

Využívanie služieb e-Governmentu v SR

Bc. Jozef Brandys, Bc. Martin Filek, Bc. Roman Hudec, Bc. Tomáš
Paulík, Bc. Marcel Schichman

17. Máj 2016

Zadanie

Využívanosť služieb eGovernmentu v SR.

Zistiť a porovnať využívanosť služieb elektronickej verejnej správy v SR. Ide napr. o služby ÚPVŠ, ORSR/ŽRSR, portálu FSSR, sociálne veci a iné. Porovnať s využívanosťou služieb v papierovej forme.

Ciele

- Zhodnotiť zložitosť procesu podávania žiadostí elektronickej, aby sme vedeli objektívnejšie vyhodnotiť získané štatistiky.
- Vyskúšať reálnu dostupnosť elektronickej podávania žiadostí na služby.
- Získanie a vyhodnotenie údajov úradov, ktoré súvisia s elektronickej podávaním žiadostí.

Skúmanie zložitosti procesu podávania žiadosti elektronickej

Rozhodli sme sa analyzovať proces podania žiadosti, aby sme sa vedeli objektívnejšie pozrieť na výsledky využívania podávania žiadostí elektronickej a aby sme my a kolegovia získali prehľad jeho fungovania, pre prípadnú potrebu použitia v budúcnosti. Zisťovali sme, aký hardvér je potrebný a koľko zaň občan musí zaplatiť. Pozreli sme sa aj na softvér, ktorý je potrebné nainštalovať.

Návody na inštaláciu a používanie softvéru majú pomerne dobré používateľské príručky, ktoré sa dajú nájsť na portáli slovensko.sk. Táto funguje telefonická podpora, kde nám pracovníci boli ochotní poradiť s procesom vyplňania žiadostí. Problém vidíme pri návodoch na vyplňanie konkrétnych žiadostí, ktoré majú na starosti už inštitúcie, ktoré poskytujú dané služby. Dokonca majú právo ich neposkytnúť.

Potrebné prostriedky na podanie žiadosti

1. **Občiansky preukaz s čipom** - je možné oň požiadať pred vypršaním súčasného OP za poplatok 4.50 eura.
2. **Čítačka čipových kariet** - vydávaná bezplatne k elektronickej OP.
3. **Kódy pre prihlásenie** cez aplikáciu eID klient - vydávané bezplatne k elektronickej OP.

4. **Nainštalovať softvér** - je potrebné mať platformu Windows a .NET verziu 2.0 a vyššie, aby sme boli schopný nainštalovať všetky potrebné aplikácie.
- a. Ovládač ku čítačke čipových kariet
 - b. eID klient aplikáciu
 - c. Aplikáciu D.Viewer
 - d. Aplikáciu XZep Signer

Postup pri podaní žiadosti

1. Pre podanie žiadosti je potrebné **prihlásiť sa cez portál slovensko.sk**.

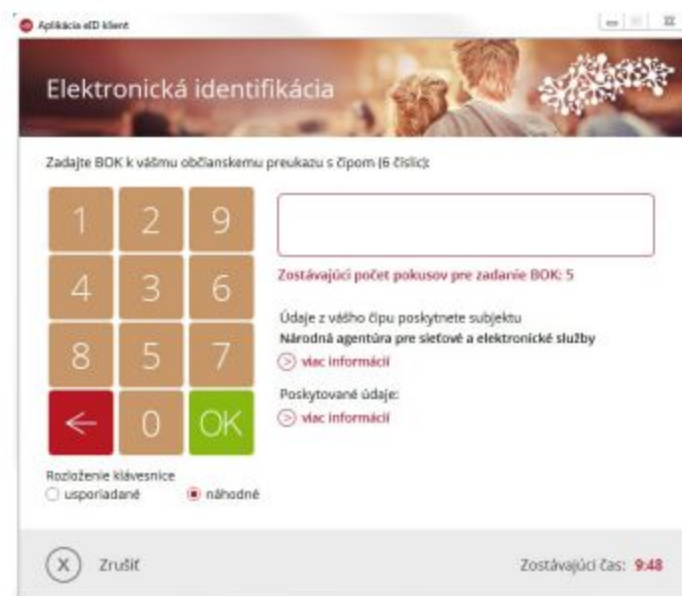


2. Pred prihlásením je potrebné nainštalovať si aplikáciu eID klient a ovládač pre čítačku čipových kariet. Po prihlásení je potrebné pripojiť čítačku a vložiť do nej občiansky preukaz. **Autentifikácia** je vykonávaná prostredníctvom aplikácie eID klient.



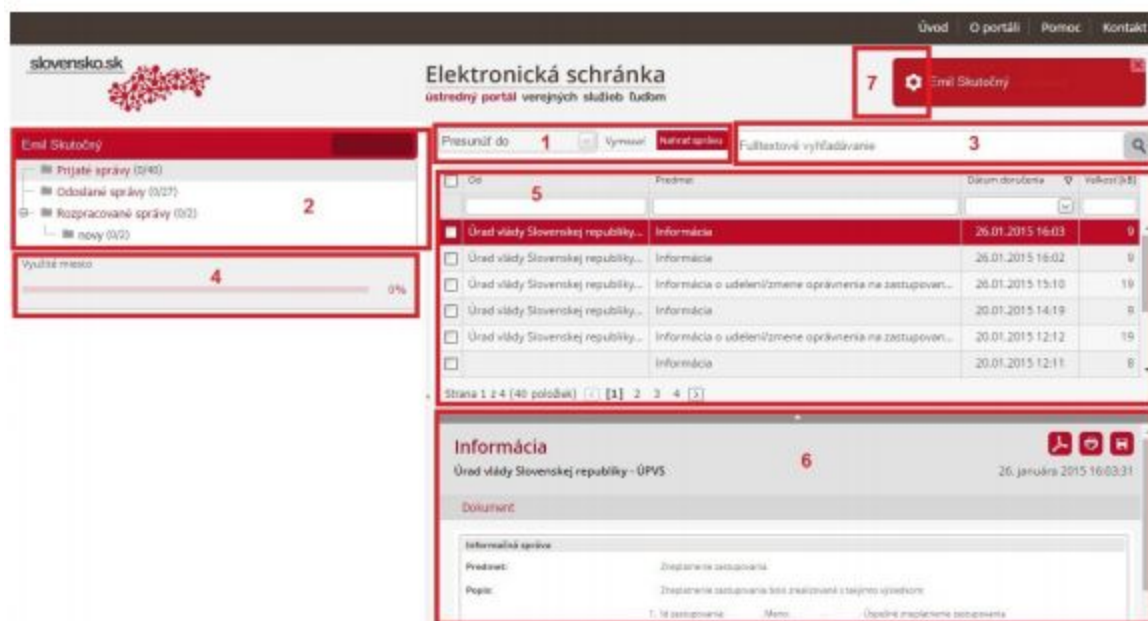


3. **Zadanie BOK** (bezpečnostného osobného kódu).



4. **Aktivácia elektronickej schránky**, kde budú odosielané odpovede a informácie z úradov. Takisto tam budú doručené aj konečné rozhodnutia o žiadostiach.

Systém je z pohľadu občana schopný iba prijímať správy, nie odosielať.



5. **Vyplnenie žiadosti**, ktoré prebieha online na stránkach jednotlivých inštitúcií. K službám sa dá dostať pomerne jednoducho a prehľadne z hlavného portálu slovensko.sk.

The screenshot shows the 'Všeobecná agenda' (General agenda) form. It has a header with 'Adresa' (Address) and 'Predmet' (Subject). Below these are fields for 'Značka prijímateľa' (Receiver's mark) and 'Značka odosielateľa' (Sender's mark). A 'Skryť' (Hide) button is located below the form fields. The main form area has a 'Predmet' field with the value 'testovanie' and a 'Text' field with the value 'testovanie'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Nahradiť formulár' (Replace form), 'Podpísať' (Sign), and 'Skontrolovať formulár' (Check form). A red box highlights the 'Podpísať' button. Below the buttons is a 'Prílohy' (Attachments) section with a 'Priložiť prílohu' (Attach file) button and a 'Přehledně...' button.

6. **Podpísanie žiadosti zaručeným elektronickým podpisom.** Pred prvým podpisom je potrebné vytvoriť si elektronický podpis aplikáciou D.Signer/XAdES. Aplikácia XZep Signer slúži na samotné podpisovanie príloh, avšak podmienkou inštalácie je aplikácia na prezeranie dokumentov so zaručeným elektronickým podpisom s názvom D.Viewer.

Prílohy

Zoznam príloh

Testovací subor.pdf Zmazať ✕ **Podpísať ZEP** Odobrať podpis ZEP

Priložiť prílohu

	Prehľadávať...	Odstrániť
	Prehľadávať...	Odstrániť
	Prehľadávať...	Odstrániť

Pridať Nahrať prílohy na server

Uložiť správu **Odoslať správu**

Funkčnosť podávania žiadostí

Pri podávaní elektronických žiadostí sa viete stretnúť s rôznymi extrémami. Pozitívnym príkladom funkčnej stránky a možnosti podať elektronickú žiadosť vie byť napríklad ministerstvo vnútra Slovenskej republiky. Na ich stránke <https://portal.minv.sk/wps/wcm/connect/sk/site/top/uvod> je možné podať všetky poskytované elektronické služby podľa pridaného popisu a návodu. Napríklad:

Aktuality

Životné udalosti

- + Pobyť
- + Cudzinci
- + Matrika
- + Register fyzických osôb
- + Register adries
- + Doklady
 - Modifikácia kontaktných údajov v informačnom systéme dokladov - občianske preukazy
 - Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom
 - **Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu s čipom**

Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu s čipom

Podat' žiadosť o vydanie občianskeho preukazu s čipom z dôvodu zmeny trvalého pobytu alebo z dôvodu skončenia platnosti občianskeho preukazu s čipom môžete cez elektronickú službu.

Službu je možné použiť, ak:

- ste držiteľom platného elektronického občianskeho preukazu s čipom (tzv. eID karta),
- ste si eID kartu aktivovali zadanim bezpečnostného osobného kódu (BOK).

Základné informácie k tejto elektronickej službe.

Blížšie informácie o občianskom preukaze s čipom, ZEP, podpornom softvéri a návode na inštaláciu.

PREJSŤ NA : PODANIE ŽIADOSTI O VYDANIE OBČIANSKEHO PREUKAZU S ČIPOM

Podanie žiadosti vás presmeruje na prihlásenie s použitím elektronického občianskeho preukazu. Bez potrebnej aplikácie a nového elektronického občianskeho preukazu však samozrejme nie je možné pokračovať.

Na druhej strane žiaľ stále existujú nepoužiteľné služby ako napríklad tie na stránke ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Existuje síce portál <https://portal.mhsr.sk/sk/>, na ktorý vás presmeruje aj ľubovoľne vyhladaná služba spadajúca pod toto ministerstvo cez portál slovensko.sk, ale v skutočnosti sa neviete dostať k žiadnemu reálnemu podaniu elektronickej žiadosti. Všetky príručky k službám, ktoré majú slúžiť aj ako návod na podanie žiadosti sú síce len pol roka staré, avšak úplne nepoužiteľné. V príručke je jasne uvedené, že stačí spraviť pár jednoduchých krokov :

Používateľ vyhladá pomocou ľavého menu alebo pomocou filtračných kritérií požadovanú elektronickú službu.

Portál elektronických služieb
Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky

Vyhľadávanie Hľadať

Úvod > Hlavná > Riadenie nehnuteľností

RIADENIE NEHNUTEĽNOSTÍ

[ES02 Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy](#)
Prihlásenie nehnuteľnosti do databázy nehnuteľností

[ES03 Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora](#)
Požiadanie o vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora

SÚVISIACE PORTÁLY

MH SR	↗
SARIO	↗
SBA	↗
ÚPVS	↗

verzia 1.1.8

Používateľ potvrdí voľbu použitia zvolenej elektronickej služby - ES02 Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy

Používateľ zvolí na obrazovke so základnými údajmi o službe požadovaný typ podania kliknutím na odkaz „Podanie žiadosti o...“ nachádzajúci sa v pravom paneli

 VZDELÁVANIE	ES02 PRIHLASOVANIE VOĽNÝCH NEHNUTEĽNOSTÍ DO DATABÁZY Databáza nehnuteľností predstavuje základný informačný zdroj pre vypracovanie ponuky vhodných lokalít pre etablovanie zahraničného, resp. domáceho investora. Agentúra SARIO Vám ponúka možnosť prezentácie Vašej budovy, haly, pozemku alebo priemyselného areálu investorom. Aby bolo možné Vašu nehnuteľnosť investorovi ponúknuť, je potrebné ju zaregistrovať do databázy nehnuteľností. SÚVISIACE SLUŽBY: Informovanie o voľných nehnuteľnostiach a priemyselných parkoch pre investorov Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora	MOŽNOSTI SLUŽBY PODANIA > Podanie žiadosti o zaradenie nehnuteľnosti do databázy nehnuteľností 
--	---	---

Pokiaľ používateľ nie je autentifikovaný, webový prehliadač používateľa je presmerovaný na portál ÚPVS (www.slovensko.sk) a zobrazí sa obrazovka pre zadanie prihlasovacích údajov.

**slovensko.sk**
ústredný portál verejných služieb ľuďom



Prihlásenie

Zadajte prihlasovacie meno (login) a heslo

Login:*

Heslo:*

(*) – povinný údaj

© 2013 - 2015, Slovensko.sk
Informácie zverejnené na portáli majú informatívny charakter.

Prevádzku stránky www.slovensko.sk a správu jej obsahu zabezpečuje
Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby.

Používateľ sa autentifikuje voči portálu ÚPVS.

Pokiaľ je používateľ oprávnený zastupovať iný subjekt, používateľ vyberie z ponuky, v mene ktorého subjektu sa chce prihlásiť.



slovensko.sk
ústredný portál verejných služieb ľuďom

Výber subjektu pre prihlásenie

Prihlásenie pre prístup k elektronickej schránke a k službám ústredného portálu verejnej správy.

Chcem sa prihlásiť ako:

Lubica Sídlišková (nar. 1955)

POKRAČOVAŤ

V prípade, že ste využili funkciu "Prihlásiť sa na portál" budete po úspešnom prihlásení presmerovaní na úvodnú stránku portálu www.slovensko.sk. Pre prístup k elektronickej schránke kliknite na ikonu obálky "Zobraziť elektronickú schránku" v pravom hornom rohu.

Portál ES MHSR získa definičné údaje o podaní a zobrazí stránku podania.



ELEKTRONICKÝ FORMULÁR

Domovik

Podanie žiadosti o zaradenie nehnuteľnosti do databázy nehnuteľnosti

JEDNODUCHÝ PODPIS

VIACNÁSOBNÝ PODPIS

nevyplnený formulár

Vypísať elektronický formulár

Stav: nebol podpísaný

Podpísať elektronický formulár

Uložiť nepodpísaný formulár

Uložiť podpísaný formulár

Importovať uložený formulár

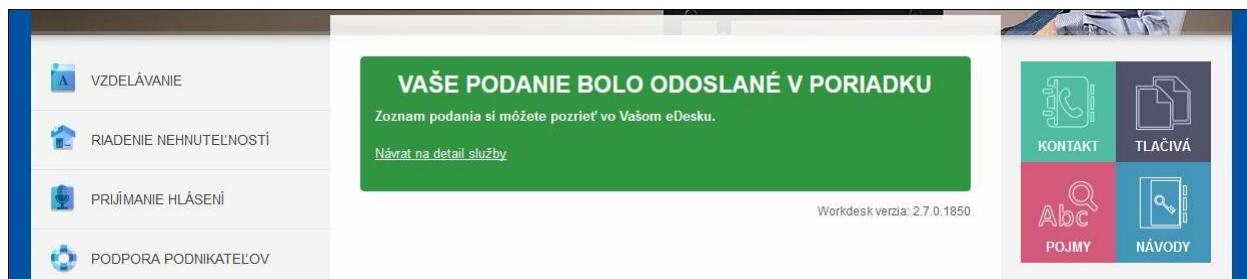
Používateľ vyberie možnosť pre vyplnenie elektronického formulára. Systém zobrazí formulár priradený k zvolenému typu podania.

Používateľ vyplní formulár a potvrdí ho kliknutím na tlačidlo „Validovať a ukončiť“ (na konci formulára). V prípade, že formulár obsahuje chyby, je používateľ vyzvaný na ich odstránenie.

Kontaktný formulár na zaregistrovanie nehnuteľnosti					
Lokalizácia					
Kraj *		VYBRAŤ	Okres *		VYBRAŤ
Mesto *		VYBRAŤ	Katastrálne územie *		VYBRAŤ
Kontaktná osoba / Vlastníctvo					
Titul pred menom			Titul za menom		
PRIDAŤ			PRIDAŤ		
Meno *			Priezvisko *		
PRIDAŤ			PRIDAŤ		
Rodné číslo			Dátum narodenia		
Pozícia					
Názov organizácie					
Právna forma					
IČO			IČ DPH		
DIČ					
Adresa					
Ulica *			Súpisné * / Orientačné číslo		
Mesto (obec) *			VYBRAŤ	Časť budovy	
Časť obce			VYBRAŤ	PSČ	
Okres			VYBRAŤ	Štát *	
Kraj			VYBRAŤ	VYBRAŤ	
Kontaktné údaje					
Typ telefónu		Pevná sieť		Telefónne číslo *	
PRIDAŤ					
E-mail					
Webová adresa					
Vzťah kontaktu k nehnuteľnosti *					
Registračný formulár všeobecný pre nehnuteľnosť					
Lokalizácia					
Kraj *		VYBRAŤ	Okres *		VYBRAŤ

Ak je potrebné používateľ podpíše elektronický formulár svojim elektronickým podpisom, priloží prílohy k podaniu a podanie odošle kliknutím na tlačidlo „Odoslať podanie“.

System odošle elektronické podanie definovanému príjemcovi (SARIO).



Žiaľ! realita ja iná. Už druhý krok plynule prejde do chyby, ktorá vyzerá zhruba nasledovne :

The SELECT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'dbo'. The SELECT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'dbo'. The INSERT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'dbo'.

Show details.

The SELECT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'dbo'. The SELECT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'dbo'. The INSERT permission was denied on the object 'ASPStateTempApplications', database 'tempdb', schema 'c

```
at System.Data.SqlClient.SqlConnection.OnError(SqlException exception, Boolean breakConnection, Action`1 wrapCloseInAction) at System.Data.SqlClient.TdsParser.ThrowExceptionAndWarning(TdsParserStateObject stateObj, Boolean callerHasConnectionLock, Boolean asyncClose) at System.Data.SqlClient.TdsParser.TryRun(RunBehavior runBehavior, SqlCommand cmdHandler, SqlDataReader dataStream, BulkCopySimpleResultSet bulkCopyHandler, TdsParserStateObject stateObj, Boolean& dataReady) at System.Data.SqlClient.SqlCommand.FinishExecuteReader(SqlDataReader ds, RunBehavior runBehavior, String resetOptionsString) at System.Data.SqlClient.SqlCommand.RunExecuteReaderTds(CommandBehavior cmdBehavior, RunBehavior runBehavior, Boolean returnStream, Boolean async, Int32 timeout, Task& task, Boolean asyncWrite, SqlDataReader ds) at System.Data.SqlClient.SqlCommand.RunExecuteReaderTds(CommandBehavior cmdBehavior, RunBehavior runBehavior, Boolean returnStream, String method, TaskCompletionSource`1 completion, Int32 timeout, Task& task, Boolean asyncWrite) at System.Data.SqlClient.SqlCommand.InternalExecuteNonQuery(TaskCompletionSource`1 completion, String method, Boolean sendToPipe, Int32 timeout, Boolean asyncWrite) at System.Data.SqlClient.SqlCommand.ExecuteNonQuery() at System.Web.SessionState.SqlSessionStateStore.SqlPartitionInfo.InitSqlInfo(SqlConnection sqlConnection) at System.Web.SessionState.SqlSessionStateStore.SqlPartitionInfo..ctor(SqlPartitionInfo sqlPartitionInfo, TimeSpan retryInterval) at System.Web.SessionState.SqlSessionStateStore.GetConnection(String id, Boolean& usePooling) at System.Web.SessionState.SqlSessionStateStore.DoGet(HttpContext context, String id, Boolean& getExclusive, Boolean& locked, TimeSpan& lockAge, Object& lockId, SessionStateActions& actionFlags) at System.Web.SessionState.SqlSessionStateStore.GetItemExclusive(HttpContext context, String id, Boolean& locked, TimeSpan& lockAge, Object& lockId, SessionStateActions& actionFlags) at System.Web.SessionState.SessionStateModule.GetSessionStateItem() at System.Web.SessionState.SessionStateModule.BeginAcquireState(Object source, EventArgs e, AsyncCallback cb, Object extraData) at System.Web.HttpApplication.AsyncEventExecutionStep.System.Web.HttpApplication.IExecutionStep.Execute() at System.Web.HttpApplication.ExecuteStep(IExecutionStep step, Boolean& completedSynchronously)
```

Toto sa stane pri každej jednej službe na stránke. Rovnako obrátiť sa na kontakt uvedený na stránke asi veľmi nepomôže, keďže nám sa nevyjadrili za celý dostupný čas.

Takže v konečnom dôsledku počet podaných elektronických žiadostí cez ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky asi nebude vysoký.

Zisťovanie štatistík používania elektronického podávania žiadostí

Kladené otázky

Každý inštitúcie sme sa pýtali na informácie o

- Počte a druhoch žiadostí, ktoré sa dajú podať v elektronickej/papierovej forme.
- Či sú dané služby poskytované plne elektronicke, alebo či nejaká časť procesu prebieha aj papierovo.
- Rozdiely v poplatkoch pri podávaní v elektronickej vs. papierovej forme.
- Počte podaných žiadostí v elektronickej vs. papierovej forme pre vybrané typy žiadostí za rok 2015.

Vybrané typy žiadostí a inštitúcie, ktorých sa pýtať sme volili podľa zoznamu elektronicke poskytovaných služieb orgánov verejnej moci sprístupneného na

<https://www.slovensko.sk/sk/zoznam-zverejnenych-sluzieb>

Dotázané inštitúcie

Podľa katalógu služieb na portáli slovensko.sk je poskytovaných celkovo viac ako 200 000 služieb. Rozhodli sme sa vybrať tie služby, u ktorých nastáva potreba podávania čo najčastejšie. Z tohoto pohľadu najatraktívnejšie služby poskytovali ministerstvá a krajské úrady (riešia podávanie daňových priznaní) a dotazovali sme sa ich na približne 200 služieb. Oslovili sme teda nasledujúce inštitúcie:

- Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky
- Ministerstvo financií Slovenskej republiky
- Ministerstvo hospodárstva SR
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
- Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
- Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
- Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
- Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky
- Daňový úrad Banská Bystrica
- Daňový úrad Bratislava
- Daňový úrad Košice
- Daňový úrad Nitra
- Daňový úrad Prešov
- Daňový úrad Trenčín

- Daňový úrad Trnava
- Daňový úrad Žilina

Výsledky

Ministerstvá

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR

Odpoveď na žiadosť o sprístupnenie informácií sme dostali po 12 dňoch od podania žiadosti.

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR poskytuje dva hlavné druhy elektronicky podateľných žiadostí / služieb:

- Úkony spojené s registráciou pobytu v zahraničí
- Služby zabezpečované konzulárnymi pracoviskami zastupiteľských úradov SR v zahraničí

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR prijíma okrem žiadostí v oblasti konzulárnych služieb občanom i podania rôzneho charakteru a obsahu, ktoré sú označované ako všeobecné podania. Ministerstvo ďalej prijíma žiadosti o sprístupnenie informácií v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, žiadosti o dotácie v oblasti medzinárodných vzťahov a zahraničnej politiky Slovenskej republiky, žiadosti o dotácie zamerané na podporu a ochranu ľudských práv a slobôd, žiadosti o poskytnutie dotácie na rozvojovú spoluprácu, žiadosti o podporu kandidatúr do rôznych medzinárodných organizácií, žiadosti pre udelenie záštity slovenského predsedníctva v Rade EÚ, žiadosti pre udelenie záštity ministra zahraničných vecí a európskych záležitostí SR nad rôznymi spoločenskými podujatiami, žiadosti oprávnených osôb na vyhotovenie odpisu, výpisu, potvrdenia z registratúrneho záznamu a kópie registratúrneho záznamu, žiadosti týkajúce sa prístupu k archívnym dokumentom, žiadosti týkajúce sa prístupu k archívnym dokumentom formou štúdia, žiadosti o vstup do areálu MZVaEZ SR pre potreby prác trvajúcich viac ako 1 deň a podobne.

Elektronicky je možné podať spolu 25 rôznych druhov žiadostí.

Úkony spojené s registráciou pobytu v zahraničí sa vykonávajú výlučne elektronicky, prostredníctvom aplikácie sprístupnenej na webovej stránke MZVaEZ SR.

Služby zabezpečované ZÚ sa dajú podať v elektronickej forme, no pri podaní je žiadateľ povinný stanoviť si termín, kedy sa osobne dostaví na ZÚ podpísať printovú verziu a doložiť

originály potrebných príloh. Všetky rozhodnutia pri týchto službách sú vydávané v listinnej podobe.

Možnosť požiadať o niektoré služby zabezpečované konzulárnymi pracoviskami zastupiteľských úradov SR v zahraničí (ZÚ) elektronickou formou namiesto formy klasickej bola do praxe zavedená len od 1.12.2015, pričom pilotným bol ZÚ SR v Prahe. Za čas od 1.12. do 31.12.2015 boli spomínanému ZÚ elektronicky predložené len 3 žiadosti, všetky sa týkali vystavenia cestovných pasov.

Výšku poplatku pre konkrétne druhy žiadostí určuje jednotný sadzobník aj pre elektronické aj pre papierové podania, nakoľko konzulárne služby nie sú v celom rozsahu zatiaľ elektronizované.

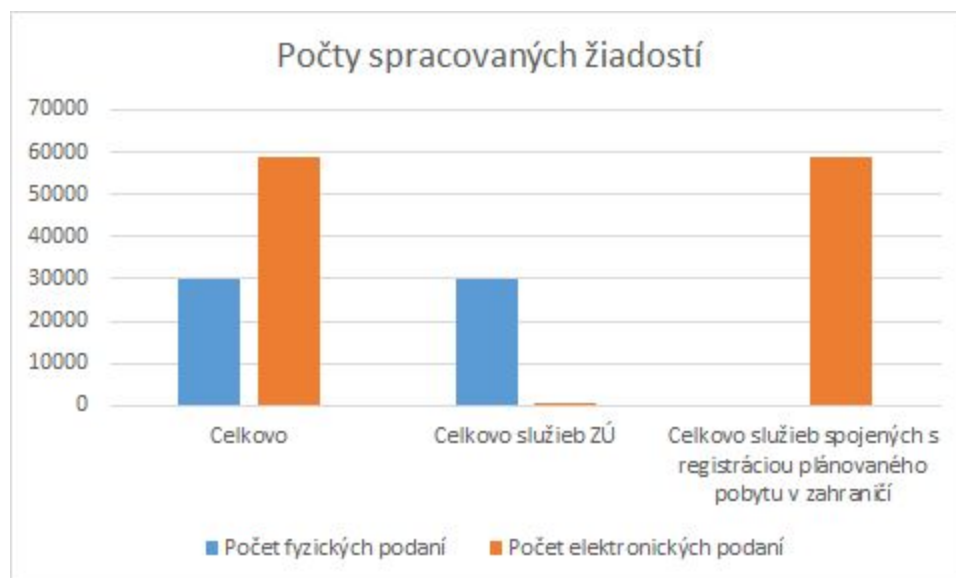
Ďalej sme sa tohto ministerstva pýtali na využívanosť nasledujúcich vybraných služieb za rok 2015:

- Žiadosť o cestovný pas
- Zápis o úmrtí
- Žiadosť o občiansky preukaz
- Zápis o narodení
- Žiadosť o zmenu mena a priezviska
- Zápis o uzavretí manželstva
- Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí
- Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
- Žiadosť o náhradný cestovný doklad
- Registrácia pred cestou do zahraničia
- Zmena informácie o plánovanom pobyte v zahraničí
- Odvolanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí

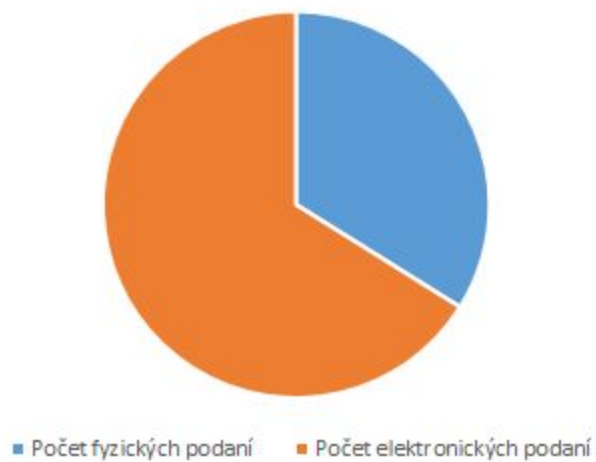
Odpovede sú uvedené v nasledujúcej tabuľke a spracované v nasledovných grafoch.

Druh služby vyžiadanej prostredníctvom zastupiteľského úradu SR v zahraničí	Počet fyzických podaní	Počet elektronických podaní
Žiadosť o cestovný pas	14 430	3
Zápis o úmrtí	142	0
Žiadosť o občiansky preukaz	1 332	0

Zápis o narodení	3 384	0
Žiadosť o zmenu mena a priezviska	nesledované	0
Zápis o uzavretí manželstva	1 362	0
Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí (pomoc v núdzi)	4 079	0
Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	49	0
Žiadosť o náhradný cestovný doklad	5 324	0
Registrácia pred cestou do zahraničia	0	58 671
Zmena informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	0	0
Odvolaie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	0	27



Celkovo žiadostí



Celkovo služieb ZÚ





Ministerstvo financií Slovenskej Republiky

Odpoveď na žiadosť o sprístupnenie informácií sme dostali po 12 dňoch od podania žiadosti.

Ministerstvo financií podľa zoznamu poskytovaných služieb poskytuje dve konkrétne elektronické služby:

- Kontrolovanie stavu elektronického kolku pre občanov
- Poskytovanie konsolidovaných údajov o subjekte

Ministerstvo financií v odpovedi na našu žiadosť o sprístupnenie informácie priznalo, že nami požadované údaje si neukladajú, pretože nie je známa legislatívna úprava ukladajúca povinnosť viesť, alebo spracovávať takéto údaje.

Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR

Odpoveď na žiadosť o sprístupnenie informácií sme dostali po 7 dňoch od podania žiadosti.

Ministerstvo dopravy nám vo svojej odpovedi neuviedlo žiadne konkrétne využiteľné informácie. Na otázky o počte podateľných žiadostí a koľko z nich je podateľné elektronicky sme dostali odpoveď, že je možné podať akúkoľvek žiadosť, ktorú je MDVRR SR podľa príslušných právnych predpisov povinné vybaviť a riadi sa zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, ktorý v § 19 upravuje, akým spôsobom je možné urobiť podanie.

Ministerstva sme sa ďalej pýtali na poplatky a počty prijatých žiadostí v písomnej/elektronickej forme pre tieto konkrétne žiadosti:

- Schvaľovanie jednotlivo dovezeného vozidla zo zahraničia
- Zápis záznamu do triednej knihy autoškoly
- Vydanie rozhodnutia o schválení jednotlivo dovezeného vozidla
- Podanie žiadosti o vykonanie technickej kontroly vozidla
- Zápis o výkone technickej kontroly vozidla
- Zaslanie notifikácie o konci platnosti technickej kontroly vozidla
- Podanie žiadosti o vykonanie emisnej kontroly vozidla
- Zápis o výkone kontroly originality vozidla
- Zaslanie notifikácie o konci platnosti odbornej spôsobilosti v oblasti cestnej dopravy
- Zápis o výkone emisnej kontroly vozidla
- Vydanie osvedčenia o absolvovaní skúšky odborne spôsobilej osoby v oblasti cestnej dopravy
- Zápis záznamu do výkazu o prevádzke motorového vozidla autoškoly
- Zápis záznamu do trenažérovej knihy autoškoly
- Zápis záznamu do autocvičiskovej knihy autoškoly
- Zápis záznamu z praktického výcviku a skúšky v rámci autoškoly
- Prístup k záznamom o priebehu výcviku odborne spôsobilej osoby v oblasti cestnej dopravy
- Zaslanie notifikácie o konci platnosti odbornej spôsobilosti v oblasti cestnej dopravy
- Publikovanie aktuálnych a pripravovaných právnych predpisov z oblasti cestnej dopravy
- Publikovanie metodických postupov a usmernení v oblasti cestnej dopravy
- Zaslanie notifikácie o dôležitých zmenách v legislatíve a metodických postupoch v oblasti cestnej dopravy

Väčšina týchto služieb je podávateľná autoškolami a stanicami technickej kontroly vozidla. Podľa zoznamu poskytovaných služieb (viď. úvod) je za dané služby zodpovedné práve toto ministerstvo. Na otázky ohľadom 16 z týchto služieb sme dostali odpoveď, že ministerstvo danú službu nevykonáva a teda informácie nemá. Právne predpisy, metodické postupy a informácie o ich zmenách sú dostupné v rámci portálu Slov-lex a informácie o jeho používaní Ministerstvo dopravy nemá. Notifikáciu o konci platnosti technickej kontroly vozidla je možné po zaregistrovaní vozidla v jednotnom informačnom systéme cestnej dopravy a nie je potrebné podanie žiadosti o danú službu, Ministerstvo informácie o počte takýchto prijatých notifikácií nemá.

Ministerstvo vo svojej odpovedi citovalo rozhodnutie Krajského súdu v Košiciach, sp. Zn. 7 S 33/2009 podľa ktorého sa sprístupnenie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám "týka iba tých informácií, ktoré má povinná osoba k dispozícii".

Ministerstvo vnútra

Odpoveď na žiadosť o sprístupnenie informácií sme dostali po 10 dňoch od podania žiadosti.

Ministerstvo vnútra poskytuje elektronickou formou 86 typov služieb. V rámci nášho projektu sme žiadali o sprístupnenie informácií o nasledujúcich službách:

- Podanie prihlásenia na trvalý pobyt
- Podanie ohlásenia o prechodnom pobyte v zahraničí
- Podanie odhlásenia z trvalého pobytu z dôvodu presťahovania do zahraničia.
- Hlásenie pobytu cudzincov
- Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu s čipom
- Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom
- Poskytnutie informácie o histórii vozidla
- Nahlásenie straty alebo odcudzenia osvedčenia o evidencii vozidla
- Žiadosť o zapísanie elektronického splnomocnenia k evidenčnému úkonu s vozidlom
- Žiadosť o objednanie tabuľky s evidenčným číslom na nosič bicyklov
- Žiadosť o vydanie potvrdenia o tom, že poskytovanie služieb na základe živnostenského oprávnenia nie je obmedzené alebo zakázané
- Žiadosť o výpis zo ŽR - neverejný výpis a žiadosť o vydanie prehľadu údajov zapísaných v živnostenskom registri
- Oznámenie o zmene údajov zapísaných v živnostenskom registri

Porovnanie využívania žiadostí vo fyzickej a elektronickej forme za rok 2015 je zhrnutý v nižšie uvedenej tabuľke.

Služba Ministerstva vnútra	Počet fyzických podaní	Počet elektronických podaní
Podanie prihlásenia na trvalý pobyt	Ministerstvo nemá k dispozícii	54
Podanie ohlásenia o prechodnom pobyte v zahraničí	Ministerstvo nemá k dispozícii	9

Podanie odhlásenia z trvalého pobytu z dôvodu presťahovania do zahraničia.	Ministerstvo nemá k dispozícii	3
Hlásenie pobytu cudzincov	141 106	
Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu s čipom	630 030	37
Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom	stratené 51014, odcudzené 16461	41
Poskytnutie informácie o histórii vozidla	Ministerstvo nemá k dispozícii	745
Nahlásenie straty alebo odcudzenia osvedčenia o evidencii vozidla	4158	27
Žiadosť o zapísanie elektronického splnomocnenia k evidenčnému úkonu s vozidlom	Ministerstvo nemá k dispozícii	113
Žiadosť o objednanie tabuľky s evidenčným číslom na nosič bicyklov	2815	30
Žiadosť o vydanie potvrdenia o tom, že poskytovanie služieb na základe živnostenského oprávnenia nie je obmedzené alebo zakázané	Ministerstvo nemá k dispozícii	2
Žiadosť o výpis zo ŽR - neverejný výpis a žiadosť o vydanie prehľadu údajov zapísaných v živnostenskom registri	48125	30
Oznámenie o zmene údajov zapísaných v živnostenskom registri	47817	2789

Zo služieb, pre ktoré máme počty podaní v papierovej aj elektronickej forme, bolo 98,75% podaných papierovou formou a len 1,25% elektronicou formou. Cena 7 služieb je nulová bez ohľadu na formu, v jednom prípade je rovnaká a pre 4 služby je lacnejšia v elektronickej forme. Z odpovede ministerstva vyplýva, že vo všeobecnosti uprednostňujú a zároveň odporúčajú využívanie elektronickej formy podávania žiadostí. Písomnú formu odporúčajú len v prípade, kedy by k elektronickému podaniu bolo potrebné priložiť elektronicú prílohu podpísanú mandátnym certifikátom notára. To je údajne pre občana nekomfortné, ale Ministerstvo vnútra pracuje na zjednodušení získania tejto prílohy.

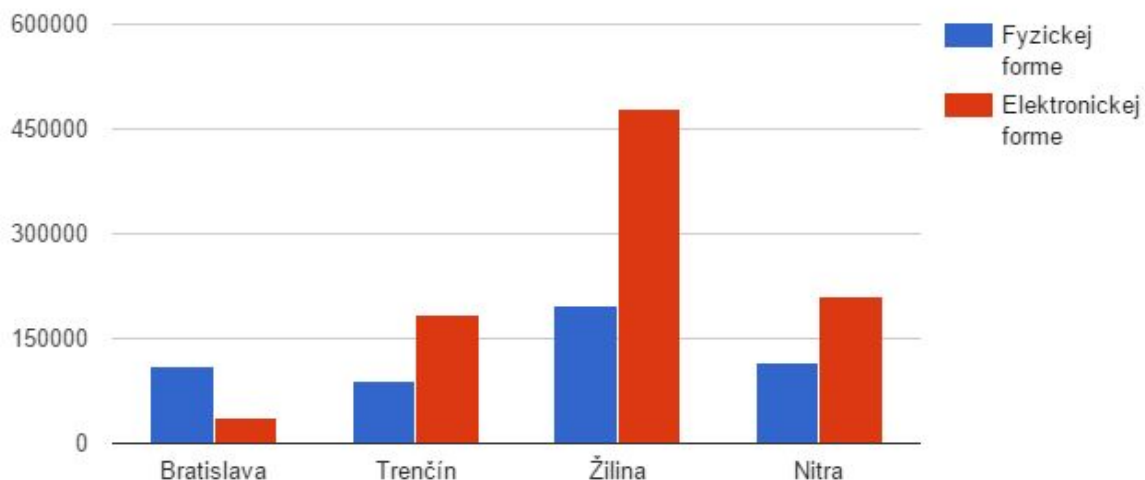
Všetky uvedené služby prebiehajú celé v elektronickej forme. Rozhodnutie o žiadosti sa v niektorých prípadoch posiela elektronicou do schránky na ústrednom portáli verejnej správy a v niektorých papierovou formou, ale v prípade záujmu aj v elektronickej forme. Výnimkou je žiadosť o objednanie tabuľky s evidenčným číslom na nosič bicyklov, keďže si treba vyzdvihnúť samotnú tabuľku.

Daňové priznania

Posielanie daňového priznania je jedna z najvyužívanejších služieb, ktoré využívajú občania, keďže je pre väčšinu osôb povinná. Zo zaujímavosti sme rozposlali informačné žiadosti na krajské daňové úrady o informácií o využívanosti z obdobia za rok 2015.

Odpovede sme dostali od 4 krajských úradov, pričom absolútne čísla sú zobrazené v nasledujúcej tabuľke a grafe:

	Bratislava	Trenčín	Žilina	Nitra
Fyzickej forme	109285	89959	197168	116968
Elektronickej forme	36785	185171	478313	209800



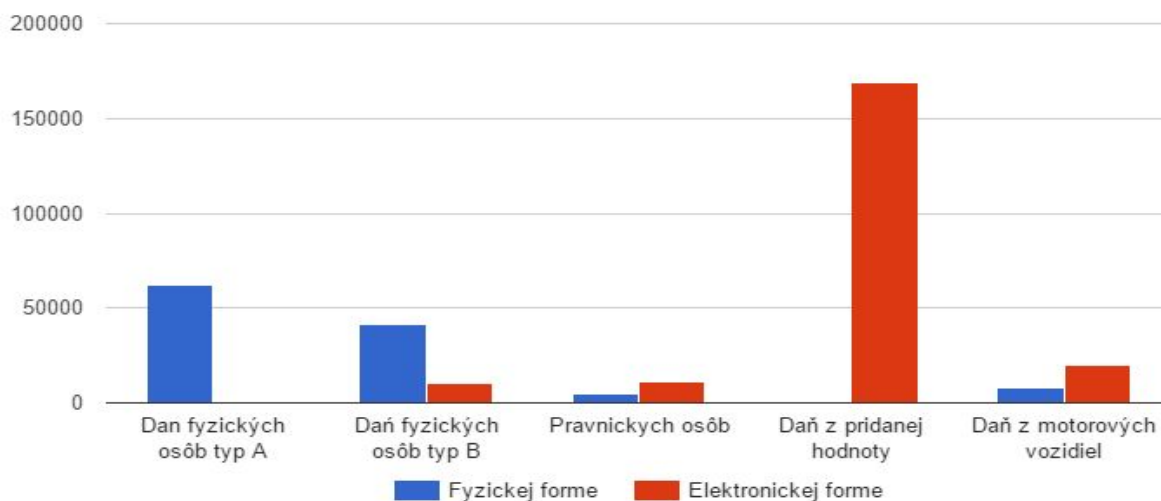
Z grafu môžeme nadobudnúť dojem, že využívanie podania v elektronickej forme prevažuje využívanie podania v fyzickej forme. Problém našich dát je, že všetky kraje nám neposkytli rovnaké údaje, keďže sa líšia v tom aké typy daňových priznaní obsahujú.

- Bratislava - neposkytla žiadne údaje o tom aké typy priznaní sú zahrnuté
- Trenčín - Daňové priznanie fyzických, právnických osôb, z motorových vozidiel a pridanej hodnoty
- Žilina - Daňové priznania fyzických, právnických osôb, z motorových vozidiel a závislej činnosti
- Nitra - Daňové priznania fyzických, právnických, pridanej hodnoty a motorových vozidiel

Podrobnejšie nám poslali informácie iba z krajského daňového úradu v Nitre, kde sme dostali tieto údaje:

	Daňové priznanie na dani z príjmov fyzických osôb typ A	Daňové priznanie na dani z príjmov fyzických osôb typ B	Daňové priznanie na dani z príjmov právnických osôb	Daňové priznanie na dani z pridanej hodnoty	Daňové priznanie na dani z motorových vozidiel
Celkom	62514	51440	16166	168797	27851
Podaných daňových priznaní fyzicky	62297	41338	4910	240	8183
Podaných daňových priznaní elektronicky	217	10102	11256	168557	19668

A zobrazené grafom:



Daňové priznanie z pridanej hodnoty sa odovzdáva častejšie ako 1x za rok a preto sú omnoho vyššie ako pri ostatných podaniach a značne nám môžu skresliť pohľad na využívanosť elektronických podaní. Môžeme si všimnúť že z daňových priznaní fyzických osôb typu A, takmer žiadne neboli podané elektronicky, zatiaľ čo z daňových priznaní typu B približne 1 / 5. U právnických osôb sa to zvýšilo dokonca na 2 / 3, čo je približne rovnaký pomer ako pri motorových vozidlách.

Na to aby podávateľ mohol podať daňové priznanie elektronicky si musí vybaviť zaručený elektronický podpis, čo môže byť pre obyčajných zamestnancov, prílišná námaha aj investícia navyše. Osoby, ktoré podávajú daňové priznania typu B alebo daňové priznanie právnických majú väčší kontakt s daňovým úradom (napr. kvôli pravidelnému podávaniu dane z pridanej hodnoty) a preto sa snažia ušetriť si námahu a získali si potrebné náležitosti k podávaniu elektronických daňových priznaní. Počet elektronických daňových priznaní z motorových vozidiel je pomerne vysoký a preto predpokladáme že väčšina z nich je podávaná právnickými osobami, ktoré si už potrebné náležitosti vybavili, kvôli rovnakým dôvodom ako osoby podávajúce daňové priznanie na dani z príjmov fyzických osôb typu A a daňové priznanie na dani z príjmov fyzických osôb.

Výsledkom je že väčšina bežných ľudí (fyzických osôb) podáva daňové priznanie v fyzickej podobe zatiaľ čo ľudia, ktorí podnikajú a podnikateľské subjekty, si zväčša dajú prvotnú námahu, aby neskôr mohli využívať elektronické podanie.

Záver

Analyzovali sme proces, ktorým je potrebné prejsť na podanie žiadosti elektronicky. Zhodnotili sme, že je pre bežného človeka príliš zložitý a zdĺhavý najmä kvôli potrebnému inštalovaniu štyroch aplikácií do počítača. Používateľské príručky na používanie potrebného softvéru sú dostupné a v pomerne prehľadné, čo už neplatí o návodoch na vyplňanie konkrétnych žiadostí, o ktoré sa starajú už konkrétne inštitúcie, ktoré danú službu poskytujú.

Overovali sme aj funkčnosť podávania žiadostí. Väčšina služieb bola funkčná a nebol problém s ich dostupnosťou. Na stránkach Ministerstva hospodárstva však ani jedna z ponúkaných služieb nebola funkčná a doteraz nám nedoručili odpoveď na naše upozornenie, ktoré sme odoslali mailom po zistení chýb.

Opýtali sme sa 8 ministerstiev a 8 krajských daňových úradov na využívanie elektronických služieb. Zistili sme, že niektoré ministerstvá elektronické služby, ktoré podľa zoznamu poskytovaných služieb ÚPVS majú poskytovať, neposkytujú. Niektoré nevedú štatistiky o používaní svojich služieb. Tri ministersvá a štyri daňové úrady nám v časovom limite, ktorý by mali mať na poskytnutie informácií neodpovedali. Odpovede, ktoré je možné vyhodnotiť sme dostali len z dvoch ministerstiev a štyroch daňových úradov.

Počet štatistík z ministerstiev považujeme za príliš nízky, aby sa z nich dali vyvodiť jasné závery. Avšak štatistiky naznačujú, že pri väčšine služieb je výrazne preferovaná fyzická forma. Výnimky činili iba služby, ktoré bolo možné podať iba elektronicky.

Štatistiky z daňových úradov sú zaujímavejšie a výsledky boli veľmi odlišné v rôznych častiach Slovenska. Z dostupných výsledkov sme zistili, že iba 36% daňových priznaní bolo podaných fyzickou formou. Čo samozrejme ovplyvňuje najmä to, že daňové priznania robia väčšinou účtovníci alebo právnické osoby, ktorí majú vzhľadom na výrazne väčší počet potrebných podávaných žiadostí väčšiu motiváciu sa proces naučiť a používať.

Výsledky celkovo naznačujú, že systém je použiteľný v praxi, avšak na masové využívanie je ho potrebné výrazne zjednodušiť.