VYUŽÍVANIE SLUŽIEB E-GOVERNMENTU PROSTREDNÍCTVOM SLOVENSKEJ POŠTY

Dominik Laitkep¹, Simona Jaculjaková², Jana Štofková³

Abstract: In the postal services market in Slovakia, Slovak Post a.s. is the main provider of services. Slovak post is undergoing digitization and striving to provide various services for customers with the highest quality and most modern form. Slovak Post also provides e-government services for its customers as part of its services. The aim of the paper is to find out if a specific group of customers - legal entities are using e-government services at the branches of Slovak Post.

Keywords: e-goverment, post services, Slovak Post

Úvod

Trh poštových a telekomunikačných služieb sa neustále rýchlo vyvíja. Rozvoj je hnaný najmä digitalizáciou a inováciami v oblasti automatizácie, robotizácie či digitalizácie. Z toho vyplýva, že poštový trh má tendenciu rozmachu v oblasti inovácií a poskytovaní nových služieb na poštovom trhu medzi ktoré sa radí aj poskytovanie služieb e-Governmentu.[1]

Teoretické východiská riešenej problematiky

Službu môžeme všeobecne definovať ako určitú činnosť alebo schopnosť, ktorú môže poskytnúť jedna strana druhej [2] Podľa Kotlera vnímame službu ako proces, kde sa stretáva poskytovateľ služby a jeho spotrebiteľ, pričom nemusí dochádzať k nadobudnutiu určitého vlastníctva. [3]

Verejnú správu je potrebné chápať ako službu, ktorú vykonávajú nielen orgány štátnej správy a územnej samosprávy, ale aj orgány záujmovej samosprávy, verejnoprávne subjekty, štátne organizácie a iné zariadenia vykonávajúce spoločensky prospešnú službu. eGovernment je elektronickou formou výkonu verejnej správy pri aplikácii informačno-komunikačných technológií v procesoch výkonu verejnej správy. Medzi hlavné prednosti je možné zaradiť rýchlejšie, spoľahlivejšie a lacnejšie poskytovanie elektronických služieb vo vzťahu k užívateľom. [4]

Digitálne zručnosti umožňujú ľuďom vytvárať a zdieľať digitálny obsah, komunikovať, spolupracovať a riešiť rôzne problémy v spoločnosti. [5] K zručnostiam a praktickému využívaniu eGovernmentu prispieva aj využívanie služieb poštového operátora.

¹ Ing. Dominik Laitkep, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Žilinská univerzita v Žiline, e-mail: dominik.laitkep@fpedas.uniza.sk

² Ing. Simona Jaculjaková, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Žilinská univerzita v Žiline, e-mail: simona.jaculjakova@fpedas.uniza.sk

³ prof. Ing. Jana Štofková, CSc., Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Žilinská univerzita v Žiline, e-mail: jana.stofkova@fpedas.uniza.sk

Poštové služby predstavujú v tomto prípade základný prvok sociálneho spojenia obyvateľstva. Pri pôsobení jednotlivých odvetví na poštový trh dochádza k rýchlym zmenám u poštových služieb. V jednotlivých poštových službách sa mení tradičný imidž, čo má za dôsledok poskytovanie služieb prostredníctvom moderných poskytovateľov, ktorí sú komplexne hospodárskymi poskytovateľmi, nielen hodnotnejších, ale aj inovatívnejších služieb. [6]

Ďalším prvkom sú elektronické služby, ktoré predstavujú integrované služby s jednotlivými procesmi a technológiami, prostredníctvom ktorých je možné vyriešiť jednotlivé požiadavky zákazníkov. Z definície pojmu elektronických služieb Svetovou poštovou úniou možno chápať elektronickú službu tak, že elektronické služby sú poskytované iba národným poštovým operátorom. [7] Vo všeobecnosti ale môžeme hovoriť o elektronických službách ako o novom spôsobe vybavenia určitých potrieb prostredníctvom siete Internet.

Elektronizácia v poštovom sektore, konkrétne v Slovenskej pošte a. s. poskytuje využitie služieb Integrované obslužné miesto občana (IOMO) pre právnické osoby (PO) a fyzické osoby (FO) v rôznych prípadoch. IOMO umožňuje uľahčené vybavovanie úradných záležitostí akými sú:

Výpis z obchodného registra pre FO/PO

Výpis z obchodného registra je potrebný:

- pre účely banky, napríklad pri požiadaní o podnikateľský úver alebo pri zakladaní podnikateľského účtu,
- pri realizovaní zmeny napr. v názve spoločnosti, pri realizovaní zmeny štatutárnych orgánov, spôsobu podpisovania a pod.
- pre účely v oblasti správneho práva a pod.

Spôsob požiadania o Výpis z obchodného registra

Formou osobného požiadania, a to prostredníctvom:

- okresných súdov – obchodný register v SR,
- pracovísk IOMO,
- notára.

Formou elektronického požiadania a to prostredníctvom:

- ústredného portálu verejnej správy.

Výpis z registra trestov pre FO/PO

Výpis z registra trestov je potrebný:

- pre potreby prijímania zamestnanca do nového zamestnania, ak ide o prácu, pri ktorej sa vyžaduje bezúhonnosť. Týka sa to pracovných pozícií, ktorými sú policajti, hasiči. Taktiež je potrebné takýto výpis predkladať budúcemu zamestnávateľovi v prípade, že si to vyžaduje povaha práce. Týka sa to pracovných pozícií napr. v banke, poisťovníach, na pošte (napr. poštový doručovateľ, priehradkový zamestnanec), o pracovné pozície v účtovníctve a pod.
- pri udelení živnostenského oprávnenia,
- pri založení spoločnosti (konateľ ako štatutárny orgán musí preukázať bezúhonnosť),
- pri žiadaní o štátnu dotáciu a pod.

Spôsob požiadania o Výpis z registra trestov

Formou osobného požiadania, a to:

- v obci, ktorá si vedie matriku,
- na adrese Kvetná 12, Bratislava v ktorej sídli Register trestov Generálnej prokuratúry iba PO,
- na pracoviskách IOMO,
- na zastupiteľských úradoch v zahraničí (veľvyslanectvá, konzuli).

Formou elektronického požiadania, a to:

- prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy, a to pre FO službou Poskytovanie výpisu a odpisu z registra trestov, Výpis z registra trestov v zahraničí alebo pre orgány verejnej moci na portáli overSi.gov.sk

Odpis z registra trestov pre FO

Odpis z registra trestov je potrebný:

- pre pedagogických a odborných zamestnancov z dôvodu prijatia do zamestnania,
- pri práci v bezpečnostných službách.

Spôsob požiadania o Odpis z registra trestov

Formou osobného požiadania, a to:

- v obciach, ktoré si vedú matriku,
- na generálnej prokuratúre,
- na pracoviskách IOMO.

Formou elektronického požiadania a to:

- prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy, a to službou Podanie žiadosti o výpis a odpis z registra trestov.

Výpis z listu vlastníctva pre FO/PO

Takýto výpis z listu vlastníctva sa používa na vykonávanie jednotlivých úradných záležitostí s orgánmi verejnej správy pri:

- podaní dani z nehnuteľnosti,
- stavebnom povolení,
- prihlásení trvalého bydliska,
- kúpe nehnuteľnosti,
- predaji nehnuteľnosti,
- uzatvorení darovacej alebo zámennej zmluvy,
- prepise majetku,
- požiadaní o hypotéku a to z dôvodu založenia nehnuteľnosti,
- zistení aktuálnej hodnoty majetku a pod.

Spôsob požiadania o Výpis z listu vlastníctva

Formou osobného požiadania sa uskutočňuje:

- na okresných úradoch v SR (katastrálny odbor),
- na pracoviskách IOMO.

Formou elektronického požiadania a to prostredníctvom:

ústredného portálu verejnej správy. [8]

SP, a. s. od 1.1.2016 do 1.11.2020 poskytla celkovo 2 609 327 takýchto výstupov. Je potrebné podotknúť, že SP, a. s. poskytuje tieto služby asistovane, čo znamená, že žiadateľ/splnomocnenec realizuje minimálny počet činností na to, aby daný výstup získal. [9]

Cieľ a metodika

Cieľom odborného článku je zistiť spôsob využívania služieb e-governmentu u právnických osôb pričom sme si určili výskumný predpoklad – Viac ako 20% oslovených respondentov (podnikateľských subjektov) využíva služby e-Governmentu na pobočkách Slovenskej Pošty a. s..

Na splnenie cieľa bolo potrebné využiť metódy excerptovania pri štúdiu a využití internetových a knižných zdrojov pre potreby teoretických východísk riešenej problematiky. Taktiež bola využitá metóda kvantitatívneho primárneho výskumu pri elektronickom dopytovaní. Využité boli taktiež metódy ako analýza a matematicko-štatistické metódy pri prezentovaní výsledkov výskumu.

Kvantitatívny primárny výskum bol realizovaný počas roka 2021. Veľkosť výberovej vzorky bola vypočítaná pomocou vzorca na výpočet malých a stredných súborov z prostredia podnikateľských subjektov v priemyselnej výrobe na území Slovenskej Republiky:

$$n \geq \frac{N * t_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * \sigma^2}{(N-1) * \Delta^2 + t_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * \sigma^2}$$

kde:

n – predstavuje minimálne veľkosť vzorky,

$t_{1-\alpha/2}$ – predstavuje kritickú hodnotu, určenú z tabuliek,

σ^2 – predstavuje rozptyl vypočítaný zo smerodajnej odchýlky $\longrightarrow \sigma = \sqrt{p*(1-p)}$,

p – predstavuje variabilitu základného súboru,

Δ – predstavuje maximálne prípustné rozpätie chýb,

N – predstavuje veľkosť základného súboru.

Výpočet:

$$n \geq \frac{2976 * 1,96^2 * 0,5^2}{(2976-1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5^2} = 340,34 \doteq 341 \text{ PO}$$

Podarilo sa nám získať 344 odpovedí od respondentov zo skupiny právnických osôb, čím bola naplnená výskumná vzorka.

Výsledky

Kvantitatívny primárny výskum, ktorý bol realizovaný prostredníctvom dotazníka v ktorého obsahu boli 4 otázky. Pri vyplňaní daného dotazníka boli respondenti oboznámení s problematikou výskumu, ako aj s účelom, v rámci ktorého bol daný dotazník realizovaný.

Prvou otázkou nášho primárneho výskumu boli roztriedení respondenti podľa formy podnikateľských subjektov. Identifikácia bola určená na právne formy (Obr. 1).

Obrázok 1. Stratifikácia právnických osôb podľa právnej formy (Zdroj: Autor)

Respondentov tvorili právnické osoby v počte 344 respondentov v zastúpení 72 (21%) akciové spoločnosti, 231 (67%) spoločnosti s.r.o., 37 (11%) d.s. a 4 (1%) komanditné spoločnosti.

Druhá otázka roztriedila daných respondentov podľa počtu zamestnancov (tabuľka 1).

Tabuľka 1. Stratifikácia právnických osôb podľa počtu zamestnancov

Klasifikácia podnikateľského subjektu podľa počtu zamestnancov	Počet	%
Mirko podniky: od 1 po 9 zamestnancov	0	-
Malé podniky: od 10 do 49 zamestnancov	0	-
Stredné podniky: od 50 do 249 zamestnancov	291	85%
Veľké podniky: 250 a viac zamestnancov	53	15%
Spolu	344	100%

Zdroj: Autor

Z tabuľky 1 vyplýva, že z 344 podnikateľských subjektov, ktoré sa zúčastnili kvantitatívneho primárneho výskumu, bolo s počtom 291 (85%), najviac zastúpených práve stredných podnikateľských subjektov.

Pomocou tretej a zároveň filtračnej otázky sme sa chceli dozvedieť, či podnikateľské subjekty využívajú služby e-Governmentu (obrázok 2).

Obrázok 2. Využívanie služieb e-Governmentu, PO (Zdroj: Autor)

Pokladaná otázka bola uzatvorená, čo predstavovalo, že respondenti si mohli vybrať iba z dvoch možností. Možnosť: „áno, využívame tieto služby“ označilo 252 (73%) podnikateľských subjektov. Zápornú možnosť odpovede „nie, nevyužívame tieto služby“ označilo 92 (27%) podnikateľských subjektov.

Pomocou štvrtej, poslednej otázky nášho primárneho výskumu, sme sa chceli dozvedieť, ako respondenti využívajú služby e-Governmentu. Grafické znázornenie je možné vidieť na obrázku 3.

Obrázok 3. Spôsoby využívania služieb e-Governmentu u PO (Zdroj: Autor)

Prostredníctvom tejto otázky sme zistili, akým spôsobom oslovené podnikateľské subjekty využívajú jednotlivé služby e-Governmentu. Táto otázka bola uzatvorená s možnosťou výberu viacerých odpovedí. Z 252 podnikateľských subjektov až 140 (56%) podnikateľských subjektov uviedlo, že využíva služby e-Governmentu na pobočkách Slovenskej Pošty, a. s. prostredníctvom IOMO. To znamená, že v prípade, že oslovené podnikateľské subjekty potrebujú dané výstupy, využívajú práve služby SP, a. s. prostredníctvom IOMO.

Záver

Na základe prezentovaného kvantitatívneho primárneho výskumu sme zistili, že podnikateľské subjekty na Slovensku využívajú služby e-Governmentu. Náš výskumný predpoklad, že viac ako 20% oslovených podnikateľských subjektov využíva služby e-Governmentu na pobočkách Slovenskej Pošty bol taktiež potvrdený.

Služby e-Governmentu sú u právnických osôb často využívané a nevyhnutné pre ich činnosť v mnohých prípadoch, ako sme ozrejmili v časti teoretické východiská riešenej problematiky. SP, a. s. chce tieto služby naďalej poskytovať a naďalej mať vedúce postavenie na trhu poštových služieb ale aj v rámci poskytovania nepoštových služieb v oblasti e-Governmentu.

Poskytovanie týchto činností je uskutočnené najmä na základe prudko rozvíjajúcich sa IKT a na základe osobitného rozvoja elektronizácie štátnej správy a služieb e-Governmentu.

Literatúra

- [1] MADLEŇÁKOVÁ, L. Vplyv Industry 4.0. na podmienkach poskytovateľa univerzálnej poštovej služby. *Pošta, telekomunikácie a elektronický obchod*. [online]. 2020, vol. 15, no. 2. [cit. 2021-10-17]. Dostupné na internete: <https://ks.uniza.sk/casopis/pdf/II2020/II-2020.pdf?fbclid=IwAR1PU6y2_0F38_eIkNjZqA7_C4WpqgSXh9QmXWtksZTlp-sNJx3Ytxy8x3w>. ISSN 1336-8281.

- [2] CIBÁKOVÁ, V., CIBÁK, L., RÓZSA, Z. *Marketing služieb*. Inštitút aplikovaného manažmentu, Trenčín, 2014. 266 s. ISBN 978-80-89600-22-9.
- [3] VACULÍK, J., OTTO, I. Analýza mobilných aplikácií vybraných národných poskytovateľov poštových služieb. *Pošta, telekomunikácie a elektronický obchod*. [online]. 2017, vol. 12, no. 1. [cit. 2021-10-17]. Dostupné na internete: <<https://ks.uniza.sk/casopis/pdf>>
- [4] ŠTOFKOVÁ, J. a kol. *Manažment verejnej správy*. Žilinská univerzita v Žiline/EDIS, 2019, 200 s. ISBN 978-80-554-1586-4.
- [5] JACULJAKOVÁ, S., REPKOVÁ ŠTOFKOVÁ, K. Analysis of basic digital skills of citizens in selected region. 14th annual International Technology, Education and Development Conference, *INTED Proceedings*, Valencia: IATED, 2020, s. 6141-6149.
- [6] HOFACKER, Ch. F., GOLDSMITH, R. E., BRIDGES, E., SWILLEY, E. E-Services: A Synthesis and Research Agenda [online]. [cit. 16.10.2021]. Dostupné na internete: <https://www.researchgate.net/publication/228633756_E-Services_A_Synthesis_and_Research_Agenda>.
- [7] Universal Postal Union. Measuring postal e-services development. A global perspective [online]. [cit. 17. 10. 2021]. Dostupné na internete: <<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01307145/document>>.
- [8] Využívanie služieb e-Governmentu. ÚPVS. [online]. [cit. 2021-17-10]. Dostupné na internete: <<https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>>.
- [9] Informačný panel IS IOM. [online]. [cit. 17. 10. 2021]. Dostupné na internete: <<https://datalab.digital/informacny-panel-is-iom/>>.

Grantová podpora

Príspevok bol spracovaný v rámci riešenia projektu VEGA 1/0518/19.