INTEGROVANÉ OBSLUŽNÉ MIESTO AKO JEDEN Z PRÍSTUPOVÝCH KOMPONENTOV ARCHITEKTÚRY INTEGROVANÉHO INFORMAČNÉHO SYSTÉMU VEREJNEJ SPRÁVY

Zuzana Závarská*

Úvod

Po ukončení úspešnej implementácie projektov elektronizácie verejnej správy a rozvoja elektronických služieb môžu občania SR ušetriť až jeden týždeň ročne. Popri eliminácii straty na zárobku tak dôjde tiež ku eliminácii zníženia príjmov do štátneho rozpočtu z dôvodu zníženia odvodov priamych a nepriamych daní. Odhaduje sa, že ročne tak štát „ušetrí“ podľa analýz z roku 2008 až 110,77 mil. EUR. Zefektívnenie služieb poskytovaných verejnou správou je preto namieste.

Základným rámcom informatizácie verejnej správy je Operačný program „Informatizácia spoločnosti“ (OPIS), prioritná os 1 „Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb“. Projekty OPIS sú financované z prostriedkov štrukturálnych fondov v programovom období 2007 – 2013. Národný projekt „Integrované obslužné miesta“ je jedným z projektov OPIS v rámci prioritnej osi 1.

Po schválení Stratégie informatizácie verejnej správy vládou SR dňa 27.2.2008, Ministerstvo financií SR navrhlo Národnú koncepciu informatizácie verejnej správy SR do roku 2013. Realizáciou národnej koncepcie informatizácie verejnej správy vychádzajúcej z existujúceho stavu verejnej správy v SR, ako aj z už implementovaných postupov v krajinách s najvyššou úrovňou informatizácie verejnej správy, má dôjsť k zjavným prínosom pre občana, podnikateľskú obec, úradné inštitúcie, ale aj pre štát. Zdôrazniť treba úsporu času, odbúranie administratívnej záťaže, zníženie správnych poplatkov, elimináciu viacnásobných úkonov či zvýšenie príjmov do štátneho rozpočtu.

Komunikácia medzi občanom a verejnou správou po zavŕšení OPIS bude realizovaná prostredníctvom internetu (zriadený je Ústredný portál verejnej správy), prostredníctvom telefónu (zriadené je Kontaktné centrum) alebo osobne (na integrovanom obslužnom mieste). Práve pre možné komplikácie pri vybavovaní záležitostí s verejnou správou prostredníctvom internetu alebo telefonicky u niektorých skupín občanov bol spustený národný projekt „Integrované obslužné miesta“ (IOM). Integrované obslužné miesto poskytuje elektronické služby verejnej správy sprostredkované (asistované) prostredníctvom povereného pracovníka. Táto možnosť komunikácie je preto vhodná najmä pre starších ľudí uprednostňujúcich osobný kontakt, pre ľudí s istým hendikepom (napr. sluchovo alebo zrakové postihnutie občania), pre ľudí bez prístupu na internet či pre počítačovo menej zdatných občanov, prípadne pre ľudí ovládajúcich štátny jazyk na nedostačujúcej úrovni. V registri prevádzkovateľov IOM je v

* Ing. Zuzana Závarská, PhD., Slovenská pošta, a. s., Oddelenie financií a daní, Thurzova 1, 042 21 Košice,
tel.: +421556813161
e-mail: zzavarska@gmail.com

súčasnosti (september 2013) iba jediný prevádzkovateľ – Slovenská pošta, a. s. so svojimi 212 pracoviskami IOM.

Cieľom predkladaného príspevku je po explikácii základného rámca informatizácie verejnej správy analyzovať napĺňanie národného projektu „Integrované obslužné miesta“ z pohľadu aktuálneho stavu vytvorených pracovísk IOM (ku septembru 2013) a rozsahu nimi poskytovaných asistovaných elektronických služieb verejnej správy.

Základný rámec informatizácie verejnej správy – Operačný program Informatizácia spoločnosti

Informatizáciou verejnej správy sa zaoberá vládny aparát už od vzniku Slovenskej republiky. V priebehu času bolo vypracovaných viacero koncepcií, ktorých cieľom bola úspešná implementácia informačno-komunikačných technológií zohľadňujúc politické, inštitucionálne a ďalšie podmienky, ako aj vytvorenie právneho rámca a optimálnej infraštruktúry pre digitalizáciu verejnej správy.

Právny rámec informatizácie verejnej správy predstavuje predovšetkým zákon NR SR č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy, ako aj výnosy, napr. Výnos MF SR č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy či výnos č. 53/2012 Z. z. o integrovaných obslužných miestach (IOM) a podmienkach ich zriaďovania, registrácie, označovania, prevádzky a o sadzobníku úhrad služieb IOM. Právny rámec SR v oblasti informatizácie spoločnosti ďalej tvorí zákon NR SR č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy (tzv. kompetenčný zákon) a Štatút Splnomocnenca vlády pre informatizáciu spoločnosti. Významnú úlohu v procese informatizácie zohráva tiež zákon NR SR č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva [1, s. 99, 100].

Dňa 3. septembra 2013 Národná rada SR v treťom čítaní schválila zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (tzv. zákon o e-Governmente). Návrh zákona o e-Governmente bol predstavený verejnosti ešte v roku 2012 na Medzinárodnom kongrese ITAPA 2012. Zákon upravuje spôsob výkonu pôsobnosti verejnej moci elektronicou cestou vrátane súvisiacich právnych inštitútov. Podstatou zákona je kodifikovanie elektronickej komunikácie ako nosnej formy komunikácie s verejnou mocou, ako aj v rámci verejnej moci tak, aby sa komunikačné procesy zjednodušili, zrýchlili, sprehľadnili a zjednotili pri súbežnom zvýšení bezpečnosti komunikácie. Zavedené sú tiež inštitúty pre konverziu dokumentov a elektronické schránky pre fungovanie elektronických procesov. Elektronické schránky majú slúžiť na komunikáciu s úradmi. Od štátu ich dostane občan zadarmo. Podnikateľské subjekty ich budú mať aktívne povinne; ostatní občania na základe dobrovoľnosti. Spolu s elektronickým občianskym preukazom dostane občan tiež tzv. zaručený elektronický podpis, ktorý umožní elektronickú komunikáciu s úradmi [1, s. 2]. Plná implementácia zákona o e-Governmente posunie Slovenskú republiku medzi najvyspelejšie krajiny. Zákon počíta s trojročným prechodným obdobím, kedy jednotlivé inštitúcie budú povinné prispôbiť svoje elektronické procesy a prostredie plne elektronickej komunikácii.

Rámčovo proces informatizácie v Slovenskej republike definuje Operačný program Informatizácia spoločnosti [1]. Operačný program Informatizácia spoločnosti (OPIS) je referenčným dokumentom na podporu projektov e-Governmentu, projektov digitalizácie a sprístupňovania obsahu pamäťových a fondových inštitúcií, a projektov zvýšenia prístupnosti k širokopásmovému internetu. Ide o projekty, ktoré sú rozvíjané z prostriedkov štrukturálnych fondov v programovom období 2007 – 2013. Riadiacim orgánom OPIS je Úrad vlády SR.

Na projekty OPIS bolo v programovom období 2007 – 2013 vyčlenených 0,993 mld. EUR; neskôr v roku 2010 bola táto suma znížená na 0,988 mld. EUR a v roku 2012 o ďalších 170 mil. EUR realokovaných z operačného programu Informatizácia spoločnosti do

operačného programu Konkurencieschopnosť a hospodársky rast na financovanie opatrení na podporu riešenia nezamestnanosti mladých ľudí a zintenzívnenie podpory malých a stredných podnikov [1, s. 5]. Pôvodný finančný plán počítal so sumou 843 595 405 EUR poskytnutých Spoločenstvom a so sumou 148 869 780 EUR poskytnutých členským štátom, t. j. zo štátneho rozpočtu SR [1, s. 74].

Stratégia OPIS je postavená na 4 prioritných osiach a 6 opatreniach (tab. 1). Informatizáciou verejnej správy sa zaoberá prioritná os 1, ktorej súčasťou sú dve opatrenia – prvé na centrálnej úrovni a druhé na miestnej a regionálnej úrovni.

Tabuľka 1 Štruktúra OPIS – prioritné osi a opatrenia

Prioritná os 1	1.1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na centrálnej úrovni
	1.2 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na miestnej a regionálnej úrovni
Prioritná os 2	2.1. Digitalizácia obsahu pamäťových a fondových inštitúcií, jeho archivovanie, sprístupňovanie a zlepšenie systémov jeho získavania, spracovania a ochrany
Prioritná os 3	3.1 Rozvoj a podpora trvalo udržateľného využívania infraštruktúry širokopásmového prístupu
Prioritná os 4	4. 1 Technická pomoc pre RO OPIS
	4.2 Technická pomoc pre SORO OPIS a PJ OPIS

Vysvetlivky:

RO - Riadiaci orgán; SORO - Sprostredkovateľský orgán pod riadiacim orgánom; PJ - Platobná jednotka

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [1, s. 4]

OPIS – Prioritná os 1, Národná koncepcia informatizácie verejnej správy, prínosy a očakávania

Špecifickým cieľom prioritnej osi 1 operačného programu Informatizácia spoločnosti je efektívna verejná správa. Súčasťou prioritnej osi 1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb sú dve opatrenia – (1) Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na centrálnej úrovni a (2) Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na miestnej a regionálnej úrovni. Funkciu sprostredkovateľského orgánu pod riadiacim orgánom (Úradom vlády SR) plní pre prioritnú os 1 Ministerstvo financií SR. Pôvodný finančný plán počítal so sumou 654 768 409 EUR poskytnutých Spoločenstvom a so sumou 115 547 367 EUR poskytnutých členským štátom. Na elektronizáciu verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na centrálnej úrovni bolo vyčlenených celkovo 602 055 721 EUR (spolufinancovanie členským štátom na úrovni 15 %). Na elektronizáciu verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na miestnej a regionálnej úrovni bolo vyčlenených celkovo 25 239 009 EUR (spolufinancovanie členským štátom na úrovni 15 %) [1, s. 74]. V roku 2012 došlo ku realokácii 50 mil. EUR z prioritnej osi 1 z operačného programu Informatizácia spoločnosti do operačného programu Konkurencieschopnosť a hospodársky rast [1, s. 5].

Vláda SR uznesením č. 131/2008 zo dňa 27.2.2008 schválila Stratégiu informatizácie verejnej správy a následne Ministerstvo financií SR navrhlo Národnú koncepciu informatizácie verejnej správy SR do roku 2013. Podľa tejto koncepcie je informatizácia verejnej správy riadeným procesom, cieľom ktorého je vytvoriť podmienky (spoločenské, legislatívne, metodické, technologické a organizačno-personálne) pre efektívnu aplikáciu informačno-komunikačných technológií [3, s. 3, 8]. Na centrálnej úrovni ide o umožnenie poskytnutia nasledovných e-služieb ako občanom, tak aj podnikateľskej sfére [1, s. 44, 45]:

- **prioritné služby poskytované občanom:** daň z príjmov fyzickej osoby, evidencia vozidiel, osobné doklady, oznámenie polícii, oznámenie o presťahovaní, prihlásenie na vysoké školy, zdravotnícke služby, príspevky sociálneho zabezpečenia, stavebné povolenia, úradné výpisy z matriky, verejné knižnice a vyhľadávanie pracovného miesta,
- **prioritné služby poskytované podnikateľskej sfére:** colné vyhlásenia, daň z pridanej hodnoty, daň z príjmov právnickej osoby, povolenia životného prostredia, registrácia právnickej osoby, sociálne dávky pre zamestnancov, verejné obstarávanie, vykazovanie štatistických údajov.

Prínosy informatizácie verejnej správy možno hľadať na oboch stranách – tak ako na strane verejnej správy, tak aj na strane klientov (občanov a podnikateľských subjektov). Očakáva sa, že informatizáciou verejnej správy dôjde k zvýšeniu výkonu verejnej správy súbežne so znížením nákladov na jej fungovanie, zvýši sa kvalita riadiacich procesov a výstupov pre verejnosť, skráti sa čas potrebný na vybavenie úkonu, ako aj administratívne zaťaženie občana, zlepši sa dostupnosť informácií a pre občanov budú k dispozícii nové elektronické služby (e-služby). Analýzy prínosov informatizácie verejnej správy ďalej vyzdvihujú skvalitnenie podnikateľského prostredia, zvýšenie príťažlivosti SR pre zahraničných investorov, ako aj napredovanie v smere vytvorenia vedomostnej spoločnosti [3, s. 5, 6].

Služby verejnej správy sú roztrieštené na viaceré úradné inštitúcie: matrika, kataster nehnuteľností, stavebný úrad, školské a vzdelávacie zariadenie, sociálna poisťovňa, zdravotná poisťovňa, polícia, daňové úrady, pozemkové úrady, súdy, dopravný inšpektorát či úrad práce, sociálnych vecí a rodiny. Plná informatizácia verejnej správy umožní občanovi vybaviť potrebné úkony z jedného miesta – telefonicky, prostredníctvom internetu či osobne na tzv. integrovanom obslužnom mieste.

Ako vyplýva z prieskumu spokojnosti s elektronickým riešením vybraných služieb verejnej správy realizovanom pre Ministerstvo financií SR, od roku 2010 občania čoraz viac preferujú pred osobnou návštevou úradu telefonickú a elektronickú komunikáciu [4, s. 7]. Najčastejšie občania (69 % občanov) využívajú internet na vyhľadávanie a získavanie informácií na stránkach konkrétnej úradnej inštitúcie. Občania (66 %) ďalej majú záujem o sťahovanie rôznych tlačív, formulárov, prihlášok a pod. 34 % občanov využíva e-mailovú komunikáciu s inštitúciami a 27 % občanov využíva plnú elektronickú komunikáciu, napr. prostredníctvom elektronických formulárov alebo iných elektronických aplikácií [4, s. 12].

Očakáva sa, že občania SR môžu ušetriť pri úspešnej implementácii projektov elektronizácie verejnej správy a rozvoja elektronických služieb až 1 týždeň ročne, čo predstavuje podľa údajov z roku 2008 v prepočte 132,76 EUR ročne na pracujúceho občana. Časová strata spojená s ujmou voči štátnemu rozpočtu (nižšie priame dane) bola odhadovaná v prepočte na 110,77 mil. EUR ročne. Zefektívnenie verejnej správy je preto nielen v záujme občanov, ale i štátu. Stredobodom záujmu rozvíjanej infraštruktúry je občan, ktorému budú poskytované dostupnejšie a kvalitnejšie služby. Zámerom riešených projektov je preto nielen vytvorenie funkčného back-officu, ale aj integrácia aplikácií do efektívneho front-officu [1, s. 46].

Integrované obslužné miesta ako jeden z prístupových komponentov verejnej správy

Komunikáciu medzi občanom a verejnou správou možno realizovať prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov (internet, telefón, osobný kontakt). Medzi základné prístupové komponenty pre jednotlivé komunikačné kanály sa radia [3, s. 30 – 32]:

- **Ústredný portál verejnej správy**, ktorý poskytuje prostredníctvom internetu integrované informácie z rôznych informačných zdrojov. Ide o dvojúrovňový portál – prvú úroveň tvorí ústredný portál a druhú úroveň tvoria portály jednotlivých úsekov verejnej

správy. Portál poskytuje podporné informácie pre využívanie služieb verejnej správy a odkazy k formulárom prislúchajúcich e-služieb. Po podpísaní vyplneného formulára zaručeným elektronickým podpisom je možné takýto formulár odoslať. V súčasnosti je tento portál dostupný z: <<https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>>.

- **Kontaktné centrum** (Call centrum), ktorého služby môžu využiť občania hľadajúci odbornú pomoc a preferujúci telefonický kontakt. Úvodný kontakt prebieha prostredníctvom hlasového navigačného menu, čo môže najmä starším ľuďom robiť problém. Telefonický kontakt je: +421-2-35 803 083.

- **Integrované obslužné miesto** (IOM) predstavuje miesto, kde poverený pracovník sprostredkováva poskytovanie e-služieb verejnej správy. Popri tejto funkcii je pracovník IOM oprávnený vydávať potvrdenia, výpisy, prípadne iné dokumenty generované z rôznych informačných systémov verejnej správy.

Kým prvé dva prístupové komponenty vyžadujú od občana počítačovú gramotnosť, prístup na internet, základný prehľad o povinnostiach voči verejnej správe, jasnú formuláciu toho, čo občan potrebuje vybaviť, ako aj dobré komunikačné schopnosti a schopnosť poňať písomnú či ústnu informáciu správne, integrované obslužné miesto na občana takéto nároky nekladie. Služby integrovaného obslužného miesta tak môžu využiť predovšetkým ľudia, ktorí potrebujú osobný kontakt pri poskytovaní informácií, a to najmä starší občania, občania neovládajúci úradný jazyk dostatočne či počítačovo menej zdatní občania.

Ministerstvo financií SR ako sprostredkovateľský orgán pod riadiacim orgánom pre Operačný program Informatizácia spoločnosti uzavrelo na národný projekt „Integrované obslužné miesta“ zmluvu o poskytnutí nenávratného finančného príspevku s účinnosťou od 21. decembra 2012. Výška nenávratného finančného príspevku je 16 607 443,57 EUR. Projekt je spolufinancovaný Európskym fondom regionálneho rozvoja. Celkové oprávnené výdavky na realizáciu aktivít sú vo výške 16 864 869,34 EUR. Ministerstvo zabezpečí z vlastných zdrojov rozdiel medzi celkovými oprávnenými výdavkami a nenávratným finančným príspevkom [5, s. 1 – 3]. Cieľom národného projektu je vytvoriť sieť IOM, zabezpečiť poskytovanie elektronických služieb verejnej správy sprístupnených na Ústrednom portáli verejnej správy asistovaným spôsobom občanom a podnikateľským subjektom prostredníctvom siete IOM a zabezpečiť trvalú udržateľnosť prevádzky IOM minimálne 5 rokov po ukončení realizácie projektu [6, s. 3]. Tento projekt zlučuje všeobecne uznávané princípy e-Governmentu akceptované členskými štátmi EÚ. Projekt je v súlade s tzv. cestovnou mapou zavádzania elektronických služieb verejnej správy, pričom navyše ponúka prístup k e-službám nielen prostredníctvom internetu, ale aj prostredníctvom osobného kontaktu. Pri vybavovaní povinností spojených s rôznymi životnými situáciami tak občania ušetria najmä čas a cestovné. Podľa dokumentu Úrady vlády SR z júna 2012 by sa do konca roku 2013 malo vytvoriť 1200 IOM [1, s. 44]. Vhodnými miestami sú miestne úrady či pošty. Pracoviská IOM by mali byť lokalizované tak, aby z hľadiska dopravnej dostupnosti pokryli minimálne 85% populácie [7, s. 90].

Pilotné riešenie projektu bolo spustené v roku 2012 s plánovaným ukončením pilotnej prevádzky v polovici roka 2013. Súčasťou pilotnej prevádzky bolo overovanie navrhnutých procesov, zaškolenie pracovníkov IOM, ako aj registrácia prevádzkovateľa do registra IOM. V 2. štvrťroku bolo spustené tzv. cieľové riešenie, súčasťou ktorého je overenie reálneho záujmu poskytovateľov o zriadenie IOM. V prípade nezáujmu súkromného sektora a miestnej samosprávy nasleduje zriadenie tzv. mandatórnych IOM (zmenou legislatívy) a optimalizácia systému IOM. Zriadenie IOM (vrátane mandatórnych IOM) je plánované do konca roku 2013. Optimalizácia systému IOM je naplánovaná v priebehu roku 2014 s ukončením do konca roku 2014 [7, s. 87, 88].

Prevádzkovateľom IOM v zmysle zákona NR SR č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy môže byť povinná osoba, notár alebo poštový podnik poskytujúci univerzálnu poštovú službu. Prevádzkovateľ musí spĺňať technické, technologické a organizačné podmienky zabezpečenia plynulej, bezpečnej a spoľahlivej prevádzky integrovaného obslužného miesta. Zároveň je zapísaný do registra prevádzkovateľov integrovaných obslužných miest, ktoré vedie Ministerstvo financií SR. V súčasnosti je v registri prevádzkovateľov IOM zapísaný len jeden prevádzkovateľ – Slovenská pošta, a. s. so svojimi 212 prevádzkarňami IOM [8].

Podľa prieskumu spokojnosti s elektronickým riešením vybraných služieb verejnej správy realizovanom pre Ministerstvo financií SR, záujem o integrované obslužné miesta z roka na rok rastie. Občania by najviac uvítali IOM na obecných a miestnych úradoch (72 % občanov v roku 2012) a na poštách (14 % občanov v roku 2012) [4, s. 55]. Prieskum ďalej ukázal, že až 40 % občanov preferuje platbu za asistovanú pomoc platobnou kartou, nasleduje platba cez internetbanking (28 %) a platba v hotovosti (24 %). Väčšina (60 %) občanov očakáva okamžité vyriešenie, 46 % požaduje avízo prostredníctvom SMS a 34 % prostredníctvom e-mailu. 20 % občanov by si chcelo vyzdvihnúť výstup zo služby na tom istom mieste, kde bola zadaná požiadavka a 8 % by preferovalo možnosť vyzdvihnutia výstupu na akomkoľvek IOM [4, s. 56].

Integrované obslužné miesta Slovenskej pošty, a. s.

Jedným z partnerov zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku na národný projekt „Integrované obslužné miesta“ je Slovenská pošta, a. s. (SP, a. s.). Podľa rozpočtu projektu, ktorý je súčasťou zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku [5, s. 74 – 83] je pre hlavné aktivity pre SP, a. s. vyčlenený nenávratný finančný príspevok vo výške 2 319 710 EUR. Na obstaranie a nasadenie hardvéru v rámci pracovísk IOM bolo vyčlenených 2 272 210 EUR (intenzita pomoci vo výške 95 %). Celkové oprávnené výdavky sú vo výške 2 391 800 EUR. Neoprávnené výdavky (DPH) sú vo výške 478 360 EUR. Na obstaranie softvéru bolo vyčlenených 47 500 EUR (intenzita pomoci vo výške 95 %). Celkové oprávnené výdavky sú vo výške 50 000 EUR. Neoprávnené výdavky (DPH) sú vo výške 10 000 EUR.

S naplnením projektu integrovaných obslužných miest súvisia aj podporné aktivity. Pre Slovenskú poštu, a. s. je v rozpočte vyčlenený nenávratný finančný príspevok vo výške 76 000 EUR na základné vybavenie pracoviska IOM informačnými (POS – Point of Sale) materiálmi, 285 EUR na informačnú tabuľu o projekte na mieste realizácie projektu v sídle SP, a. s., 118,75 EUR na trvalú vysvetľujúcu tabuľu na mieste realizácie projektu v sídle SP, a. s., 2 850 EUR na nálepky na označenie informačno-komunikačných technológií a zariadení obstaraných v rámci projektu a 950 EUR na informačný plagát o projekte. Všetky tieto podporné aktivity sú financované prostredníctvom nenávratného finančného príspevku vo výške 95 % z celkových oprávnených výdavkov [5, s. 74 – 83]. DPH sa považuje za neoprávnený výdavok, a nie je preto súčasťou nenávratného finančného príspevku.

Ešte začiatkom marca 2012 otvorila Slovenská pošta, a. s. na svojich pobočkách v Bratislave a Trenčíne prvé dve pilotné tzv. e.so pracoviská ako súčasť národného projektu integrovaných obslužných miest. Vlastným obchodným označením e.so (elektronické služby obyvateľstvu) Slovenská pošta, a. s. označuje kontaktné pracoviská na poskytovanie vybraných úradných a iných služieb. Keďže e.so pracoviská sú súčasťou národného projektu IOM, sú tu poskytované vybrané elektronické služby verejnej správy, ktorých paleta sa bude postupom času rozširovať. V máji 2012 Slovenská pošta oficiálne uviedla do prevádzky ďalších 10 integrovaných obslužných miest [9, s. 1]. Ide o pracoviská na pobočkách, ktoré sú otvorené do neskorých hodín (minimálne do 19.00, niekde až do 21.00). V súčasnosti sa na týchto pracoviskách poskytujú 4 elektronické služby verejnej správy:

- výpis z Obchodného registra na právne účely,

- konverzia elektronického odpisu údajov z obchodného registra do listinnej podoby (ak zákazník vyžaduje viac ako jednu kópiu výpisu z OR),
- overenie originality elektronického čipu Osvedčenia o evidencii vozidla, časť I,
- overenie originality elektronického čipu a odpis elektronických údajov z Osvedčenia o evidencii vozidla, časť I (overenie originality a odpis je poskytovaný pre slovenské a rakúske osvedčenia).

Slovenská pošta, a. s. v prvom júlovom týždni 2013 v Európskom a Slovenskom Vestníku verejného obstarávania vyhlásila verejnú súťaž na obnovu a rozvoj Enterprise IT infraštruktúry (servery, diskové polia, aktívne prvky SAN, LAN). Jedným zo sledovaných cieľov je zabezpečiť dostatočne výkonnú podnikovú infraštruktúru pre naplnenie rozvojových a inovačných zámerov Slovenskej pošty, a. s. aj v oblasti elektronických služieb verejnej správy. Predpokladaná výška investície na zabezpečenie Enterprise architektúry, ktorá vytvorí predpoklady pre plynulú a bezporuchovú prevádzku informačných systémov Slovenskej pošty, a. s., vrátane očakávaného celkového zníženia nákladov na prevádzku a servis, je 7 miliónov EUR počas nasledujúcich dvoch rokov [10, s. 1].

Slovenská pošta, a. s. podpísala v oblasti e-Governmentu Memorandum o spolupráci s Ministerstvom financií SR, s Ministerstvom vnútra SR, s Úradom geodézie, kartografie a katastra SR a Dohodu o spolupráci s Ministerstvom spravodlivosti SR. Ako uviedol generálny riaditeľ Slovenskej pošty, a. s. Ing. Tomáš Drucker pre Parlamentný kuriér [11, s. 33], Slovenská pošta, a. s. plánuje vytvoriť v rámci svojej pobočkovej siete univerzálny prístup k vybraným službám verejnej správy. Súčasná sieť 212 e.so pracovísk sa bude rozširovať pri súbežnom rozširovaní palety ponúkaných elektronických služieb verejnej správy. Od septembra 2013 je v pláne príprava pilotnej spolupráce s Úradom geodézie a kartografie na vydávanie výpisu z listu vlastníctva. [12, s. 1]. S postupom času tak prichádza do úvahy poskytovanie ďalších e-služieb, ako osobné doklady, oznámenie polícii, príspevky sociálneho zabezpečenia, stavebné povolenia, úradné výpisy z matriky, registrácia právnickej osoby či sociálne dávky pre zamestnancov. V rámci rozvíjaných aktivít sa ráta tiež so spoluprácou so štátom pri elektronickom výkone verejnej moci, napr. pri správe dátových schránok.

Záver

Integrované obslužné miesto je v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy jedným zo základných prístupových komponentov architektúry Integrovaného informačného systému verejnej správy. Základnou myšlienkou národného projektu IOM je zásadné zlepšenie a asistované sprístupnenie elektronických služieb verejnej správy občanom tak, aby si mohli celú svoju agendu vybaviť na jednom mieste a naraz. Pracovník integrovaného obslužného miesta po fyzickej identifikácii občana sprístupní občanovi elektronické služby verejnej správy tak, ako keby k nim pristupoval priamo občan. Elektronické služby verejnej správy môžu teda využiť aj občania, ktorí tak doposiaľ nemohli urobiť napríklad z dôvodu nedostatočného technického vybavenia či z dôvodu nedostatku technických zručností.

Plná elektronizácia verejnej správy a integrácia jednotlivých agend umožní zvýšiť hustotu pokrytia integrovaných obslužných miest v rámci územia SR. Dostupnosť IOM sa bude postupne zvyšovať, čím sa obmedzí potreba cestovania občanov. Vedľajším efektom bude úspora priamych (napr. cestovný lístok), ako i nepriamych výdavkov občanov s tým spojených (napr. strata na zárobku). V konečnom dôsledku úspešné zavŕšenie národného projektu „Integrované obslužné miesta“ bude mať pozitívny dopad na štátny rozpočet SR.

V súčasnosti je jediným prevádzkovateľom integrovaných obslužných miest v súlade so zákonom NR SR č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy Slovenská pošta, a. s., ktorá má registrovaných 212 prevádzok IOM. Nakoľko Slovenská pošta, a. s.

prevádzkuje najväčšiu infraštruktúru pobočiek v Slovenskej republike, vzniká tu pre ňu veľká výzva. So svojimi viac než 1 500 plne automatizovanými pobočkami môže popri klasických poštových službách poskytovať nielen služby finančné, bankové, komunikačné, ale aj vybrané elektronické služby verejnej správy [10].

Literatúra

- [1] ÚV SR: *Operačný program Informatizácia spoločnosti, Verzia 4.0*. Bratislava : Úrad vlády SR, 2012, 113 s. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/ext_dok-opis-v4/14714c>
- [2] OPIS: Špeciálne číslo OPIS News pri príležitosti medzinárodného kongresu o informatizácii verejnej správy – ITAPA 2012. In : *OPISNEWS. Elektronický newsletter o Operačnom programe Informatizácia spoločnosti*. Bratislava : Partnerstvá pre prosperitu, 2012, 5/2012, 4 s. Dostupné na internete: <http://www.p3.sk/domain/flox/files/opis/OPIS_news05_2012.pdf>
- [3] MF SR: *Národná koncepcia informatizácie verejnej správy*. Bratislava : Ministerstvo financií SR, 2008, 57 s. Dostupné na internete: <http://www.informatizacia.sk/ext_dok-narodna-koncepcia-informatizacia-verejnej-spravy/6232c>
- [4] LEŠČÁKOVÁ, M.: *E-Government – 2012. Spokojnosť s elektronickým riešením vybraných služieb verejnej správy*. Bratislava : Ministerstvo financií SR, Sekcia informatizácie spoločnosti, 2012, 87 s. Dostupné na internete: <<http://www.informatizacia.sk>>
- [5] MF SR: *Zmluva o poskytnutí nenávratného finančného príspevku*. Bratislava : Ministerstvo financií SR, 2012, 84 s. Dostupné na internete: <<http://crz.gov.sk/index.php?ID=749492&l=sk>>
- [6] OPIS: Finalizácia prvých národných projektov elektronických služieb. In : *OPISNEWS. Elektronický newsletter o Operačnom programe Informatizácia spoločnosti*. Bratislava : Partnerstvá pre prosperitu, 2012, 6/2012, 11 s. Dostupné na internete: <http://www.skgeodesy.sk/files/slovensky/ugkk/cerpanie-prostriedkov-z-eu/OPIS_news06_2012_final.pdf>
- [7] MF SR: *Štúdia uskutočniteľnosti pre Národný projekt Integrované obslužné miesta*. Bratislava : Ministerstvo financií SR, 2012, 108 s. Dostupné na: <http://www.opis.gov.sk/data/files/3141_iom.pdf>
- [8] MF SR: *Register prevádzkovateľov IOM platný od 1.7.2013*. Bratislava : Ministerstvo financií Slovenskej republiky, 2013. Dostupné z internetu: <<http://www.informatizacia.sk/register-prevadzkovatelov-iom/13918s>>
- [9] SP: *Pošta rozširuje svoje e – služby. Otvára skupinu desiatich e.SO pracovísk, na ktorých poskytuje služby verejnej správy*. Tlačová správa. Banská Bystrica : Slovenská pošta, a. s., 2012, 3 s. Dostupné na internete: <http://www.posta.sk/subory/36831/ts_posta-rozsiruje-svoje-e-sluzby_120521.pdf>
- [10] SP: *Slovenská pošta pripravuje obnovu a rozvoj zariadení výpočtovej techniky a súvisiacich služieb pre Enterprise IT infraštruktúru*. Tlačová správa. Bratislava : Slovenská pošta, a. s., 2013, 2 s. Dostupné na internete: <http://www.posta.sk/subory/37139/ts_slovenska-posta-pripravuje-obnovu-vypoctovej-techniky_130627.pdf>
- [11] DRUCKER, T.: Slovenská pošta odkrýva svoje tromfy. In : *Parlamentný kuriér. Časopis z Národnej rady Slovenskej republiky*. Bratislava : Slovenská národná reklamná a propagačná agentúra, s.r.o. v spolupráci s Národnou radou SR, Vládou SR a Prezidentskou kanceláriou SR, č. 215 – 216, 2013. ISSN 1335–0307. Dostupné na internete: <<http://www.parlamentnykurier.sk/kur215a216-13/33.pdf>>

- [12]SP: *Slovenská pošta uzavrela 1. polrok 2013 so ziskom*. Tlačová správa. Bratislava : Slovenská pošta, a. s., 2013, 2 s. Dostupné na internete: <http://www.posta.sk/subory/37161/ts_sp-uzavrela-1-polrok-2013-so-ziskom_130731.pdf>