovať elektronické služby.

„Legislatíva a štandardy“ predstavujú jednu z oblastí, ktorá je nevyhnutná pre proces informatizácie spoločnosti. Legislatíva musí byť upravená a platná tak, aby spĺňala požiadavky na prípadné zmeny, ktoré vznikajú v dôsledku používania IKT. Súčasťou tvorby legislatívy je tiež potreba zladenia noriem, ktoré budú zohľadňovať dynamizujúci vývoj v oblasti informatiky. Iniciatívou v tejto oblasti je tiež zriadenie pracovísk, ktoré budú schopné zhodnotiť jednotlivé produkty IKT a udeľovať im medzinárodné certifikáty.

„Informatické vzdelávanie a informatizácia vzdelávania“ je jednou z kľúčových oblastí pre rozvoj informačnej spoločnosti. Prostredníctvom zabezpečenia digitálnej gramotnosti spoločnosti, by sa malo predísť vzniku rozdielov medzi skupinami s prístupom k IKT a bez prístupu k IKT. Na splnenie cieľov v danej oblasti je potrebné podporovať programy, ktoré pomáhajú spoločnosti so vzdelaním a nabádať tak k využívaniu služieb poskytovaných štátnou správou.

„Elektronické podnikanie“⁵ je tiež jednou z oblastí kde rozvoj informačnej spoločnosti podnietil rozvoj IKT, a čoraz väčším prienikom podnikania s internetom. V súvislosti s expanziou internetu tak čoraz viac vznikajú nové podnikateľské príležitosti, nielen pre právnické osoby ale aj ostatné podnikateľské subjekty. Problémom tejto oblasti však stále ostáva ochrana osobných údajov či ochrana spotrebiteľa.

„Výskum a vývoj“ v procese informatizácie nadväzuje na štátnu politiku to hlavne v oblasti vedy a v oblasti techniky.

⁵ Tiež aj e-obchod alebo e-podnikanie

„Verejná správa“⁶ je pomocou IKT schopná do vysokej miery uspokojiť potreby spoločnosti kladené na elektronické služby (ďalej už len „e-služby“). Aplikácia IKT do vysokej miery ovplyvňuje efektívnosť verejnej správy. Nevyhnutným je tvorba celistvého poskytovania e-služieb nielen podnikateľom ale aj občanom. Cieľom pri sprístupňovaní e-služieb verejnosti je hlavne zlepšenie kvality, efektívnosti a tiež zlepšenie úrovne finančných obmedzení verejnej správy. (Uznesenie vlády, č.522/2001)

Pri sprístupnení e-služieb občanom je nevyhnutné:

- vytvoriť podmienky pre jednotnú identifikáciu občanov v informačných systémoch a registroch verejnej správy a v systémoch sociálnej a zdravotnej starostlivosti,
- zaviesť systém elektronických identifikačných preukazov totožnosti ako predpokladu pre využívanie integrovaných e-služieb,
- vytvoriť jednotný vstupný portál (centrálny informačný server) umožňujúci prístup k webovým stránkam verejnej správy,
- vybudovať systém poskytovania integrovaných e-služieb občanom zameraný na podávanie žiadostí o vydanie dokladov (identifikačný a vodičský preukaz, pas), žiadostí o zmeny v osobných údajoch, žiadostí o sociálnu pomoc, o vyhľadávanie voľných pracovných miest a pracovných príležitostí, poskytovanie verejne prístupných informácií,
- zvýšiť bezpečnosť Internetu pri poskytovaní služieb s cieľom získať dôveru občanov pri ochrane osobných údajov,
- sprístupniť poskytovanie e-služieb aj tým občanom, ktorí nemajú prístup k Internetu (vybudovaním siete informačných, resp. servisných kioskov prepojených na sieť verejnej správy). (Uznesenie vlády, č.522/2001)

Pri sprístupnení e-služieb podnikateľom je nevyhnutné:

- vytvoriť podmienky pre širšie využitie elektronických formulárov najmä pri vybavovaní registrácie organizácie, živnosti, pri podávaní daňových priznaní, pri vybavovaní odvodov (sociálneho a zdravotného poistenia), pri realizácii platieb, daní, odvodov do štátneho rozpočtu atď.,

⁶ Používa sa tiež e-vláda alebo e-vládnutie

- podporiť širšie využívanie e-služieb v procese verejného obstarávania.(Uznesenie vlády, č.522/2001)

1.2.2. Prioritné ciele

Prioritné ciele strategických dokumentov v daných oblastiach:

- participovať na formujúcej sa znalostnej a digitálnej ekonomike,
- zabezpečiť, aby občania SR boli schopní obstáť v konkurencii na pracovné miesta v globálnej znalostnej a digitálnej ekonomike,
- využiť inovačný potenciál IKT v miere, ktorá nám zaručí konkurencieschopnosť v globálnej ekonomike (odstránením bariér pre elektronický obchod),
- uľahčiť účasť občanov na správe vecí verejných a styk s orgánmi štátnej správy dôslednou informatizáciou služieb verejnej správy (e-vláda, e-vládnutie),
- vytvárať potrebné podmienky na rozvoj všetkých foriem vzdelávania, vrátane celoživotného vzdelávania, ktoré umožní začlenenie SR a jej občanov do globálnej informačnej spoločnosti,
- dosiahnuť, aby potenciál IKT slúžil na skvalitnenie života občanov SR,
- harmonizovať aktivity súvisiace s rozvojom informačnej spoločnosti s aktivitami EÚ, hlavne podporou akčného plánu eEurope+. (Uznesenie vlády č.522/2001)

Súčasťou dokumentu je identifikácia vtedajších bariér, spojených s informatizáciou.

1.2.3. Bariéry procesu informatizácie spoločnosti v SR

Súčasťou dokumentu je identifikácia bariér spojených s informatizáciou

- absencia politiky a stratégie rozvoja informačnej spoločnosti v podmienkach SR,
- neujasnené kompetencie a nedostatočná koordinácia rezortov zodpovedných za rôzne aspekty procesu informatizácie,
- absencia systémového prístupu pri príprave príslušnej legislatívy

- roztrieštenosť finančných zdrojov, ktorá neumožňuje rozbehnúť komplexnejšie projekty umožňujúce využitie potenciálu informačných a komunikačných technológií,
- nedostatočná koordinácia aktivít a spolupráce na medzinárodnej úrovni v rámci globalizácie, minimálne zapájanie sa do medzinárodnej deľby práce. (Hvozdíková, Hošoff, Jacek, 2011)

1.2.4. Operačný program informatizácia spoločnosti

Operačný program Informatizácia spoločnosti“ (ďalej len OPIS) je referenčný dokument, na základe ktorého bude poskytovaná podpora na všetky projekty informatizácie spoločnosti, podporované zo štrukturálnych fondov“. (SORO OPIS - MF SR, 2011)

OPIS je postavený na 4 základných prioritných osiach, v rámci ktorých sú zadané jednotlivé opatrenia.

Prioritná os 1 „Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb“

Špecifický cieľ prioritnej osi 1: Efektívna verejná správa

Opatrenie 1.1: Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na centrálnej úrovni

Opatrenie 1.2: Elektronizácia verejnej správy a elektronických služieb na miestnej a regionálnej úrovni

Prioritná os 2 „Rozvoj pamäťových a fondových inštitúcií a obnova ich národnej infraštruktúry“

Špecifický cieľ prioritnej osi 2: Skvalitnenie systémov získavania , ochrany a využitia poznatkov a digitálneho obsahu, modernizácia a dobudovanie infraštruktúry pamäťových a fondových inštitúcií na národnej úrovni

Opatrenie 2.1: Digitalizácia obsahu pamäťových a fondových inštitúcií, jeho archivovanie, sprístupňovanie a zlepšenie systémov jeho získavania, spracovania a ochrany

Prioritná os 3 „Zvýšenie prístupnosti k širokopásmovému internetu“

Špecifický cieľ prioritnej osi 3: Vytvorenie inžinierskych projektov pre širokopásmové optické siete, ktoré prispievajú k zvýšeniu penetrácie širokopásmového internetu

Opatrenie 3.1: Rozvoj a podpora trvalo udržateľného využívania infraštruktúry širokopásmového prístupu

Prioritná os 4 „Technická pomoc“

Špecifický cieľ prioritnej osi 4: Vysoká efektívnosť a účinnosť intervencií OPIS

Opatrenie 4.1: Technická pomoc pre RO OPIS⁷

Opatrenie 4.2: Technická pomoc pre SORO OPIS⁸ a PJ OPIS⁹ (Úrad vlády, 2015)

Stratégia OPIS je funguje na integračnom koncepte, ktorý vychádza zo súhrnnej analýzy. Pri zavádzaní stratégie, najmä v prioritnej osi 1 a 2 je preto zdôraznená úloha projektov na národnej úrovni, ktoré plnia úlohu kľúčových integračných nástrojov. (Úrad vlády SR, 2016)

1.3. Informatizácia verejnej správy

Stratégia informatizácie verejnej správy v (ďalej len „SIVS“) je dokument, ktorého účelom je riadiť proces informatizácie verejnej správy. SIVS bola schválená v roku 2008 uznesením vlády SR pod číslom 131, dokument vypracovalo MF SR za pomoci vlády SR. Cieľom tohto dokumentu je zabezpečiť modernizáciu verejnej správy a jej zhospodárňovanie a elektronizáciu.

V SIVS sú zadefinované kroky k naplneniu strategických cieľov vedúcich k rastúcej spokojnosti verejnosti s verejnou správou. Účelom je na základe zvyšovania

⁷ Riadiaci orgán Operačného programu Informatizácia spoločnosti

⁸ Sprostredkovateľský orgán pod riadiacim orgánom Operačného programu Informatizácia spoločnosti

⁹ Platobná jednotka Operačného programu Informatizácia spoločnosti

efektívnosti, zníženia nákladov verejnej správy a právomocí naplňovať vízie eGovernmentu¹⁰ vo všetkých jeho bodoch.

Východiskom ISVS na európskej úrovni sú dokumenty:

- Lisabonská stratégia
- Iniciatíva i2020 - Európska informačná spoločnosť pre ekonomický rast a zamestnanosť
- Akčný plán eGovernment i2010

Východiská na úrovni SR:

- Stratégia informatizácie spoločnosti v SR (z roku 2004) a z nej vychádzajúci akčný plán,
- Národná Lisabonská stratégia pre SR
- Stratégia rozvoja konkurencieschopnosti Slovenskej republiky do roku 2010 (MF SR, 2007)

V dokumente sú zadefinované jednotlivé ciele k naplneniu požiadaviek vyplývajúcich z eGovernmentu. Ciele mali účinnosť do roku 2013, kedy sa predpokladalo ich splnenie.

Hlavným cieľom dokumentu je zvýšiť úroveň spokojnosti u podnikateľov a občanov s verejnou správou. Umožniť využívanie služieb eGovernmentu všetkým sociálnym skupinám. Dôraz sa kladie aj na administratívne zaťaženie zo strany verejnosti, ktoré by sa malo znižovať v prospech užívateľov, čím by vznikla väčšia prehľadnosť úradných procesov a skrátenie času stráveného vybavovaním agend.

Ďalším z cieľov je zvýšenie efektívneho výkonu verejnej správy. V tomto prípade, úsilím verejnej správy je vytvorenie zaistenej infraštruktúry pre eGovernment a ostatných činností s tým spojených. Za pomoci centrálnych aplikácií pre jednotlivé činnosti verejnej správy sa použitím vybraných projektov zabráni duplicite pri daných činnostiach. Pri

¹⁰ eGovernment je elektronickou formou výkonu verejnej správy pri aplikácií IKT v procesoch verejnej správy (Fábryová, 2007)

odstránení legislatívnych bariér bude verejná správa tiež poskytovať elektronické verejné obstarávanie v plnom rozsahu.

Zvýšenie právomocí zo strany verejnej správy je tiež jedným z cieľov SIVS, pričom každý zamestnanec verejnej správy bude digitálne gramotný. Zameranie sa na školenia zamestnancov a zdokonaľovanie ich manažérskych schopností v rámci IT projektov.(MF SR, 2007)

Súčasťou eGovernmentu je tiež poskytovanie e- služieb občanom a podnikateľom. Európska komisia do pravidelného porovnávania v súčasnosti zaraďuje nasledovné eGovernment služby:

- eGov služby pre občanov: dane z príjmu (daňové a majetkové priznanie), služby na vyhľadávanie zamestnania, príspevky sociálneho zabezpečenia (podpora v nezamestnanosti, rodinné prídavky, náklady na zdravotnú starostlivosť, granty pre študentov), osobné dokumenty (občianske preukazy, pasy, vodičské preukazy), registrácia motorových vozidiel, žiadosť o stavebné povolenie, oznámenia polícii (krádež), verejné knižnice (prístupnosť katalógov, vyhľadávacie nástroje), žiadosť o vystavenie dokladu (rodný list, sobášny list), zápis na strednú alebo vysokú školu, oznámenie o presťahovaní (zmena adresy), služby spojené so zdravotníctvom (objednanie sa do nemocnice, interaktívne poradenstvo)
- eGov služby určené podnikateľom: sociálne dávky pre zamestnancov, daň z príjmu právnických osôb (priznanie, potvrdenie o prijatí priznania), daň z pridanej hodnoty (priznanie, potvrdenie o prijatí priznania), registrácia novej spoločnosti, vykazovanie údajov pre Štatistický úrad, colné prehlásenie, verejné obstarávanie, povolenia súvisiace so životným prostredím (European Comision, 2016)

S eGovernmentom sa nesie celý rad výhod, ktoré sa v živote občanov a celej spoločnosti pozitívne odzrkadľujú. Vedie k zjednodušeniu a koordinácii poskytovaných služieb verejnej správy a takisto zvyšuje transparentnosť pri ich poskytovaní. Zavádzaním elektronických služieb tak prichádza k redukcii času občana stráveného pri získavaní informácií na úradoch resp. vybavovaní svojej agendy. EGovernment predstavuje

prostriedkov na elimináciu korupcie a klientelizmu, a stabilizuje podnikateľské prostredie, dôsledkom čoho láka do krajiny priame zahraničné investície.

1.3.1. Porovnanie úrovne eGovernmentu Slovenska so zahraničím

V roku 2014 bol vykonaný prieskum zameraný na vývoj e-governmentu organizácie spojených národov. Škála faktorov vplyvujúcich na rozdiely medzi jednotlivými krajinami a regiónmi je veľmi široká z hľadiska rozvoja e-governmentu. Úroveň čistého ekonomického bohatstva krajiny považujeme za jeden z faktorov, ktorý do vysokej miery ovplyvňuje ekonomickú vyspelosť daného štátu. IKT súvisia s príjmami jednotlivých krajín. Preto prístup k IKT, budovanie infraštruktúry, a vzdelávanie v oblasti IKT podmieňujú rozvoj e-governmentu. Absencia týchto faktorov podnecuje iniciatívu k zavádzaniu e-governmentu. Avšak prieskum dokázal, že národné príjmy sami o sebe nepredstavujú ani nezaručujú rozvoj e-governmentu. V súčasnosti existujú spomedzi krajín UN¹¹ aj také, ktoré majú významne vyššiu úroveň e-vlády aj napriek relatívne nízkym národným príjmom. Rovnako tak je mnoho krajín, ktoré zaostávajú v rozvoji e-governmentu aj napriek vysokej úrovni príjmov, pričom majú predpoklady na budúce zlepšenie. Kórejská republika v roku 2014 dosiahla prvenstvo v rozvoji e-governmentu spomedzi všetkých krajín UN vďaka neustálým inováciám.

V súčasnosti sa úroveň rozvoja eGovernmentu na Slovensku príliš nelíši od minulých rokov. V rokoch 2008 až 2011 bolo v rámci budovania eGovernmentu pozastavených alebo úplne zrušených niekoľko projektov. V dôsledku neschopnosti včas zrealizovať verejné obstarávanie, bolo taktiež zrušených niekoľko plánovaných projektov. Niekoľko takýchto projektov mala realizovať aj sociálna poisťovňa no žiadny z nich sa neuskutočnil. Aj napriek finančným výpomociam zo strany Európskej únie, možno povedať, že poskytované služby občanom nenapĺňajú ich očakávania v plnom rozsahu. Súčasná vláda prikladá rozvoju eGovernmentu väčšiu vážnosť ako tomu bolo posledné roky. Inovačné pokroky, prílev priamych zahraničných investícií či požiadavky zo strany Európskej únie, podnecujú rozvoj elektronizácie vlády smerom k občanovi a podnikateľom. Na základe týchto podnetov Slovenská republika zvýšila svoje výdavky na inovácie v oblasti IKT. Výdavky štátneho rozpočtu na rozvoj a budovanie elektronickej

¹¹ United nations (Organizácia spojených národov) Slovenská republika vstúpila do OSN 19.januára 1993, v súčasnosti je počet členských štátov 193 vrátane SR (Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR, 2014)

vlády sú v súčasnosti podstatne nižšie v porovnaní s ostatnými krajinami EÚ. Avšak v roku 2015 možno spozorovať významné zmeny oproti rokom 2010 až 2011, kedy bolo spustených niekoľko desiatok elektronických služieb. Môžeme konštatovať, že Slovensko má potenciál na rozvoj a budovanie elektornickej vlády do budúcich období, a priblížiť sa tak vyspelým krajinám Európskej únie.

V rebríčku top 20 európskych krajín, zaujíma prvenstvo Francúzsko, Holandsko (2. miesto), Spojené kráľovstvo (3. miesto). Tieto krajiny zaradujeme ako krajiny s veľmi vysokým EGDI¹², pričom všetky vykazujú vysoké príjmy. Slovenská republika bola zaradená do skupiny krajín s relatívne vysokým EGDI, kde sa nachádza na 10. mieste z celkového počtu 14 krajín v danej kategórii. Najväčšou priepasťou medzi úrovňou rozvoja e-governmentu jednotlivých krajín predstavujú investície do IKT, ľudského kapitálu a zisky z poskytovaných online služieb. Krajiny s relatívne vysokým EGDI sa vo všeobecnosti zlepšujú už iba v ponuke jednotlivých online služieb. Budúci rozvoj ako e-governmentu ako aj e-spolupráce jednotlivých krajín, sú technologické trendy ako napríklad sociálne médiá a technológie pre mobilné zariadenia. (UNPAN, 2014)

1.3.2. Ústredný portál verejnej správy

Ústredný portál verejnej správy (ďalej už len ÚPVS), predstavuje centrálny portál, ktorý integruje všetky informácie týkajúce sa e-služieb. Návštevník portálu má možnosť nájsť opis jednotlivých služieb, návody použitia e-služby a rady. Výhodou ÚPVS je, že integruje informácie pochádzajúce z rôznych zdrojov a v prehľadnej forme ich ponúka používateľom. Úlohou portálu je správna navigácia používateľa ku konkrétnej e-službe, prostredníctvom využitia dôležitých informačných zdrojov. ÚPVS predstavuje centrálny bod pri vstupe do portálu verejnej správy, kde spolu s jednotlivými portálmi „druhej úrovne“ tvoria dvojúrovňový systém. Portáli druhej úrovne prislúchajú jednotlivým správcom za daný úsek správy, ktorých informácie sú detailnejšie s možnosťou využitia transakčných služieb na danom úseku.

ÚPVS poskytuje používateľom podporné informácie spolu s odkazmi k jednotlivým formulárom danej e-služby vo forme digitálneho obsahu. Úlohami portálu sú najmä podávanie informácií o službách poskytovaných verejnou správou, možnosť

¹² Index rozvoja e-governmentu (eGovernment developments index)

vyhľadávania podľa uvedených kľúčových slov alebo životnej situácie a nasmerovanie k službám podľa kritérií používateľa.

Pre používateľov s nižšou digitálnou gramotnosťou portál poskytuje komunikáciu prostredníctvom kontaktného centra. Pomoc dostane používateľ aj v prípade, že nieje v čase potreby pripojený na internet, alebo potrebuje odbornú pomoc pri využití danej služby. Kontaktné centrum slúži na usmernenie volajúceho resp. prepojenie na konkrétne centrum, kde mu bude poskytnutá rada, návod vo forme odbornej pomoci alebo samotné sprostredkovanie služby. (MF SR, 2008 Národná koncepcia)

Pri využívaní ÚPVS sú však potrebné prostriedky umožňujúce elektronické podávanie. Elektronický občiansky preukaz tzv. eID karta, ktorý predstavuje typ občianskeho preukazu na ktorom sa nachádza elektronický čip. Výhodou nových preukazov je zabudovaný čip, ktorý umožňuje používateľovi v elektronickom prostredí preukázať svoju totožnosť. „V rámci procesu elektronizácie verejnej správy sa občanom postupne sprístupnia e-Government služby prostredníctvom siete internet. Elektronické služby ku ktorým môže občan získať prístup sú napríklad: nahlasovanie zmien, podávanie žiadostí, sťažností, žalôb, aukcie, verejné obstarávanie, služby katastra, služby daňového úradu, eHealth (elektronické zdravotníctvo), eVoting (elektronické voľby a referendá) a podobne.“ (ÚPVS, 2013) Po prebratí elektronického občianskeho preukazu dostane vlastník automaticky bezpečnostný osobný kód (tzv. BOK), prostredníctvom ktorého môže občan elektronicky komunikovať. Ďalším dôležitým komponentom k využívaniu služieb v plnom rozsahu je softvérové vybavenie a kontaktnú čítačku čipových kariet. Portál ÚPVS a Ministerstvo vnútra poskytujú bezplatnú verziu na stiahnutie softvéru. Súčasťou softvérového vybavenia je aj program, pomocou ktorého si občan dokáže vytvoriť vlastný elektronický podpis. Občan má taktiež možnosť zdarma požiadať o nahradie certifikátov. Certifikáty môže obdržať maximálne tri pričom každý z nich plní inú funkciu.

Vo všeobecnosti môžeme považovať ÚPVS za „informačný systém verejnej správy na poskytovanie služieb a informácií verejnosti prostredníctvom spoločného prístupového miesta v sieti internet podľa zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy. Správcom ÚPVS je Úrad vlády SR. Prevádzkovateľom ÚPVS je Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (NASES).“ (ÚPVS, nedatované)

1.3.3. *Integrované obslužné miesto*

Integrované obslužné miesto (ďalej iba „IOM“) predstavuje projekt financovaný nenávratným príspevkom Európskeho fondu regionálneho rozvoja. Projekt bol prijatý Ministerstvom financií SR, ktorý bol zároveň sprostredkovateľský orgán pod záštitou riadiaceho orgánu „OPIS“.

Cieľom národného projektu „Integrované obslužné miesta“ je (MF SR, 2012):

- vytvoriť sieť IOM,
- zabezpečiť poskytovanie elektronických služieb verejnej správy sprístupnených na ÚPVS asistovaným spôsobom občanom a podnikateľom prostredníctvom siete IOM,
- zabezpečiť trvalú udržateľnosť ich prevádzky minimálne 5 rokov po ukončení realizácie projektu (MF SR, 2013)

Hlavnou myšlienkou tvorby a realizácie projektu je uľahčenie realizácie služieb pre občanov, tým, že si vybavenie svojej agendy budú môcť zrealizovať na jednom mieste. Výhodou „IOM-u“ je tzv. „pridaná hodnota“, ktorá predstavuje úsporu nákladov spojených realizáciou administratívnych úkonov občanov napr. cestovné a i. a kvalitným a rýchlym vybavením agendy. *„Integrované obslužné miesto je, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy, jedným zo základných prístupových komponentov architektúry Integrovaného systému verejnej správy¹³. Pracoviská IOM budú primárne slúžiť na asistované sprístupnenie e- služieb publikovaných povinnými osobami do prostredia Ústredným portálom verejnej správy občanom a podnikateľskej verejnosti“* (Zákon č. 305/2013). Jedná sa o najkomfortnejší spôsob ako prostredníctvom kvalifikovaných pracovníkov, môžu byť občania z jedného obslužného miesta v kontakte s inštitúciami alebo úradmi. Komunikácia s úradmi je možná avšak až po identifikácii občana za pomoci zamestnancov IOM, ktorému budú následne sprístupnené elektronické služby verejnej správy. Tieto elektronické služby poskytované verejnou správou sú dostupné prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy všetkým občanom.

¹³ Architektúra verejnej správy predstavuje jasne definovanú štruktúru organizácie umožňujúcu komplexne dokumentovať, modelovať a analyzovať verejnú správu o všetkých jej úrovniach a zároveň plánovať zmeny, ktoré môžu vyplývať z rôznych reformných zámerov. (Operačný program Informatizácia spoločnosti, Ministerstvo financií, 2015)

„Integrované obslužné miesta môže prevádzkovať každý orgán verejnej moci alebo poštový podnik poskytujúci univerzálnu službu, ktorý splní všetky legislatívne podmienky zariadenia a prevádzkovania IOM“ (MF SR, 2012).

V súčasnosti je do prevádzky spustených šesťsto integrovaných obslužných miest nachádzajúcich sa na pobočkách Slovenskej pošty. Kde sú občanovi poskytované základné elektronické služby, pričom každým rokom od roku 2014 týchto služieb pribúda.

1.4. Elektronizácia služieb miest a obcí

Kompetencie obcí sú určené predovšetkým zákonom č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a zákonom č. 416/2001 Z.z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a na vyššie územné celky v znení neskorších predpisov. (MF SR, 2010)

Projekt „Elektronizácia služieb miest a obcí“ (MF SR, 2010), vychádza z iniciatívy MF SR ako sprostredkovateľského orgánu pre OPIS. Bol zaradený ak jeden z troch najlepších projektov v Európe za čo získal aj ocenenie. Cieľom tohto projektu je maximalizovanie efektívnosti a spokojnosti na miestnej a regionálnej úrovni. Prispieva k naplneniu očakávaní eGovernmentu, prostredníctvom zvyšovania kvality rozvoja informačných systémov. Elektronické služby miest a obcí sa vo výzve delia na dve skupiny. Prvú skupinu služieb tvoria služby povinné, ktoré sa z hľadiska implementácie vyznačujú najvyšším stupňom. „Medzi povinné elektronické služby s najvyššou prioritou implementácie patrí napr.: platenie miestnych daní, elektronické verejné obstarávanie a informovanie o ňom, vydávanie voličského preukazu, platenie miestneho poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady, podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností, povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva, oznamovanie vzniku, zániku alebo zmeny daňovej povinnosti k viacerým daniam a ďalšie.“ (MF SR, 2010)

Druhú skupinu tvoria voliteľné elektronické služby, ktorých podstata spočíva v tom, že občan si ľubovoľne vyberie ktoré služby bude elektronizovať. Žiadateľom sú v tomto prípade mestá a obce, ktoré majú možnosť vybrať si z ponuky voliteľných služieb (137 služieb) tie, ktoré si sami určia za vhodné. (MF SR, 2010) Portfólio služieb by sa malo každým rokom rozširovať o nové elektronické služby.

V minulosti existoval informačný portál pre samosprávy mesto.sk, ktorý predstavoval jeden z prvých projektov regionálneho eGovernmentu na Slovensku. Každé slovenské mesto disponovalo vlastnou webovou stránkou s preddefinovanou štruktúrou a dizajnom. Občan mal tak možnosť prvý krát prísť do kontaktu s elektronickými službami, či už pri hľadaní informácií, alebo vybavovaní svojej agendy priamo na stránke.

V súčasnosti má občan viacero možností. Jednou z variant ako využiť služby je navštíviť ústredný portál verejnej správy, kde nájde všetky elektronické služby na jednom mieste. Ďalšou možnosťou je vyhľadanie služieb priamo na webových stránkach miest a obcí.

Pre občana je tiež dôležité aký má prístup k jednotlivým formulárom a spôsobom ich vyplňania. Občan dokáže prostredníctvom elektronických formulárov vnímať ich kvalitu a možnosť využitia. Preto každý elektronický formulár by sa mal vyznačovať svojou inteligenciou a mal by byť jednotný pre všetky prístupové miesta, ktoré sú zadefinované v zákone o eGovernmente. Inteligenciou sa rozumie sprostredkovanie služby pomocou kontrolných funkcií. Tieto funkcie sa používajú ako pri vyplňaní tak aj pri verifikácii daného formulára. V súčasnosti je k dispozícii občanom prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy vyše 23 590 služieb. K jednotlivým službám je dostupných približne 950 elektronických formulárov, pričom pre každú službu môžu byť použité rôzne druhy formulárov.

1.5. Programové obdobie 2014-2020

*„Dňa 6. októbra 2011 predstavila EK návrh legislatívnych predpisov EÚ¹⁴ k politike súdržnosti na **programové obdobie 2014 – 2020**. EK v ňom navrhla spôsob plnenia stratégie Európa 2020 a nástroje, ktoré k tomu majú prispieť, najmä s ohľadom na zvýšenie efektívnosti vynakladania verejných zdrojov a dôsledné plnenie národných cieľov v čase hospodárskej a menovej krízy.“* (SORO OPIS, 2013) Sekcia informatizácie pod záštitou MF SR ako sprostredkovateľského orgánu, sa aktívne zúčastňovala na prípravách pre nové programové obdobie na roky 2014 až 2020. Súčasťou príprav boli vopred zadefinované kritériá nevyhnutné pre programové obdobie, patria sem

¹⁴ Európska únia

„Rast v oblasti digitálnych služieb a Infraštruktúra prístupovej siete novej generácie.“ (SORO OPIS, 2013). Základy procesu dohadovania s Európskou komisiou (ďalej už len EK) o partnerskej dohode pre SR a programe na rok 2014-2020 vytvára pozičný dokument. V dokumente sa uvádzajú hlavné výzvy, ktorým Slovensko čelí spolu s návrhom piatich priorít zameraných na financovanie. *“Dokument charakterizuje potreby nového prístupu pri využívaní fondov Spoločného strategického rámca (SSR), ktorých cieľom je prispievať k udržateľnému rastu, zamestnanosti, či konkurencieschopnosti. Nový prístup spočíva vo zvýšení efektívnosti využívania fondov SSR, ktoré by mali byť zamerané na zvyšovanie konkurencieschopnosti a konvergenzie, financovanie výskumu a inovácií, kvalitného vzdelávania, pracovných trhov podporujúcich zamestnanosť a pod..“*(SORO OPIS,2013)

V pozičnom dokumente sú spresnené hlavné potreby rozvoja určené pre Slovensko. Dané potreby sú zhodné s aktuálnym stavom, v ktorom sa digitálna ekonomika nachádza. Jednotlivé ciele a priority v podmienkach Slovenska by mali byť financované zo štrukturálnych a investičných fondov Európskej únie.

Posúdenie pripravenosti Slovenska na realizáciu vybraných investičných priorít sa posudzuje na základe vyhodnotenia tzv. „ex ante kondicionalít“(MF SR, 2014 Strategický dokument pre oblasť rastu digitálnych služieb a oblasť infraštruktúry prístupovej siete novej generácie), ktoré predstavujú preddefinované nevyhnutné kritériá. Tieto kritériá majú priamy dopad na dosiahnutie vytýčených cieľov v rámci investičných priorít.

Efektívna, spoľahlivá, otvorená verejná správa

Z iniciatívy Ministerstva vnútra SR bol predložený návrh, ktorého cieľom bolo uskutočnenie systémových zmien, ktoré by viedli k zvýšenej efektívitě, výkonnosti a celkovej modernizácii poskytovaných služieb verejnej správy. Uskutočnila sa inštitucionálna reforma, ktorá vychádza z cieľov stratégie „Európa 2020“. „Ministerstvo vnútra v súčinnosti s ostatnými ústrednými orgánmi štátnej správy v zmysle Programového vyhlásenia vlády na roky 2012 - 2016 realizuje zámery a ciele programu ESO (Efektívna, spoľahlivá a otvorená verejná správa).“ (ministerstvo vnútra SR, 2013)V súčasnosti sa jedná o najväčšiu plánovanú reformu týkajúcu sa štátnej správy. Jej prioritou je zvýšenie efektívnosti fungovania, kvality, prehľadnosti a dostupnosti informácií občanom. Implementáciou opatrení programu ESO sa tak znížia a optimalizujú náklady na celkové fungovanie verejnej správy, zjednodušenie procesov vybavovania na úradoch miestnej

a regionálnej samosprávy pre FO a PO. Výhodou programu je ponuka komplexnejších služieb poskytovaných verejnou správou, tzn. občan na jednom mieste môže vybaviť kompletnú agendu. Pre svoju komplexnosť a komplikovanosť, daná reforma bola rozdelená do niekoľkých etáp.

Počiatočná etapa programu bola zameraná na odstránenie špecializovaných krajských orgánov štátnej správy, v súlade so zákonom NR SR č. 345/2012 Z. z. „K 1. januáru 2013 tak zaniklo 64 špecializovaných krajských úradov, ktorých pôsobnosť a kompetencie sa od januára 2013 presunuli na iné štátne inštitúcie. Zanikli tak krajské špecializované úrady životného prostredia, krajské špecializované úrady pre cestnú dopravu a pozemné komunikácie, krajské špecializované úrady pozemkové, lesné a katastrálne úrady“. (Kováčová, 2015) Podstatou druhej etapy bola tvorba jednotnej štruktúry miestnych orgánov štátnej správy. Preto bolo v rámci tejto etapy bolo vytvorených 72 úradov miestnej štátnej správy v sídle okresov tzn. 72 okresných úradov. Cieľom druhej etapy bolo najmä vytvorenie jednotného miesta prostredníctvom integrovanej agendy, čím sa uľahčí dostupnosť služieb pre občanov. V nadväznosti na druhú etapu sa v rámci tretej etapy zriadili centrá pre klientov, kde sa nachádza tzv. „kontaktné a administratívne miesto pre občana (KAMO)“ (Kováčová, 2015)

Jednotlivé opatrenia reformy ESO budú postupne implementované až do roku 2020 nasledovne:

- Integrácia špecializovanej miestnej štátnej správy - do polovice roka 2014
- Sprevádzkovanie klientskych centier pre občanov - 2014/2015

Optimalizácia výkonu štátnej správy, optimalizácia procesov a štruktúr ústredných orgánov štátnej správy, optimalizácia procesov a výkonu samosprávy - 2014 - 2020 (MINV, 2012)

2. Cieľ práce

Hlavným cieľom záverečnej práce je analýza úrovne informatizácie na Slovensku, so zameraním na využívanie elektronických služieb občanmi a podnikateľmi na portáli vybraného krajského mesta. Úroveň informatizácie budeme posudzovať na základe primárneho výskumu prostredníctvom dotazníka. Na splnenie hlavného cieľa sme si vytýčili jednotlivé čiastkové ciele, premietnuté v teoretickej časti práce.

Prvým čiastkovým cieľom je analýza stupňa informatizácie spoločnosti na Slovensku, prostredníctvom strategických dokumentov a projektov, s orientáciou na oblasť verejnej správy.

Druhým čiastkovým cieľom je zistenie do akej miery sú jednotlivé elektronické služby využívané občanmi a podnikateľmi v Trnavskom kraji a ako vnímajú možnosti ich využitia. Prieskum je orientovaný iba na používateľov v danom kraji.

Posledný čiastkový cieľ predstavuje jednotlivé výstupy prieskumu a analýzu výsledkov využívania elektronických služieb občanmi a podnikateľmi. Súčasťou cieľa sú tiež odporúčania do budúcnosti na zlepšenie efektívnosti poskytovaných služieb verejnou správou, pričom tieto odporúčania sa odvíjajú od výsledkov prieskumu.

3. Metodika práce a metody skúmania

Prvá časť práce je venovaná analýze informatizácie služieb miestnej a regionálnej samosprávy a s ňou súvisiace základné pojmy, dôležité strategické dokumenty a poskytovatelia elektronických služieb. Na začiatku spracovania týchto skutočností bolo potrebné vyhľadať relevantné zdroje použiteľné v záverečnej práci. Po naštudovaní týchto zdrojov za pomoci metódy abstrakcie, spracovať a použiť len podstatné skutočnosti. Nakoľko informácie k danej téme sú pomerne bohaté v súčasnosti neexistuje mnoho knižných zdrojov, preto väčšina použitých zdrojov pochádza hlavne z webových stránok inštitúcií a ministerstiev, ktorých publikácie predstavovali najdôveryhodnejší obsah.

Praktická časť záverečnej práce predstavuje metódy zberu primárnych údajov, prostredníctvom priameho a nepriameho ad hoc¹⁵ dopytovania formou dotazníka. Dotazník mal elektronickú formu a vyhotovený bol pomocou google docs a zverejnený na sociálnej sieti facebook, na stránke Trnava a tiež predložený priamo respondentom v troch mestách.

3.1. Prieskum úrovne využívania e-služieb portálu Trnavského samosprávneho kraja

Na zistenie úrovne do akej sú elektronické služby využívané občanmi a podnikateľmi v Trnavskom samosprávnom kraji, sme si určili ako formu prieskumu dotazník. Údaje získané z prieskumu nám mali odrážať skutočnosť do akej miery občania a podnikatelia vnímajú možnosť využívania elektronických služieb a aký postoj zaujali voči ponuke služieb. Výstupy prieskumu nám mali predostrieť skutočnosť v akom stave sa nachádza elektronizácia služieb daného samosprávneho kraja a poslúžiť tak k vyhodnoteniu a návrhu zmien, ktoré by zvýšili mieru využiteľnosti zo strany občanov a podnikateľov.

¹⁵ Ad hoc prieskum predstavuje jednorazovo uskutočnené dopytovanie aplikované na konkrétny účel (Richterová a kol., 2013)

3.1.1. Charakteristika problému

Ponuku elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja možno nájsť na stránke trnava-vuc.sk, ktorého správcom je Úrad Trnavského samosprávneho kraja so sídlom v Trnave. Samosprávny kraj Trnava sme si vybrali z dôvodu počtu obyvateľov, ktorý je v súčasnosti približne 560 000 obyvateľov. Vzhľadom na geografickú polohu a demografické údaje a skutočnosťou, že informatizácia služieb pre mestá a obce je už pomerne rozbehnutá sme daný kraj považovali ako jednu z najvhodnejších adeptov pre uskutočnenie výskumu.

3.1.2. Účel a ohraničenie projektu

Hlavným cieľom prieskumu bolo zistenie, do akej miery sú v Trnavskom kraji využívané elektronické služby občanmi a podnikateľmi za jednotlivé okresy. Respondenti mali možnosť vyjadriť svoju spokojnosť resp. nespokojnosť k jednotlivým službám, ktorú z ponúkaných oblastí z hľadiska služieb považujú za nedostačujúcu a čo vnímajú ako najväčšie negatívum využívania elektronických služieb.

Hypotézy:

- viac ako 50% používateľov z okresu Dunajská Streda považuje za najväčšie negatívum využívania elektronických služieb pripojenie na internet
- podnikateľské subjekty za najmenej obsiahlu oblasť poskytovania služieb považujú financie a rozpočet

3.1.3. Náčrt prieskumu

- tvorba dotazníka v elektronickej forme
- priame a nepriame dopytovanie respondentov
- zber a spracovanie získaných údajov prostredníctvom dopytovania
- uskutočnenie analýzy prieskumu na základe údajov získaných a spracovaných a porovnaných s hypotézami
- výsledky analýzy a diskusia

3.1.4. Zdroje údajov a metodika

Hlavným zdrojom údajov budú primárne údaje, ktoré sme získali na základe šandardizovaného on-line dotazníka, a to metódou priameho a nepriameho dopytovania. Elektronický dokument bol vytvorený pomocou google docs a zverejnený na sociálnej sieti facebook a tiež priamo predložený respondentom v troch mestách Trnavského kraja. Dotazník bol predložený a vyplnený výlučne používateľmi elektronických služieb, vyplnenie občanmi a podnikateľmi, ktorí nenavštevujú portál za účelom využívania elektronických služieb by bol pre nás neefektívny. Dotazník bol anonymný a zozbieraný v celkovom počte 280 odpovedí pričom 8 z dotazníkov sme museli vyradiť pre chýbajúce odpovede, t.j. využili sme údaje z celkového počtu 260 odpovedí. Tento počet respondentov bol účelný pre jeho výpovednú hodnotu a stanovený na základe výpočtu veľkosti vzorky.

Na základe vzorky 50 respondentov sme vypočítali veľkosť vzorky s 95% spoľahlivosťou a presnosťou odhadu 6 %. Podľa výpočtu nižšie by mal súbor obsahovať približne 267 respondentov.

$$\text{Výpočet : } n_{\max} = (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5) / 0,06^2 = 267$$

3.1.5. Odhad požiadaviek na čas a náklady

V prvom kroku sme zostavili elektronický dotazník a následne zverejnili na sociálnej sieti facebook, kde sa nám behom krátkej doby podarilo zozbierať väčšinu odpovedí. Zvyšok odpovedí sme získali priamym dopytovaním respondentov v troch mestách. Prieskum bol uskutočnený v období od 10. marca do 25. marca v celkovom počte 15 dní. Po získaní požadovaného počtu odpovedí nasledovalo vyhodnotenie odpovedí a výsledky boli použité na porovnanie s vopred stanovenými hypotézami.

4. Výsledky práce

Účelom tejto kapitoly je analýza úrovne informatizácie na Slovensku, so zameraním na využívanie elektronických služieb občanmi a podnikateľmi na portáli Trnavského samosprávneho kraja, prostredníctvom dotazníka¹⁶

4.1. Charakteristika elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja

Výsledkom informatizácie spoločnosti so zameraním na oblasť budovania eGovernmentu pre mestá a obce sa v rámci programu OPIS podľa prioritnej osi č. 1 uskutočnila aj elektronizácia VÚC¹⁶ Trnavy. Projekt realizácie sa uskutočnil v roku 2009 s trvaním až po súčasnosť s rozpočtom takmer 4,6 mil. eur, spolufinancovaný Európskou Úniou, prostredníctvom Európskeho fondu regionálneho rozvoja.

Sprístupnenie elektronických služieb pre verejnosť a jej použiteľnosť bolo hlavným cieľom projektu a súčasne tak naplnenie vízie pre správne budovanie eGovernmentu miestnej a regionálnej samosprávy. Občan v tomto prípade zohráva konečný článok využitia elektronických služieb, čím dokáže odzrkadliť ich využiteľnosť a naplniť tak očakávania zo strany verejnej správy.

VÚC Trnava v súčasnosti v rámci projektu *„Elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja (ďalej už len „TTSK“)*“ (OPIS, príručka) poskytuje celkovo 49 služieb eGovernmentu v rámci ktorých je transakčných služieb 20 a informačných 29. Jednotlivé služby spadajú pod nasledujúce oblasti verejnej správy:

- Doprava
- Financie a rozpočet
- Kultúra
- Regionálny rozvoj
- Sociálne služby
- Správa majetku

¹⁶ Vyšší územný celok

- Školstvo a šport
- Územné plánovanie a ochrana životného prostredia
- Všeobecná vnútorná správa
- Zdravotníctvo (Trnavský samosprávny kraj, 2016)

Riešenie týchto služieb vytvára zjednotenie jednotlivých častí budovania eGovernmentu v rámci Slovenskej republiky. Využívanie týchto služieb občanmi a podnikateľmi prináša zvýšenie účinnosti a prístupu k informáciám ako na strane ich používateľov tak na strane poskytovateľa, ktorým je VÚC Trnava.

Tento projekt súčasne napĺňa nielen regionálny a miestny cieľ ale aj globálny a to OPIS-u v celom jeho rozsahu. Výstupom tohto projektu je teda prísun a aplikácia informačných systémov pre TTSK, zabezpečujúcich sprístupnenie služieb širokej verejnosti, zjednotenie služieb informačného systému s Trnavským samosprávnym krajom

4.2. Výsledky prieskumu

Prieskum bol zameraný na zistenie úrovne využívania elektronických služieb občanmi a podnikateľmi na portáli VÚC Trnava. Dotazník obsahoval štruktúrované otázky zacielené priamo na jednotlivé služby a naformulované tak aby výsledky získané z dopytovania boli čo najobjektívnejšie.

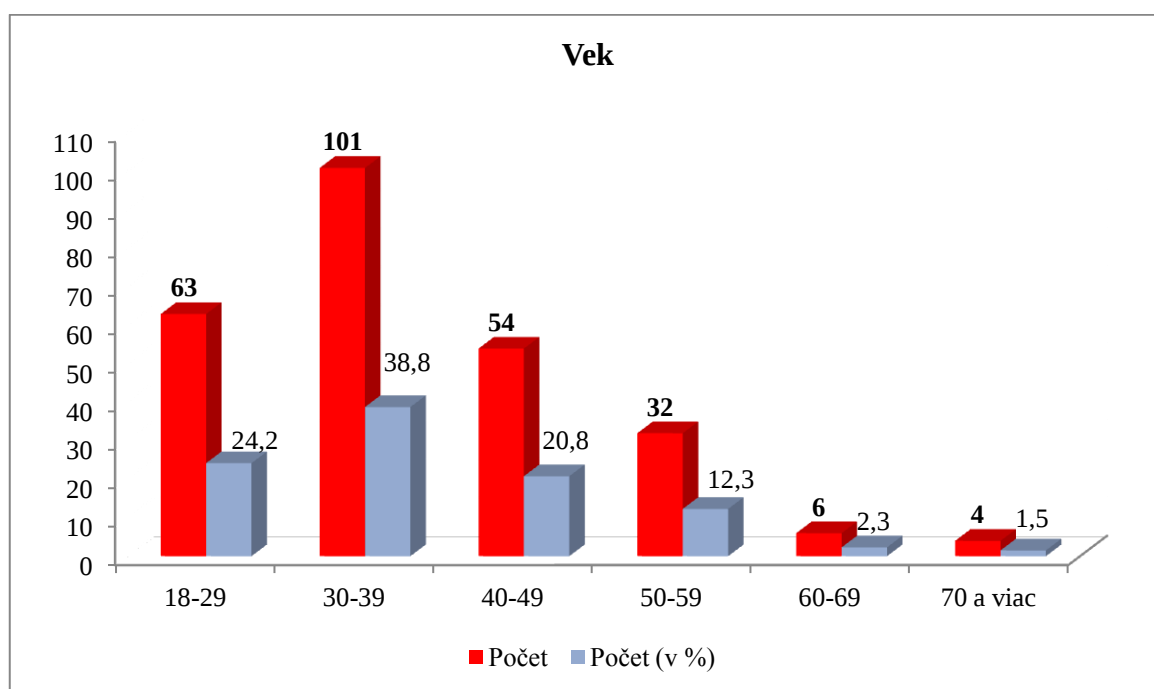
Dotazník bol predložený a vyplnený výlučne používateľmi, ktorí jednotlivé služby využívajú pre jednoznačné určenie stupňa ich využiteľnosti a spokojnosti. Odpovede Dotazníka predloženého občanom nevyužívajúcich služby portálu by pre nás boli irelevantné.

4.2.1. Analýza výsledkov odpovedí

Dotazník vyplnilo celkom 260 respondentov, ktorí odpovedali na 13 otázok týkajúcich sa elektronických služieb poskytovaných na portáli VÚC Trnava.

1. Aký je váš vek ?

Graf č. 1 Vek

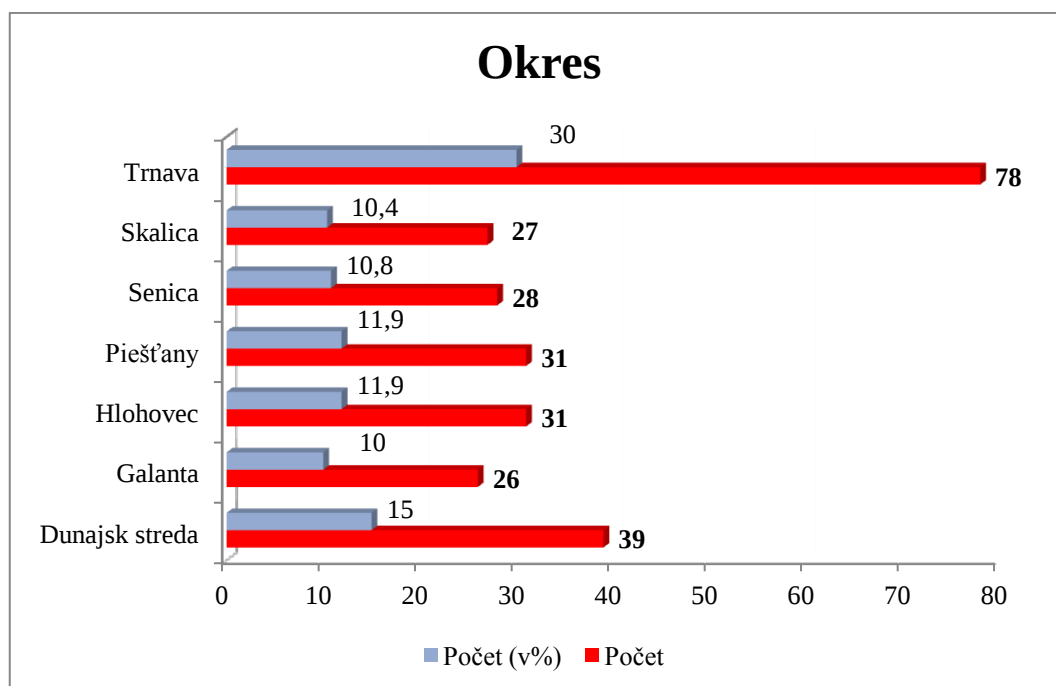


Zdroj: vlastné spracovanie

Z 260 respondentov 63 boli vo veku od 18-29 rokov čo predstavuje 24,2% z celkového počtu. 101 respondentov uviedlo vek v rozmedzí od 30 do 39 rokov t.j. 38,8%, čo zároveň predstavuje najväčší počet odpovedí. Tretia najčastejšie sa vyskytujúca veková kategória predstavuje 54 respondentov vo veku 40-49 rokov čo predstavuje 20,8 percenta. 32 respondentov bolo vo veku od 50-59 čo predstavuje 12,3%. Vo vekovej kategórii 60 až 69 rokov vyplnilo dotazník iba 6 respondentov, čo predstavuje 2,3%. Najmenší počet respondentov predstavuje vzorka vo veku 70 a viac rokov, t.j. 1,5 % z celkového počtu. Z tohto vyplýva, že najväčší počet užívateľov je vo veku od 30-39 rokov.

2. Z akého okresu pochádzate ?

Graf č. 2 Okres

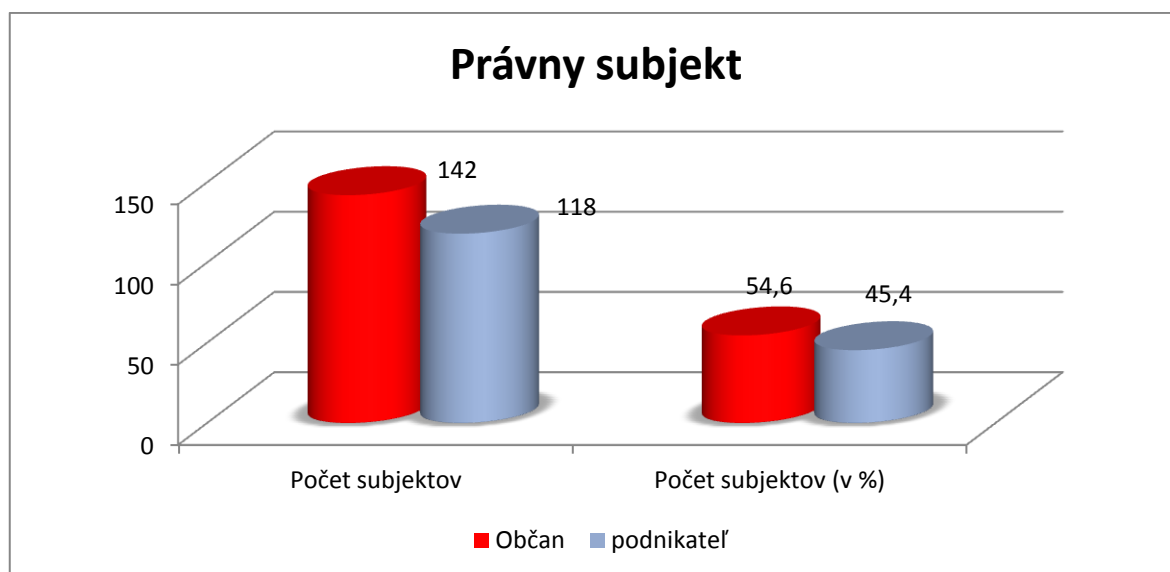


Zdroj: vlastné spracovanie

Z celkového počtu 260 respondentov bolo 78 obyvateľov v okrese Trnava t.j. 30%. 27 obyvateľov z Trnavského kraja pochádzalo zo Skalice t.j. 10,4%, 28 obyvateľov z okresu Senica t.j. 10,8 %, 31 obyvateľov z okresu Piešťany t.j. 11,9% pričom tento počet je zhodný z počtom obyvateľov okresu Hlohovec. Z okresu Galanta pochádza 26 respondentov, čo predstavuje 10% z celkového počtu a 39 obyvateľov z okresu Dunajská Streda. Z grafu vyplýva, že najväčší počet obyvateľov využívajúcich pochádza z okresu Trnava.

3. Právny subjekt

Graf č. 3 Právny subjekt

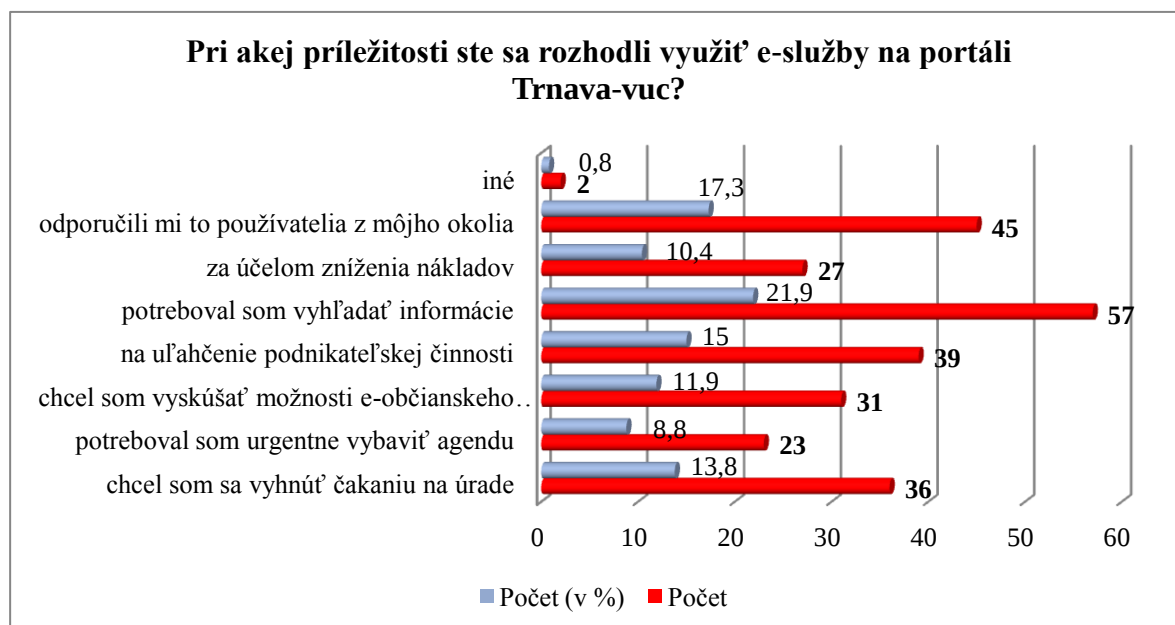


Zdroj: vlastné spracovanie

Vzorku respondentov z celkového počtu 260 respondentov tvorí 142 občanov t.j. 118%, a 118 podnikateľov čo predstavuje v percentuálnom vyjadrení 45,4%.

4. Pri akej príležitosti ste sa rozhodli využiť e-služby na portáli Trnava VÚC?

Graf č. 4 Pri akej príležitosti ste sa rozhodli využiť e-služby na portáli Trnava VÚC?

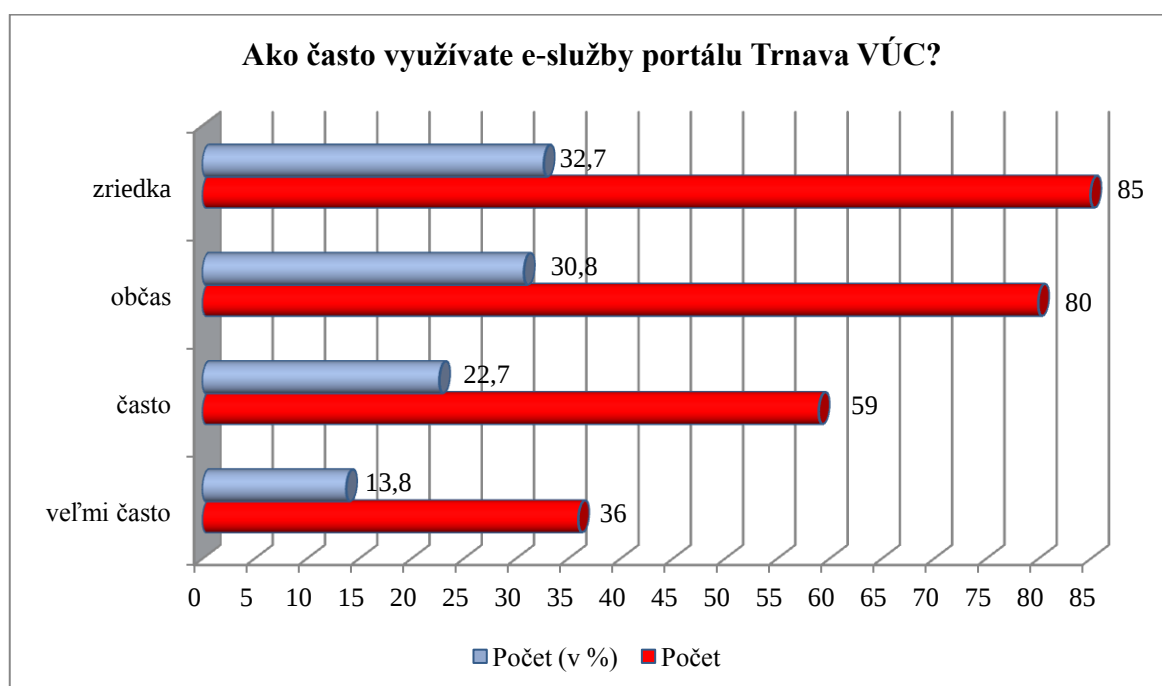


Zdroj: vlastné spracovanie

Pri otázke na základe čoho sa respondenti rozhodli využiť e-služby portálu odpovedalo 57 respondentov, že potrebovalo vyhľadať informácie, čo predstavuje 21,9% pričom táto odpoveď bola najčastejšia. Pri ostatných odpovediach uviedlo 45 respondentov ako dôvod využitia odporúčenie od používateľov z ich okolia t.j. 17,3%, 39 respondentov t.j. 15% uviedlo ako dôvod uľahčenie ich podnikateľskej činnosti, 36 respondentov t.j. 13,8% sa chcelo vyhnúť čakaniu na úrade. 31 respondentov t.j. 11,9 chcelo vyskúšať možnosti využitia elektronického občianskeho preukazu. Za účelom zníženia nákladov využilo služby 27 respondentov t.j. 10,4%, 23 respondentov t.j. 8,8% si potrebovalo urgentne vybaviť svoju agendu a len 2 respondenti v percentuálnom vyjadrení 0,8% uviedlo ako dôvod iné dôvody.

5. Ako často využívate e-služby portálu Trnava VÚC

Graf č. 5 Ako často využívate e-služby portálu Trnava VÚC



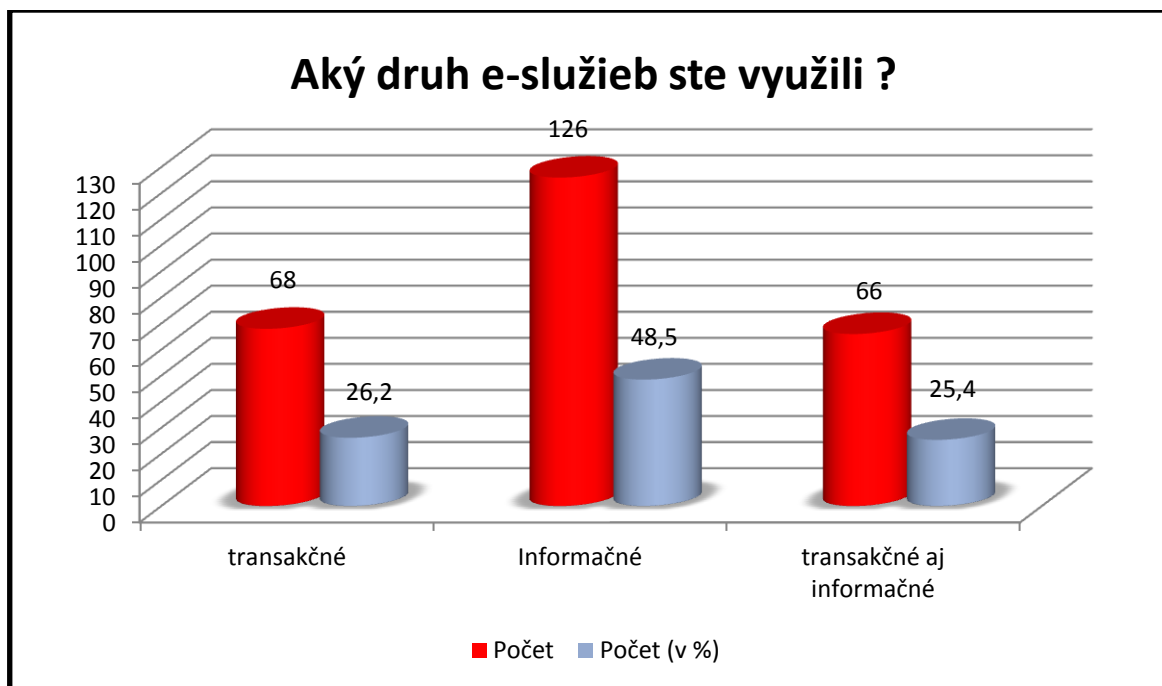
Zdroj: vlastné spracovanie

Na otázku frekvencie využívania e-služieb z celkového počtu 260 respondentov tvorila najčastejšia odpoveď „zriedka“ v počte 85 respondentov t.j. 32,7%. 80 respondentov t.j. 30,8% označilo, že e-služby využíva len občas a teda minimálne 2 až 3 razy do mesiaca. 59 respondentov t.j. 22,7% uviedlo časté využívanie e-služieb a teda

minimálne raz do týždňa. Najmenší počet respondentov v počte 36 t.j. 13,8% uviedlo, že e-služby využívajú veľmi často čo predstavuje návštevnosť viac krát do týždňa.

6. Aký druh e-služieb ste využili resp. využívate.

Graf č. 6 Aký druh e-služieb ste využili ?



Zdroj: vlastné spracovanie

Z grafu vyplýva, že informačné e-služby využil najväčší počet respondentov v počte 126 čo predstavuje 48,5 % z celkového počtu odpovedí. Druhým najčastejšie využívaným druhom e-služieb predstavujú transakčné služby, ktoré využilo 68 respondentov t.j. 26,2% a 66 respondentov t.j. 25,4% použilo resp. využíva informačné aj transakčné online služby.

7. Koľko hodín priemerne za rok strávite vybavovaním svojej agendy na úradoch resp. v iných inštitúciách (vrátane cestovania)

Tabuľka č.1 Koľko hodín priemerne za rok strávite vybavovaním svojej agendy na úradoch resp. v iných inštitúciách (vrátane cestovania)

Počet hodín	Počet respondentov	Počet respondentov v %
1-2 hodiny	90	34,6
3-4 hodiny	97	37,3
5 a viac hodín	73	28,1

Zdroj: vlastné spracovanie

Z celkového počtu 260 respondentov až 97 t.j. 37,3% uviedlo, že strávia vybavovania svojej agendy vrátane cestovania v priemere 3 až 4 hodiny ročne. Druhou najčastejšou odpoveďou bolo 1-2 hodiny strávené na úrade, ktoré uviedlo 90 respondentov v percentuálnom vyjadrení 34,6%. Strávením vybavovania svojej agendy uviedlo 73 respondentov t.j. 28,1 dĺžku 5 a viac hodín priemerne za rok.

8. Ktoré z uvedených služieb ste využili resp. využívate najčastejšie

Tabuľka č.2 Ktoré z uvedených služieb ste využili resp. využívate najčastejšie

Elektronické služby	Počet	Počet v %
Informovanie o dani z motorového vozidla	19	7,3
Elektronické platenie pokút	39	15
Poskytovanie dotácií na kultúru	21	8,1
Poskytovanie informácií o regióne	52	20
Zverejňovanie registra poskytovateľov sociálnych služieb	21	8,1
Elektronické verejné obstarávanie	38	14,6
Poskytovanie informácií v oblasti výchovy a vzdelávania	26	10
Zverejňovanie územného plánu	7	2,7

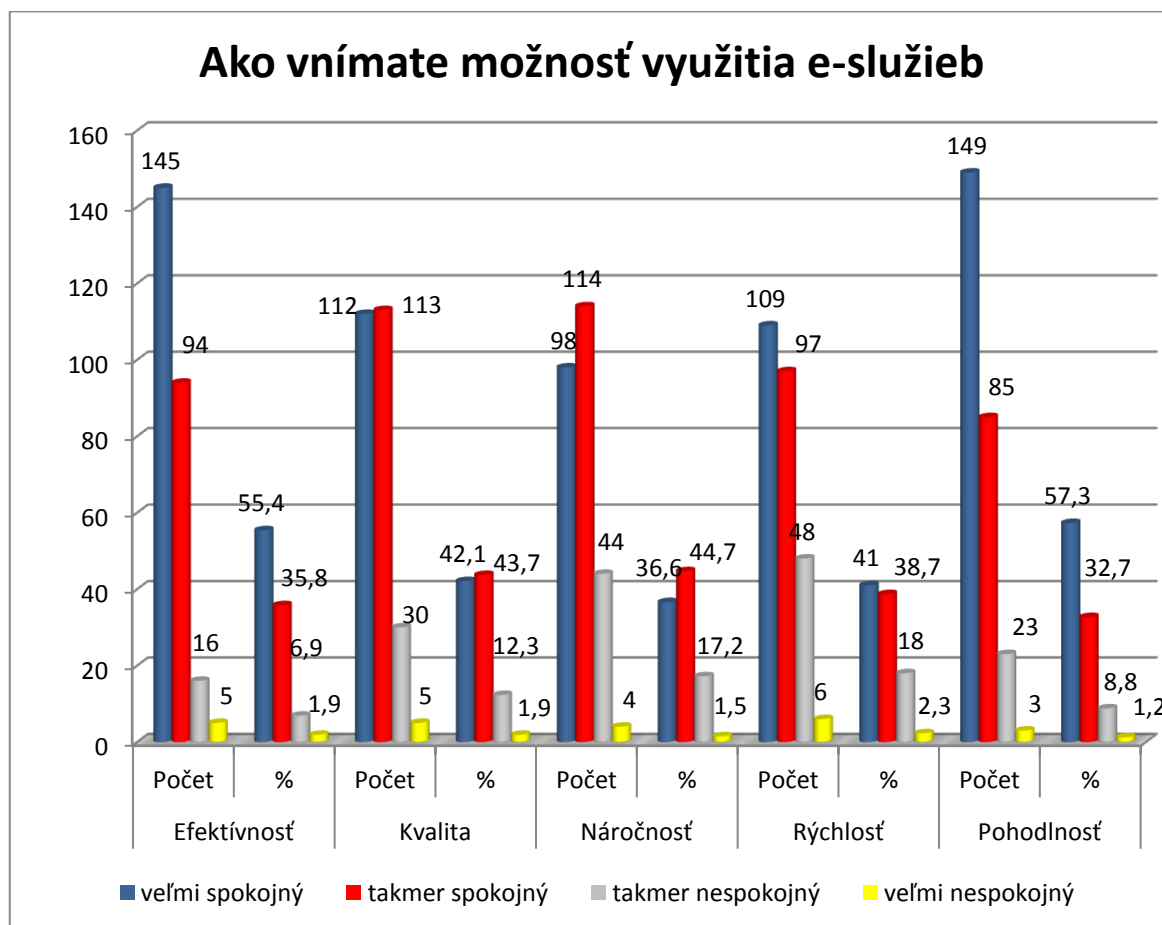
Vybavovanie sťažností a podnetov	8	3,1
Informovanie o zdravotných zariadeniach (nemocniciach, poliklinikách)	22	8,5
Iné	7	2,7

Zdroj: vlastné spracovanie

Na základe vyhodnotenia odpovedí podľa tabuľky č.2 možno konštatovať, že z celkového počtu 260 respondentov tvorí najčastejšiu odpoveď na otázku využívania elektronických služieb, poskytovanie informácií o regióne. Túto službu využilo 20% opýtaných t.j. 52%, pričom priemerné využitie každej služby je približne 8%. Najmenej využívajúca služba podľa tabuľky je zverejňovanie územného plánu spolu s možnosťou iné.

9. Ako vnímate možnosť využitia e-služieb ?

Graf č. 7 Ako vnímate možnosť využitia e-služieb

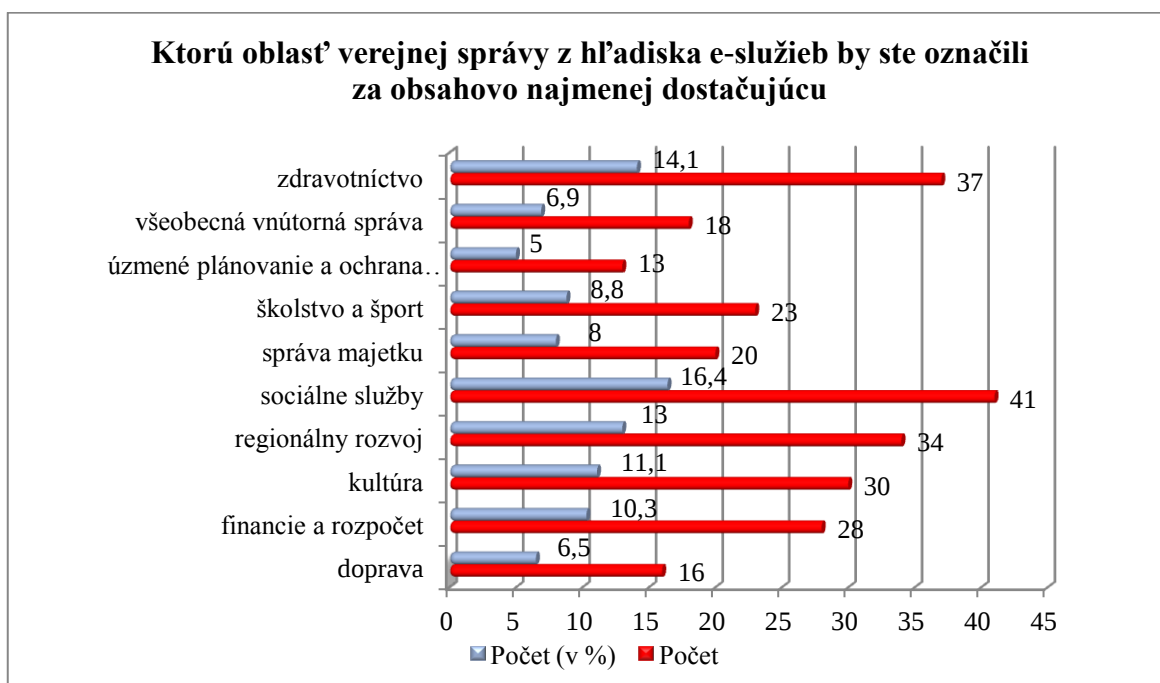


Zdroj: vlastné spracovanie

Z celkového počtu 260 respondentov uviedlo 149 respondentov t.j. 57,3%, že s pohodlnosťou e-služieb sú veľmi spokojný a naopak iba 3 respondenti t.j. 1,2% boli veľmi nespokojní s pohodlnosťou. S efektívnosťou je veľmi spokojných 145 respondentov t.j. vyše 55% a naopak veľmi nespokojný sú iba piati respondenti čo predstavuje 1,9%. S kvalitou služieb bolo veľmi spokojných 112 respondentov t.j. 42,1% oproti veľmi nespokojným 5 respondentov, ktorý predstavujú 1,9% z celkového počtu. S rýchlosťou vybavenia je veľmi spokojných 109 respondentov t.j. 41 % a veľmi nespokojných 6 respondentov čo predstavuje 2% z celkového počtu. S náročnosťou obsluhy e-služieb bolo najmenej veľmi spokojných respondentov v počte 98 čo predstavuje 36,6% a veľmi nespokojných respondentov v počte 4 respondentov t.j. 1,5%. Môžeme konštatovať, že respondenti mali najväčší problém s náročnosťou elektronických služieb, avšak ich efektívnosť podľa výsledkov považujú za veľmi dobrú.

10. Ktorú oblasť verejnej správy z hľadiska e-služieb by ste označili za obsahovo najmenej dostačujúcu ?

Graf č. 8 Ktorú oblasť verejnej správy z hľadiska e-služieb by ste označili za obsahovo najmenej dostačujúcu ?



Zdroj: vlastné spracovanie

Z hľadiska ponuky e-služieb poskytovaných verejnou správou považuje 41 respondentov t.j. 16,4% sociálne služby, pričom táto odpoveď je najčastejšia. Druhá najčastejšia odpoveď je oblasť zdravotníctva s počtom respondentov 37 t.j. 14,1% celkového počtu opýtaných. Na treťom mieste sa nachádza oblasť regionálneho rozvoja s počtom respondentov 34 t.j. 13%. Nasledujúca oblasť je kultúra, kde ju označilo 30 respondentov v percentuálnom vyjadrení 11,1%. Oblasť financií a rozpočtu označilo 28 respondentov t.j. 10,3%, oblasť školstva a športu označilo 23 respondentov t.j. 8,8%. 20 respondentov označilo za najmenej obsiahlu oblasť správu majetku v percentuálnom vyjadrení 8%, 18 respondentov t.j. 6,9% uviedlo všeobecnú vnútornú správu a 16 respondentov t.j. 6,5% označilo oblasť dopravy. Najmenej respondentov v počte 13 t.j. 5% uviedlo, že za najmenej obsiahlu oblasť považujú územné plánovanie.

11. Čo považujete za najväčšie negatívum pri využívaní e-služieb.

Tabuľka č. 3 Čo považujete za najväčšie negatívum pri využívaní e-služieb.

Dôvod	Počet	Počet v %
Pripojenie na internet	39	15
Nízka frekvencia odozvy zo strany poskytovateľa e-služieb	28	10,8
Komplikované vybavenie agendy	36	13,8
Absentujúca pomoc pracovníka pri vyplňaní formulárov	33	12,7
Potreba prihlasovania prostredníctvom elektronického občianskeho preukazu	30	11,5
Nepostačujúce informácie o službe	41	15,8
Chýbajúca ponuka transakčných služieb	30	11,5
Nevyhovujúce portfólio e-služieb	23	8,8
Iné	0	0
Celkom	260	100

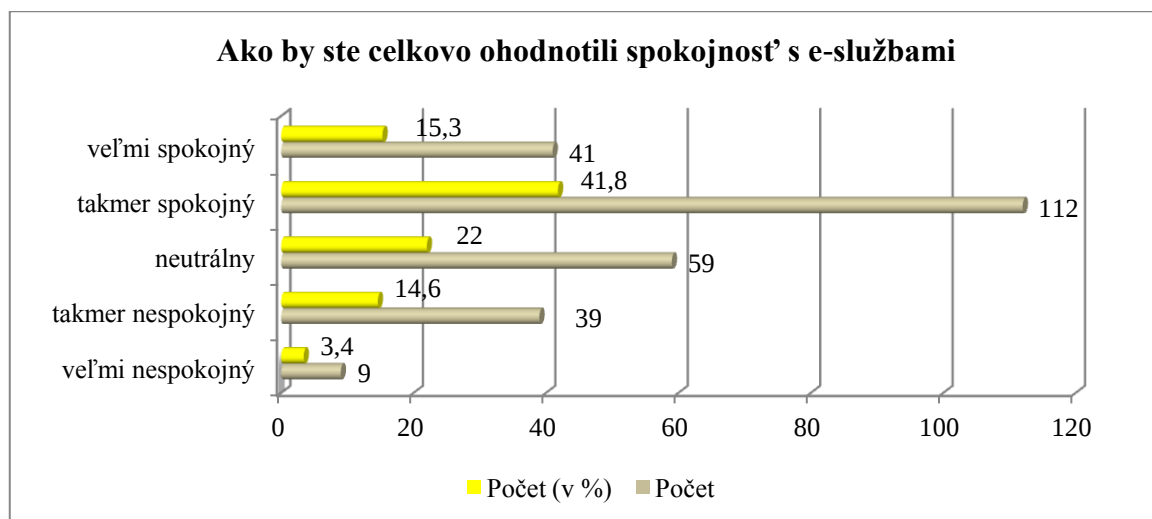
Zdroj: vlastné spracovanie

Podľa tabuľky môžeme konštatovať, že za najväčší problém s využívaním e-služieb respondenti považujú nepostačujúce informácie o danej službe s počtom odpovedí 41, čo predstavuje 15,8% z celkového počtu. Druhým najväčším negatívom pri využívaní e-

služieb je pripojenie na internet, ktoré označilo 39 respondentov t.j. 15%. Najmenej respondentov uviedlo ako negatívum, nevyhovujúce portfólio e-služieb, s počtom odpovedí 23 v percentuálnom vyjadrení 8,8%.

12. Ako by ste celkovo ohodnotili spokojnosť s e-službami.

Graf č. 9 Ako by ste celkovo ohodnotili spokojnosť s e-službami

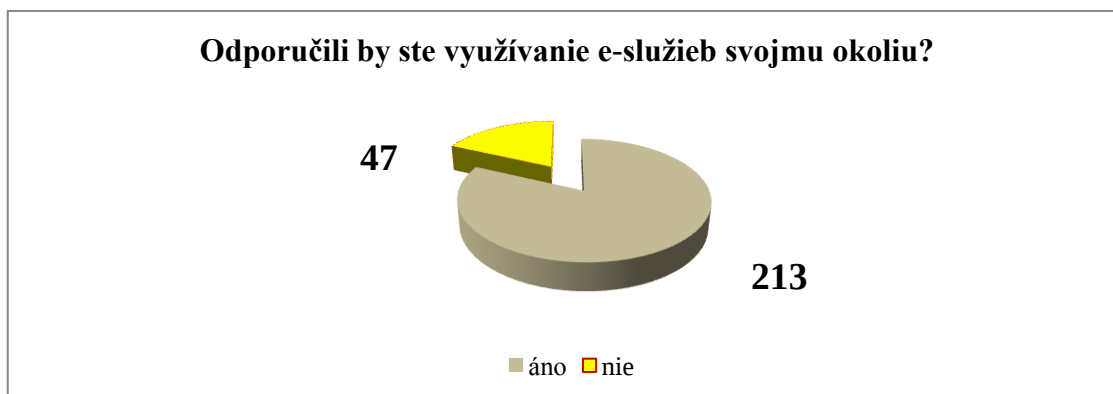


Zdroje: vlastné spracovanie

Z celkového počtu 260 respondentov uviedlo 112 t.j. 41,8%, že s elektronickými službami sú takmer spokojný. 22% respondentov s počtom 59 neutrálne ohodnotili spokojnosť s e-službami. 41 respondentov t.j. 15,3%, je veľmi spokojných s e-služba, 39 respondentov t.j. 14,6%, je takmer nespokojných, pričom 9 respondentov t.j. 3,4%, je veľmi nespokojných s e-službami. Vývoj spokojnosti je teda pozitívny vzhľadom na vysoký počet veľmi a takmer spokojných používateľov e-služieb.

13. Odporučili by ste využívanie e-služieb svojmu okoliu?

Graf č. 10 Odporučili by ste využívanie e-služieb svojmu okoliu?



Zdroj: vlastné spracovanie

Na otázku či by používatelia elektronických služieb, 213 respondentov t.j. 81,9% uviedlo odpoveď „Áno“, 47 respondentov t.j. 18,1% označilo odpoveď „Nie“. Z tohto vyplýva, Úspešnosť využitia služieb je viac ako 63%.

4.2.2. Charakteristika vybranej vzorky

Celkový počet zozbieraných dotazníkov bol 268, nakoľko 8 dotazníkov nemohlo byť z dôvodu nekompletného vyplnenia použitých, spracovaných bolo 260. Dotazník vyplnilo 142 občanov čo predstavuje 54,6% a 118 podnikateľov t.j. 45,4%. Prevládajúca časť vzorky bola vo veku 30-39, pričom väčšina pochádzala z okresu Trnava.

5. Diskusia

Prostredníctvom dotazníka sme overovali preddefinované hypotézy, pričom obe hypotézy sa nám podarilo potvrdiť.

Prvá hypotéza potvrdila, že viac ako 50% používateľov z Dunajskej Stredy považuje za najväčšie negatívum e-služieb, pripojenie na internet. Výsledkom prvej hypotézy je fakt, že počet používateľov z Dunajskej Stredy, ktorí považujú pripojenie na internet za najväčšie negatívum je 22 t.j. 53,6% respondentov z celkového počtu 41 používateľov e-služieb v okrese Dunajská Streda. Vzhľadom na výsledok, teda prvú hypotézu potvrdzujeme. Dôvodom, prečo väčšina používateľov označila túto možnosť, môže byť na jednej strane geografická poloha v rámci Slovenskej republiky ale tiež nedostatočné internetové pokrytie.

Druhá hypotéza vyplývala z tvrdenia, že podnikatelia považujú z hľadiska ponuky e-služieb za najmenej dostačujúcu oblasť financií a rozpočtu. Na základe uskutočnenia chí kvadrát testu, ktorého výsledok bol 0,59 t.j. viac ako 0,5, potvrdzujeme hypotézu. Z celkového počtu podnikateľov 118, tvorilo najväčšiu skupinu respondentov, práve výber oblasti financií a rozpočtu. Je prirodzené, že podnikatelia vo väčšine prípadov využívajú elektronické služby práve v tejto oblasti, preto je pochopiteľné ich obmedzenosť vo využití služieb. Podnikatelia tiež uviedli ako jednu z najčastejších odpovedí dopravu a sociálne služby. Oblasť financií a rozpočtu však uviedlo aj niekoľko občanov a to 3,5% u celkového počtu občanov.

5.1. Odporúčania

Na základe získaných informácií a spracovaných údajov, sme schopný konštatovať, že výsledky sú viac ako pozitívne (153 respondentov je veľmi spokojných a takmer spokojných s e-službami) pri hodnotení úrovne využívania e-služieb. Avšak poukázaním na skutočnosť, že pri vyhodnotení hypotéz sme prišli k výsledku zlého internetového pokrytia v okrese Dunajská Streda (22 respondentov z 41). V tomto prípade by naše odporúčania smerovali práve k tejto problematike. Zlé internetové pokrytie môže byť práve faktor, ktorý nemusí naplniť očakávania na výsledky efektívnej elektronizácie TTSK. Pri rovnakej otázke, čo považujú užívatelia za najväčšie negatívum e-služieb, bolo označených spolu so zlým pripojením aj nepostačujúce informácie o e-službe (15,3% z celkového počtu respondentov). V tomto zmysle odporúčame

TTSK, vypracovanie podrobných popisov k jednotlivým službám a ich možnosti využitia. Používatelia, ktorí nemajú dostačujúce informácie o e-službe majú väčšinou sklon nevyužiť danú službu.

Jedným z ďalších odporúčaní do budúcnosti, je riešenie rozšírenia portfólia ponúkaných služieb TTSK. Aj napriek spokojnosti občanov a podnikateľov výsledky v oblasti poskytovaných služieb ukázali, že občania pociťujú nedostatok v oblasti sociálnych služieb. Tu by sme upriamili pozornosť a snažili sa o sprostredkovanie nových služieb v danej oblasti. Širším prieskumom by mohlo TTSK dospieť k podrobnejším výsledkom zo strany občanov a podnikateľov a prejavíť tak snahu o sprístupnenie služieb, ktoré verejnosť využije v čo najväčšom rozsahu.

Posledným odporúčaním je obrátenie pozornosti k náročnosti a obsluhu jednotlivých služieb. Z výskumu vyplýva skutočnosť, že takmer 19% respondentov prejavilo sklamanie s náročnosťou e-služieb. Preto by sme odporúčali o skvalitnenie resp. doplnenie príručky obsluhy jednotlivých e-služieb, o prehľadnejšie návody a zabezpečiť tak ľahšiu ovládateľnosť a následnú využiteľnosť.

ZÁVER

V práci sme sa podrobne venovali problematike informatizácie spoločnosti ako takej. Zdefinovali sme si hlavné pojmy potrebné k pochopeniu danej témy. Pozornosť sme sústredili najmä na budovanie elektronizácie verejnej správy a jej orientáciu na občanov a podnikateľov, prostredníctvom elektronizácie miest a obcí. Súčasťou informatizácií služieb miestnej a regionálnej samosprávy sú taktiež strategické dokumenty, projekty a výzvy, ktoré sme rozobrali a poukázali tak na hlavné ciele budovania efektívneho eGovernmentu.

Pri vypracovaní tejto práce sme dospeli k záveru, že aj napriek snahe slovenskej vlády a jednotlivým ministerstvám je stupeň rozvoja eGovernmentu na Slovensku stále nízka. Svedčí o tom aj porovnanie vývoja eGovernmentu na Slovensku, s ostatnými krajinami Európskej únie. V súčasnosti je nevyhnutnosť zaoberať sa elektronizáciou ako verejnej správy tak aj konkrétnym mestám či regiónom. Zavádzaním moderných IKT do všetkých jej oblastí napomáha k napredovaniu ekonomiky a jej stupňa rozvinutosti. Fakty svedčia o tom, že angažovanosť Slovenskej republiky na projektoch je naozaj vysoká. Problémy však nastávajú pri ich naplňaní, kedy vláda SR nebola schopná načas zrealizovať ciele a priority v oblasti eGovernmentu. Na základe týchto zlyhaní zo strany vlády bolo zrušených niekoľko projektov dôsledkom čoho bolo oneskorené plnenie prioritných osí. Treba však povedať, že SR má vysoký potenciál budovania efektívneho eGovernmentu, čomu prispieva nielen ekonomická stabilita, zdravé podnikateľské prostredie a digitálne gramotné obyvateľstvo ale aj podpora zo strany Európskej únie.

Vďaka prieskumu sa nám podarilo zistiť do akej miery sú elektronické služby využívané občanmi a podnikateľmi vo vybranom kraji. Odpovede získané z dotazníka nám pomohli zistiť štruktúru používateľov služieb, ich spokojnosť resp. nespokojnosť s využívanými službami a nedostatky poskytovaných služieb.

Cieľom tejto práce bola analýza úrovne informatizácie na Slovensku, so zameraním na využívanie elektronických služieb občanmi a podnikateľmi na portáli Trnavského samosprávneho kraja. Tento cieľ sa nám podarilo naplniť aj v rámci teoretickej časti aj časti praktickej. Jednotlivé čiastkové ciele sa nám podarilo vďaka prieskumu taktiež naplniť. Na základe nadobudnutých informácií sme boli schopný uskutočniť analýzu úrovne poskytovaných služieb vo vybranom kraji čím sme naplnili aj druhý čiastkový cieľ.

Získané výsledky z dotazníka sme prezentovali v štvrtej časti práce. Tieto výsledky sme v piatej časti zosumarizovali a podali k nim relevantné odporúčania.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

Knižné zdroje:

HRONEC, Š. - MERIČKOVÁ, B. - ŠTRANGFELDOVÁ, J. 2008. *Informačné systémy vo verejnom sektore*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2008. 132 s. ISBN 978-80-8083-694-8.

Kolektív oddelenia informačných štúdií, 1992. *Informatizácia spoločnosti*. 1. vyd. Bratislava : Slovenská technická knižnica, 1992. 49 s. ISBN 80-85165-29-5.

KOVÁČOVÁ, E. 2015. Vývoj verejnej správy v podmienkach samostatnej Slovenskej republiky. In Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni. ISSN 1802-0364, 2015, roč. 7, č. 3, s. 220

PROCHÁZKA, M. 1994. Verejné informačné služby v období transformácie spoločnosti. In *Prehľadové štúdie*. ISSN 0862-9137, 1994, Otvorená séria, č. 4, s. 31.

RICHTEROVÁ, K. a kol.. 2013. Úvod do výskumu trhu. Bratislava: Sprint 2 s.r.o., 2013, 315 s. ISBN 978-80-89393-95-4.

STRÁŽOVSKÁ, H. a kol.. 2016. Malé a stredné podnikanie. Bratislava: Sprint 2 s.r.o., 2016. 323 s. ISBN 978-80-89710-21-8.

ŠKVARČEKOVÁ, O. 2004. E-Government na Slovensku. In *Vedecký časopis Obchodnej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave*. ISSN 1336-1732, 2004, roč. 3, č. 3, s. 242-245.

Internetové zdroje:

Cedefop.europa.eu, Glossary of key terms [online] [cit. 23-2-2016] Dostupné na internete: <<http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/validation-non-formal-and-informal-learning/european-inventory/european-inventory-glossary>>

Umic.pt 2000. *Action plan*. [online]. 19-20.05.2000. [cit. 17-02-2016]. Dostupné na internete: <http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes2/actionplan_en.pdf>

Opis.gov.sk, 2007. *Národný strategický referenčný rámec 2007- 2013*. [online]. 29.06.2007. [cit. 17-02-2016]. Dostupné na internete: <http://www.opis.gov.sk/data/files/2502_4707.pd>

Rokovania.sk, 2001. *Uznesenie vlády, č.522/2001 Politika informatizácie spoločnosti v SR*. [online]. 13.06.2001. [cit. 12-02-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/GetUznesenia/?idRokovanie=103>>

Informatizacia.sk, 2004. *Uznesenie vlády, č. 43/2004, Stratégia informatizácie spoločnosti v SR a akčný plán*. [online]. 21.01.2004. [cit. 14-03-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk/starsie-/11147s>>

Informatizacia.sk, 2010. *Tlačová správa, Ministerstvo financií SR vyhlásilo výzvu na projekt Elektronizácia služieb miest a obcí*. [online]. nedatované [cit. 14-03-2016]. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/vdok_simple-projekt-elektronizacia-sluzieb-miest-a-obci/609s7178c>

Informatizacia.sk, 2011. *Operačný program Informatizácia spoločnosti*. [online]. 17.04.2011. [cit. 14-03-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk/624-menu/10598s>>

Opis.gov.sk, 2015. *Operačný program informatizácia spoločnosti*. [online]. 05.01.2015. [cit. 15-03-2016]. Dostupné na internete:

<http://www.opis.gov.sk/data/files/6428_operacny-program-verzia-51-je-platny-od-232016.pdf>

Opis.gov.sk, 2016. *Programový manuál programu Informatizácia spoločnosti verzia*. [online]. 14.03.2016. [cit. 17-03-2016]. Dostupné na internete:

<http://www.opis.gov.sk/data/files/6428_operacny-program-verzia-51-je-platny-od-232016.pdf>

Informatizacia.sk, 2007. *Stratégia informatizácie verejnej správy*. [online]. 14.10.2007.

[cit. 18-03-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk/strategia-informatizacie-verejnej-spravy/1305s#>>

Ec.europa.eu, 2016. *European eGovernment Action Plan 2016-2020*. [online]. nedatované.

[cit. 18-03-2016]. Dostupné na internete: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>>

Slovensko.sk, 2013. *Elektronický občiansky preukaz*. [online]. 02.12.2013. [cit. 18-03-

2016]. Dostupné na internete: <<https://www.slovensko.sk/sk/obciansky-preukaz-s-cipom>>

Informatizacia.sk, 2007. *Informatizácia verejnej správy*. [online]. 20.07.2007. [cit. 18-03-

2016]. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk/egovernment/519s>>

Slovensko.sk, nedatované. *O portáli*. [online]. nedatované. [cit. 18-03-2016]. Dostupné na

internet: <<https://www.slovensko.sk/sk/o-portali>>

Publicadministration.un.org, 2014. , *E-Government Survey 2014*. [online]. 2014. [cit. 20-03-2016]. Dostupné na internete:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>

Slov-lex.sk, 2013. *Zákon č. 305/2013 o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov*. [online]. 18.10.2013. [cit. 20-03-

2016]. Dostupné na internete: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2013/305/20151101>

HVOZDÍKOVÁ, V. - HOŠOFF, B. - JECK, T. 2011. Analýza priorít národnej politiky v oblasti informačno - komunikačných technológií. In *Ekonomický ústav SAV*. ISSN 1337-0812 (elektronická verzia), č. 9, s. 60. Dostupné na internete: <<http://www.ekonom.sav.sk/sk/publikacie/-p154>>

MFSR.sk, 2013. *Národný projekt: Integrované obslužné miesta*. [online]. 06.05.2013. [cit. 20-03-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.mfsr.sk/Default.aspx?CatID=8928>>

MFSR.sk, 2012. *Integrované obslužné miesto*. [online]. 07.03.2012. [cit. 20-03-2016]. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk/integrované-obslužné-miesto/13913s>>

KOVÁČOVÁ, E. *Vývoj verejnej správy v podmienkach samostatnej Slovenskej republiky*. Acta FF ZČU, 2015. roč. 7, č. 3, s. 22. [online]. 2015. [cit. 20-03-2016]. Dostupné na internete: <https://ff.zcu.cz/files/Acta-FF/2015/ACTA_FF_2015_3.pdf>

Informatizacia.sk, 2007. *Národná koncepcia informatizácie verejnej správy (2008)*. [online]. 15.10.2007. [cit. 28-03-2016]. Dostupné na internete: <[http://85.248.149.19/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy/1306s#Národná koncepcia informatizácie verejnej správy](http://85.248.149.19/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy/1306s#Národná_koncepcia_informatizácie_verejnej_správy)>