



# Stratégia informatizácie verejnej správy SR



**Ministerstvo financií**  
Slovenskej republiky



# Obsah

<b>1</b>	<b>Strategický súhrn .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Strategické ciele .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Dekompozícia strategických cieľov .....</b>	<b>16</b>
	4.1 Zvýšenie spokojnosti občanov a firiem.....	16
	4.2 Elektronizácia procesov verejnej správy .....	19
	4.3 Efektívnejšia a výkonnejšia verejná správa.....	20
	4.4 Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy.....	21
<b>5</b>	<b>Organizačné a finančné zabezpečenie strategických cieľov.....</b>	<b>23</b>
	5.1 Riadenie programu.....	23
	5.2 Implementácia programu .....	27
	5.3 Finančný model .....	30

# 1

## Strategický súhrn

Vláda Slovenskej republiky sa vo svojom programovom vyhlásení zaviazala modernizovať verejnú správu jej ekonomizáciou a informatizáciou. Zámerom je vybudovanie modernej verejnej správy, s ktorou budú občania spokojní, ktorá bude plniť svoje úlohy efektívne, bude transparentná a minimálne zatíži občanov, podnikateľov a ostatnú verejnosť.

Dosiahnutie týchto zámerov je východiskom pre tento strategický dokument. Verejná správa definuje svoju víziu e-Governmentu<sup>1)</sup> do roku 2013 a definuje jej hlavné ciele.

### Vízia e-Governmentu v Slovenskej republike do roku 2013:

Dosahovať neustály rast spokojnosti občanov s verejnou správou prostredníctvom poskytovania služieb atraktívnym a jednoduchým spôsobom za súčasného zvyšovania svojej efektívnosti, kompetentnosti a znižovania nákladov na verejnú správu.

Naplnením tejto vízie bude možné vyhlásiť, že verejná správa riadi klientsky orientovaný systém (pre občanov, ako aj podnikateľov a ostatnú verejnosť), v ktorom poskytne služby rýchlejšie a s väčšou efektívnosťou ako kedykoľvek predtým; v ktorej dosiahne stanovené ciele s menším úsilím, prostredníctvom spolupráce medzi občanmi, firmami, štátnou správou a samosprávou; v ktorej budú služby lepšie zrozumiteľné a dostupné elektronickým spôsobom; v ktorej každé dvere budú tými správnymi dverami pre verejnosť, ktorej bude slúžiť. Vybudovaním e-Governmentu sa tiež zásadne zlepši infraštruktúra pre podnikanie a tým i podnikateľské prostredie, čo zatriktívni podmienky pre investorov.

Na dosiahnutie tejto vízie vláda SR aplikuje súčasné technológie, ujme sa reformy procesov a definuje nasledovné 4 hlavné ciele:

- Zvýšenie spokojnosti občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti s verejnou správou.
- Elektronizácia procesov verejnej správy.
- Zefektívnenie a zvýšenie výkonnosti verejnej správy.
- Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy.

1) e-Government - elektronická verejná správa; elektronizácia verejnej správy; elektronická vláda. Využívanie informačných a komunikačných technológií on-line vo verejnej správe spojené s organizačnými zmenami a novými zručnosťami s cieľom zlepšiť služby verejnej správy a uplatňovanie demokratických postupov, ako aj posilniť podporu verejných politík. e-Government zahŕňa množstvo činností a subjektov. Možno identifikovať najmä sektory: government-to-government (G2G), government-to-business (G2B) a government-to-citizen (G2C), niekedy aj government-to-employee (G2E).

Pre realizáciu vyššie uvedených cieľov bude postupne zabezpečené:

- Riadenie zmien so zameraním na:
  - zmeny procesov,
  - úpravy legislatívy,
  - používanie spoločnej infraštruktúry,
  - zavedenie zdieľaných služieb,
  - monitorovanie fungovania a zavádzanie zmien.
- Jednotný pohľad na financovanie a vyhodnocovanie prínosov pre projekty súvisiace s informatizáciou verejnej správy.
- Jednotný projektový manažment (na úrovni metodiky).
- Súlad novonasadzovaných IKT <sup>2)</sup> s celkovou architektúrou informačných systémov verejnej správy.

Realizáciu týchto zmien a procesov budú vytvorené systémové predpoklady pre to, aby boli informácie v systémoch efektívne využívané a Slovenská republika sa stane krajinou so silnou vedomostnou ekonomikou, ktorá bude popri jej európskych partneroch elektronicky vyspelým členom EÚ a získa vedúce postavenie v e-Governmente medzi krajinami V4.

Do roku 2013 verejná správa občanom skráti čas vybavovania úradných záležitostí elimináciou opakujúcich sa úradných úkonov a ušetrí tým prostriedky daňových poplatníkov optimalizáciou procesov a následným zredukovaním počtu zamestnancov priamo vykonávajúcich rôzne správne agendy<sup>3)</sup>.

Podľa Ústavy Slovenskej republiky môžu štátne orgány konať iba v rozsahu právomocí a spôsobom, ktorý ustanovuje zákon. Proces informatizácie verejnej správy preto musí byť riadeným procesom, ktorý bude úzko spojený s procesom formovania právneho rámca a vyžiada si jeho implementáciu do procesov informatizácie.

Osobitná pozornosť bude venovaná informatizácii samosprávy. Pre zabezpečenie preneseného výkonu štátnej správy vytvorí štátna správa realizáciou tejto stratégie podmienky umožňujúce naplniť jej víziu a ciele. Pre výkon originálnych kompetencií samosprávy sa spoločne so samosprávou nájde a vytvorí model – spoločnú platformu pre obce a mestá, ktorá umožní efektívne spoločne používať aplikácie podporujúce výkon týchto kompetencií.

---

2) Informačno-komunikačné technológie.

3) Tento potenciál úspor bude zabezpečený pri 100% použití internetu pri vybavovaní 20 základných kategórií služieb poskytovaných verejnou správou. Zdroj: MDPT SR, 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy.

Súhrn najvýznamnejších prínosov informatizácie verejnej správy je v nasledovnej tabuľke:

<b>Občan dostane viac</b>	Poskytnutím možnosti využívať elektronickú verejnú správu občanom sa zabezpečí rovnocenný prístup pre každého občana bez ohľadu na regionálne a sociálne rozdiely Verejná správa sa priblíži občanom, zvýši sa dostupnosť služieb verejnej správy, občania budú môcť vybavovať úradné agendy z ľubovoľného miesta s prístupom k informačnému systému Zvýši sa všeobecná dostupnosť k informáciám pre každého občana a znížia sa podmienky pre vznik korupcie
<b>Štát to bude stáť menej</b>	Zefektívni sa systém fungovania verejnej správy, zoptimalizujú sa služby, zavedú sa nové služby
<b>Slovensko sa stane preferovanou podnikateľskou destináciou</b>	Vytvorí sa podmienky pre zlepšenie podnikateľského prostredia Zvýši sa prítlačivosť Slovenskej republiky pre zahraničných investorov Znásobí sa efekt pre vytvorenie vedomostnej spoločnosti

Synergickým využitím štrukturálnych fondov Európskej únie i finančných prostriedkov štátneho rozpočtu bude možné zabezpečiť implementáciu najnáročnejších postupov a najrozsiahlejších IT projektov v doterajšej histórii Slovenskej republiky.

Tento strategický dokument je ďalším krokom Ministerstva financií SR k tomu, aby pokračovalo v riadení informatizácie verejnej správy. Súvisiacim dokumentom, ktorý MF SR pripraví a predloží vláde SR, je Národná koncepcia informatizácie verejnej správy.



# 2

## Úvod

### **e-Government: Európsky rozmer**

Celkový rozvoj hospodárskej, sociálnej a kultúrnej úrovne európskych štátov, nové potreby z hľadiska Európskej únie a rozvoj informačných technológií vplyva na spôsoby, akým verejná správa poskytuje služby občanom. Vďaka novým technológiám sú služby kvalitnejšie a efektívnejšie. Podobná zmena myslenia a jej pretavenie do konkrétnych krokov je dôležitou výzvou pre všetky krajiny. Slovenská vláda zvýrazní svoje odhodlanie zaradiť občana do stredobodu svojej pozornosti, technológie do centra ekonomického rozvoja nášho štátu a taktiež zvýrazní odhodlanie reformovať verejný sektor.

Ciele a zámery viacerých európskych vlád poskytli podnety a iniciatívu na ustanovenie reformného procesu, ktorého súčasťou je aj informatizácia verejnej správy. Táto skutočnosť je viditeľným pokrokom smerom k dostupnosti kvalitného digitálneho obsahu a elektronických služieb v Európe (posledný prieskum naznačuje dostupnosť okolo 60%<sup>4</sup>). Vynakladané úsilie už nie je potrebné zamerať len na cieľ dostupnosti, na rad prichádza aj relevantnosť a použitie služieb. Na základe uvedeného vláda SR pristupuje k stratégii e-Governmentu tak, aby bolo možné preukázať pozitívny dosah týchto procesov na bežnú prax.

Stratégia informatizácie verejnej správy je vytvorená v súlade s iniciatívou i2010<sup>5</sup>) - akčného plánu e-Governmentu (ďalej len „AP“). Tým bude zabezpečená možnosť sledovať a porovnať pokrok v plnení cieľov AP na úrovni členských štátov EÚ. Zároveň sa vytvorí možnosť porovnávania s referenčnými hodnotami pre elektronickú verejnú správu, merania a porovnávania dosahu a prínosu v rámci spoločného hodnotiaceho rámca EÚ. V neposlednom rade bude umožnené spoločné používanie zdrojov, osvedčených postupov a skúseností v rámci elektronickej verejnej správy členských štátov EÚ.

### **Makroekonomická nevyhnutnosť**

V súčasnosti je Slovensko popredným členským štátom EÚ v implementácii jednej z najdôležitejších častí Lisabonskej stratégie – štrukturálnych reforiem. Prebiehajúce štrukturálne reformy sa dotýkajú všeobecného ekonomického prostredia, ako sú verejné financie, reformy daní a systému dôchodkového zabezpečenia, ale aj zdravotníctva, sociálnych vecí a zamestnanosti. Stav ekonomiky je v súčasnosti demonštrovaný vysokým ekonomickým rastom, rastom zamestnanosti a vysokým prílevom zahraničných investícií.

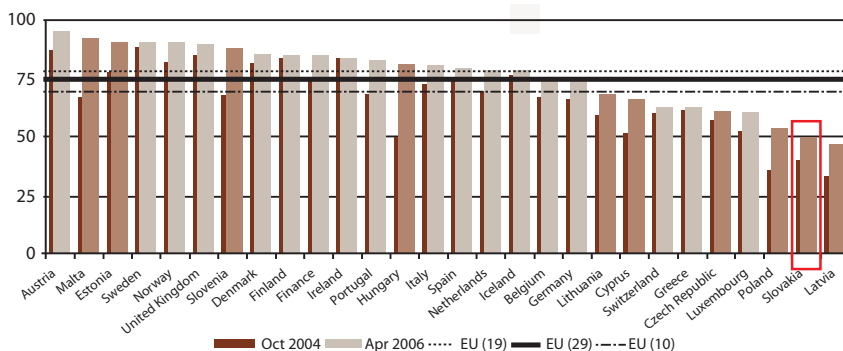
Slovensko má v súčasnosti plne fungujúce trhové a podnikateľské prostredie. Spolu s Litvou a Estónskom je jednou z najrýchlejšie rastúcich európskych ekonomík. Výkonnosť slovenskej ekonomiky dosahuje jej aktuálny potenciál. Konkurencieschopnosť Slovenska je vysoká, zakladá sa na relatívne nízkych priemerných mzdových nákladoch, ktoré sú následkom zdedenej štruktúry priemyslu a služieb s nízkou pridanou hodnotou, nízkou úrovňou použitia vedomostí, inovácií a technológií. To znamená, že udržanie a premena vysokého ekonomického rastu na vyššiu kvalitu života je podmienkou rozvoja kvalitatívne rozdielneho potenciálu ekonomického rastu, potenciálu založeného na vedomostnej ekonomike. Informačná spoločnosť je dôležitá pre rast tohto potenciálu založeného na slobodných, vzdelaných a kreatívnych ľuďoch, zameraného na inovatívne ekonomické aktivity využívajúce udržateľné zdroje a produkciu tovarov a služieb, ktoré sú konkurencieschopné na domácich a zahraničných trhoch.

4) Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? – Web Based Survey on Electronic Public Services, June 2006, Capgemini pre EK  
5) [http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/communications/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_sk.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_sk.pdf)

## Postavenie Slovenska v Európe

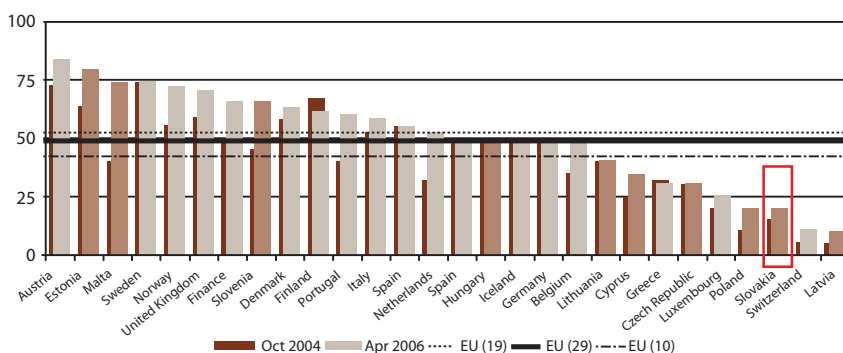
Pokiaľ ide o inovácie a rozvoj vysoko efektívnej vedomostnej ekonomiky, Slovensko je v súčasnosti jedným z najslabších členov EÚ. Jednou z príčin tohto stavu je nedostatok technologickej infraštruktúry a digitalizovaného obsahu a nedostatok zručností IKT najmä na úrovni verejnej správy.

Existuje veľa úloh, ktoré je potrebné zrealizovať. Slovensko sa v porovnávacej štúdii Európskej komisie z roku 2006 <sup>6)</sup> v prieskume digitálneho obsahu a plnej dostupnosti elektronických služieb umiestnilo na konci tabuľky členských štátov EÚ.



Graf č. 1 - Výsledky krajín - On-line sofistikovanosť služieb <sup>7)</sup>

Z tohto prehľadu vyplýva, že úroveň e-Governmentu na Slovensku je v porovnaní so všetkými technologicky vyspelými členskými krajinami EÚ veľmi nízka.



Graf č. 2 - Výsledky krajín - Plná dostupnosť služieb on-line <sup>8)</sup>

Ponúkané služby sú len základnými službami v porovnaní so službami v ostatných štátoch EÚ. Elektronické vzdelávacie služby využíva menej než 4 % zamestnancov, čo je približne trikrát menej, ako je priemer EÚ. Situácia je podobná aj v iných oblastiach elektronických služieb.

6) Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? - Capgemini for European Commission, 2006

7) Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? - Web Based Survey on Electronic Public Services, June 2006, Capgemini pre EK

8) Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? - Capgemini for European Commission, 2006

## Výsledky aktivít slovenských vlád v oblasti informatizácie verejnej správy

Na Slovensku sa v minulosti uskutočnilo niekoľko dôležitých opatrení, ktoré mali posunúť vývoj rýchlejšie v ústrety e-Governmentu. Strategické ciele informatizácie verejnej správy boli konkrétnejšie formulované v dokumente **“Stratégia informatizácie spoločnosti v Slovenskej republike”**, (ktorého súčasťou bol aj **akčný plán**), schválenom vládou SR v roku 2004 a v **“Stratégii konkurencieschopnosti Slovenskej republiky do roku 2010”**, schválenej v roku 2005. Cieľom ďalšieho dokumentu **“Cestovná mapa zavádzania elektronických služieb verejnej správy”**, schváleného vládou SR v októbri 2005, bolo predstavenie hlavného implementačného plánu a koncepcia pre ďalší postup smerom k e-Governmentu na Slovensku. V materiáli **„Operačný program Informatizácia spoločnosti“** boli deklarované finančné zdroje krytia pre rozvoj e-Governmentu na obdobie 2007 – 2013.

Následkom nevhodne rozdelených kompetencií, nedostatočnej koordinácie, riadenia a kontroly realizovaných krokov a úloh, ktoré vyplývali z týchto dokumentov, však realizácia e-Governmentu na Slovensku nebola úspešná.

Slovenská republika po vstupe do Európskej únie prijala hlavnú európsku legislatívu týkajúcu sa informačnej spoločnosti, taktiež sa snaží aplikovať hlavné iniciatívy EÚ v oblasti informačnej spoločnosti formulované v strategickú iniciatívu e-Europe+, na ktorú nadväzuje neskoršia iniciatíva i2010. Na Slovensku v súčasnosti neexistuje súhrnná a podrobná legislatíva pre e-Government. Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 678/2006 Z. z. určuje základný rámec takejto legislatívy, pričom definuje práva a povinnosti verejnej správy vo vzťahu k informačným systémom a základnú terminológiu, a tzv. Kompetenčný zákon NR SR č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov definuje kompetencie v oblasti riadenia a zodpovednosti za informatizáciu spoločnosti.

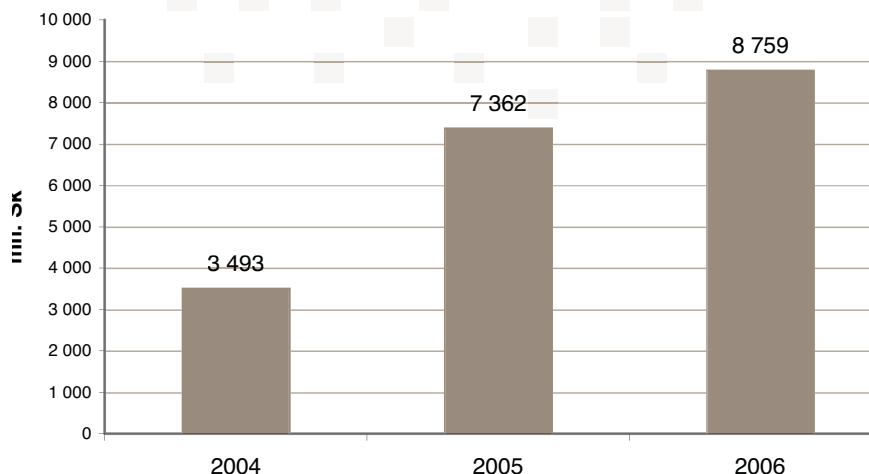
## Programové vyhlásenie vlády Slovenskej republiky

Vláda Slovenskej republiky zdôraznila svoj záväzok zrealizovať všetky nevyhnutné kroky vedúce k modernizácii verejnej správy v dokumente **“Programové vyhlásenie vlády Slovenskej republiky”** z augusta 2006, a to predovšetkým so zameraním na jej ekonomiku a informatizáciu, na zabezpečenie poskytovania služieb občanom a firmám atraktívnejším a jednoduchším spôsobom. Cieľom je vybudovanie modernej verejnej správy, ktorá bude zabezpečovať svoje úlohy efektívne, ktorá bude transparentná a priveľmi nezatiaží občanov a firmy. K tomu bude potrebné zaviesť vhodné podmienky a postupy na efektívnu koordináciu orgánov verejnej správy, zabezpečiť prístup pre všetky subjekty, s akceptovaním rovnakého statusu pre elektronickú komunikáciu, aký má písomná (papierová) forma komunikácie.



## Výdavky slovenských vlád na informatizáciu štátnej správy

Predchádzajúce výdavky štátnej správy na IKT na Slovensku boli vysoké (zhruba 20 mld. Sk v období od 2004 - 2006<sup>9)</sup>, avšak realizácia investičných rozhodnutí a projektov sa spájala s nedostatočnou stratégiou a víziami, čo spôsobilo, že málo z týchto investícií sa zrealizovalo tak, aby boli splnené plánované ciele.



Graf č. 3 - Výdavky Slovenska do IKT v období 2004 - 2006<sup>10)</sup>

## Verejná správa zameraná na občanov

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).

Občania by podľa uskutočnenej analýzy<sup>11)</sup> dokázali e-Governmentom ušetriť 60 833 784,3 hodín času ročne<sup>12)</sup> stráveného vybavovaním a „vybehávaním“ po úradoch, ktoré môžu využiť na oddych alebo na ďalšiu zárobkovú činnosť. Národnému hospodárstvu by tým mohli priniesť cca 3,9 mld. Sk ročne<sup>13)</sup> do štátneho rozpočtu.

Podobne podľa uskutočnenej analýzy by verejná správa mohla e-Governmentom ročne ušetriť minimálne 3 913 pracovníkov a preniesť minimálne 112 mil. Sk mesačne, keď berieme do úvahy priemernú mzdu zamestnanca verejnej správy za 1. štvrtrok 2007 (20 921 Sk) za predpokladu 100% použitia internetu pri vybavovaní 20 základných kategórií služieb poskytovaných verejnou správou<sup>14)</sup>.

Predpokladá sa, že informatizáciou sa bude môcť ušetriť minimálne 490 mil. listov papiera ročne, pokiaľ berieme do úvahy 70 040 944<sup>15)</sup> vybraných rozhodnutí spracovaných verejnou správou ročne a podaní, ktoré musí občan predložiť pri styku s verejnou správou a to v prípade nahradenia dokumentov od ich zrodu elektronickou formou.

9) Zdroj: MF SR

10) Zdroj: MF SR

11) Zdroj: Informačný audit, Cestovná mapa zavádzania elektronických služieb verejnej správy a informačné správy Štatistického úradu SR

12) Zdroj: MDPT SR, 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy

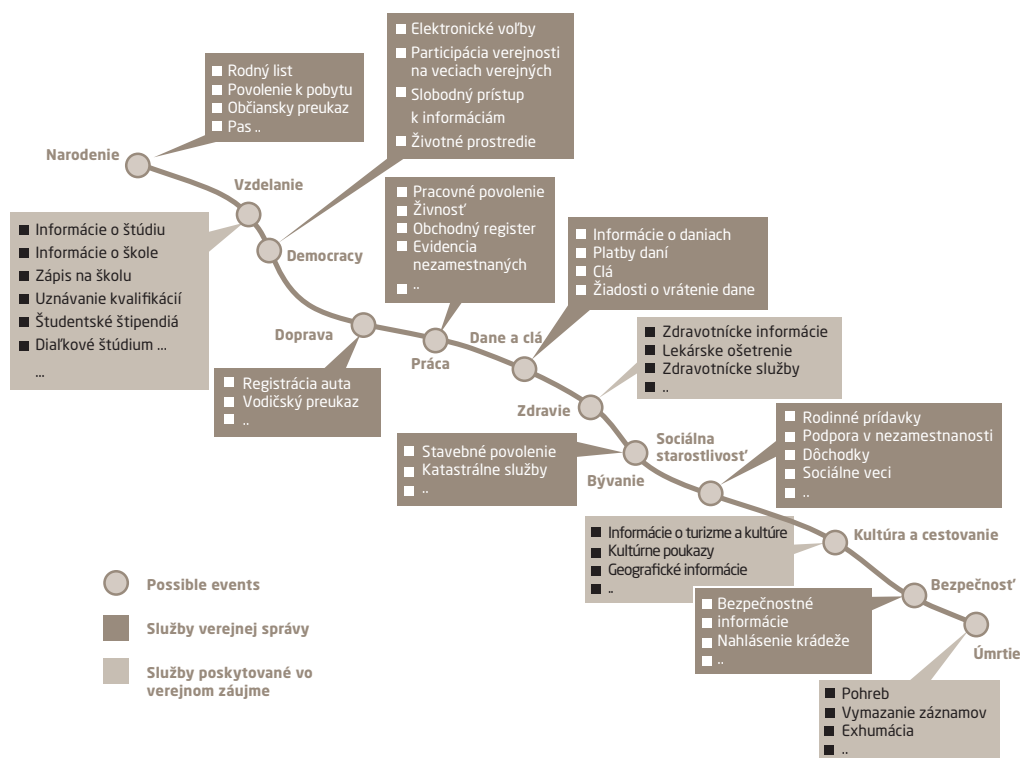
13) Zdroj: MDPT SR, 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy

14) Tento potenciál úspor bude zabezpečený pri 100% použití internetu pri vybavovaní 20 základných kategórií služieb poskytovaných verejnou správou. Zdroj: MDPT SR, 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy.

15) Zdroj: MDPT SR, 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy.

Informatizáciou chce vláda SR zvýšiť spokojnosť občanov s verejnou správou. Snahou vlády SR bude zabezpečiť koherentný prístup (zameraný na efektívnu spoluprácu), ktorý zmení tradičný pohľad verejnej správy na služby - ich vnímanie z pozície občana, a nie z pohľadu poskytovateľa služieb. "Orientácia na občana" sa v súčasnosti v Európe všeobecne chápe ako podstatná zmena myslenia, ktorú verejná správa musí uskutočniť kvôli maximalizácii prínosov z iniciatív týkajúcich sa e-Governmentu. Cieľom musí byť relevantnosť služieb na klientskej báze, a nie len jednoduchá implementácia služieb verejnej správy s týmto cieľom.

Snahou štátnej správy a samosprávy bude zabezpečiť vybudovanie elektronických služieb, ktoré budú prispievať k riešeniu základných životných požiadaviek občanov v tejto oblasti. Obrázok č.1 popisuje príklad zoznamu zmien situácií, ktoré nie sú iba službami verejnej správy, ale i službami poskytovanými vo verejnom záujme.



Obrázok č. 1 - Pohľad na verejné služby ako "Životné udalosti občana"

## Budúce smerovanie informatizácie verejnej správy v Slovenskej republike

Spolupráca verejnej správy a súkromného sektora bude základom vytvárania štandardov – najlepších riešení (best practices) – v oblasti technológií i procesných riešení.

Z pohľadu súčasných vzťahov medzi súkromným sektorom, verejnou správou a občanom predstavuje ich zmena významnú výzvu. Vstup súkromného sektora do vzťahu verejná správa – občan umožní zrýchliť, skvalitniť, zefektívniť a spriehľadniť poskytovanie služieb verejnej správy. Verejná správa týmto smerovaním dokáže do tohto štandardného vzťahu aplikovať praktiky bežné v súkromnom sektore – efektivita, orientácia na klienta, zabezpečenie poddodávok z vonkajších zdrojov – čím prinesie významné zvýšenie kvality, rýchlosti poskytnutia služby i spokojnosti a v neposlednom rade výrazné úspory verejných zdrojov.

Vytvorenie fungujúceho e-Governmentu nebude len jednoduchou technologickou paradigmou alebo taktickou iniciatívou. Bude komplexom dôležitých strategických zmien a významných prínosov. Jadrom celého procesu je ucelená téma – spokojnosť verejnosti s verejnou správou a efektívny manažment zmien, vytvárajúci základný kameň úspechu e-Governmentu.

### **Základný rámec pre financovanie informatizácie verejnej správy**

Stratégia vytvára priestor pre nastolenie jasných kritérií a postupov pri financovaní e-Governmentu. Súčasná situácia v oblasti financovania je výnimočnou aj preto, že okrem zdrojov štátneho rozpočtu umožní vybudovanie e-Governmentu aj z prostriedkov štrukturálnych fondov EÚ.

Referenčným dokumentom vytvárajúcim rámec pre čerpanie prostriedkov EÚ je „**Národný strategický referenčný rámec Slovenskej republiky na roky 2007 - 2013**“ (ďalej len „NSRR“), schválený EÚ 17.08.2007, ktorý je základom pre vypracovanie operačných programov. NSRR určuje národné priority, ktoré budú financované zo štrukturálnych fondov a z Kohézneho fondu počas programovacieho obdobia 2007 – 2013, v súvislosti so strategickými usmerneniami Európskeho spoločenstva.

„**Operačný program Informatizácia spoločnosti**“ (ďalej len „OPIS“), ktorý bol schválený Európskou komisiou 17.9.2007, je referenčným dokumentom, na ktorého základe budú financované hlavné projekty informatizácie verejnej správy v Slovenskej republike.

### **Ďalšie kroky**

Na základe tejto stratégie MF SR predloží Národnú koncepciu informatizácie verejnej správy, ktorá vytvorí systémový rámec architektúry informačných systémov verejnej správy a bude slúžiť ako návod na vypracovanie vlastných koncepcií rozvoja informačných systémov povinných osôb v zmysle zákona <sup>16)</sup> a ich predloženie na schválenie MF SR, čím sa vytvorí rámec pre realizáciu projektov e-Governmentu.

Paralelne MF SR zabezpečí vypracovanie **Štúdií realizovateľnosti** tejto stratégie informatizácie verejnej správy v SR.

---

16) Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 678/2006 Z. z.

# 3 Strategické ciele

Do roku 2013 bude verejná správa Slovenskej republiky pracovať na plnení vízie a dosiahnutí 4 hlavných cieľov, definovaných do podcieľov nasledovne:

## 1. Zvýšenie spokojnosti občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti s verejnou správou

- a. Verejná správa umožní všetkým, vrátane hendikepovaných občanov a sociálne znevýhodnených skupín obyvateľstva, využívať možnosti e-Governmentu.
- b. Verejná správa výrazne zníži administratívne zaťaženie občanov a podnikateľských subjektov pri vybavovaní záležitostí na úradoch. Zvýši sa transparentnosť úradných procesov a skráti sa čas vybavovania úradných agend.
- c. Verejná správa skvalitní a elektronizuje možnosti participácie verejnosti na veciach verejných.

## 2. Elektronizácia procesov verejnej správy

- a. Verejná správa prepojí existujúce registre, vytvorí nové potrebné registre a zabezpečí ich použiteľnosť na právne úkony.
- b. Verejná správa realizuje kľúčové nástroje pre poskytovanie elektronických služieb.
- c. Verejná správa zabezpečí zvyšovanie a skvalitňovanie portfólia svojich elektronických služieb, vrátane zmeny procesov.
- d. Verejná správa iniciuje a podporí legislatívny proces umožňujúci realizáciu elektronických služieb verejnej správy.

## 3. Efektívnejšia a výkonná verejná správa

- a. Verejná správa vytvorí spoločnú zabezpečenú infraštruktúru pre e-Government i podporné činnosti.
- b. Verejná správa bude využívať centrálné aplikácie a služby pre realizáciu vybraných činností (účtovníctvo, ľudské zdroje, elektronické platby, atď.). Systémovým riadením a využívaním už existujúcich projektov zabráni duplicitám.
- c. Verejná správa bude realizovať 100% verejného obstarávania elektronickou formou vo všetkých oblastiach a odstráni relevantné legislatívne bariéry.

## 4. Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy

- a. Väčšina zamestnancov verejnej správy na Slovensku bude počítačovo gramotná.
- b. Verejná správa znásobí pre svojich zamestnancov počet školení orientovaných na zdokonalenie špecifických IT, projektových a manažérskych schopností.

Verejná správa identifikuje súčasný stav uvedených cieľov, nastaví cieľové hodnoty, bude pravidelne monitorovať a hodnotiť ich plnenie a určí ďalšie kroky nasadenia e-Governmentu na Slovensku.

V tabuľke č. 1 je rámcovo uvedený súčasný stav, priebežný posun i cieľový stav verejnej správy a e-Governmentu na konci roku 2013.

	SÚČASNÁ SITUÁCIA 2007	POČIATOČNÁ FÁZA 2008-2010	ZÁVEREČNÁ FÁZA 2011-2013
<b>Zvýšenie spokojnosti občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti s verejnou správou</b>	<p>Verejná správa nevie, či a ako sú občania spokojní s jej službami. Informácie o verejnej správe sú nepostačujúce.</p> <p>Ústredný portál verejnej správy neposkytuje vyhovujúcu štruktúru informačných zdrojov. Transakčné služby na portáli sú vo všeobecnosti veľmi ojedinelé, pretože príslušné orgány transakčné služby poskytujú len zriedkavo.</p> <p>Občania často potrebujú rozumiť, akým spôsobom je verejná správa organizovaná a kde môžu nájsť požadované informácie.</p> <p>Občania strávia na úradoch 5 dní v roku <sup>17)</sup>.</p>	<p>Služby verejnej správy budú prístupňované bez rozdielu bežným, hendikepovaným a sociálne znevýhodneným občanom.</p> <p>Ľudia budú potrebovať osloviť verejnú správu len raz. Budú schopní aktualizovať svoje údaje len raz a táto informácia bude k dispozícii bezpečným spôsobom ostatným úradom. Každé dvere budú tými pravými na kontaktovanie verejnej správy.</p> <p>Budú vybudované ďalšie komunikačné kanály.</p> <p>Zmení sa názov Ústredného portálu verejnej správy na www.slovensko.sk, rozšíri sa funkcionálna a dobuduje sa infraštruktúra portálu.</p>	<p>Spokojnosť so službami verejnej správy bude na úrovni najvyspelejších krajín EÚ.</p> <p>Elektronické služby verejnej správy budú v značnej miere dostupné prostredníctvom spolupracujúcich sprostredkovateľov zo súkromného sektoru.</p> <p>Ľudia budú schopní vybrať si sprostredkovateľa služieb verejnej správy.</p> <p>K dispozícii budú plne funkčné personalizované elektronické účty. Využívať budú značne zjednodušené prihlasovanie do systémov verejnej správy. Toto bude zabezpečené prostredníctvom jediného hesla pre všetky služby verejnej správy, okrem prípadov, kde si to okolnosti budú vyžadovať inak.</p> <p>Občania strávia v nevyhnutných prípadoch na úradoch max. 2 dni.</p>

17) Zdroj: MDPT SR 2005, Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy

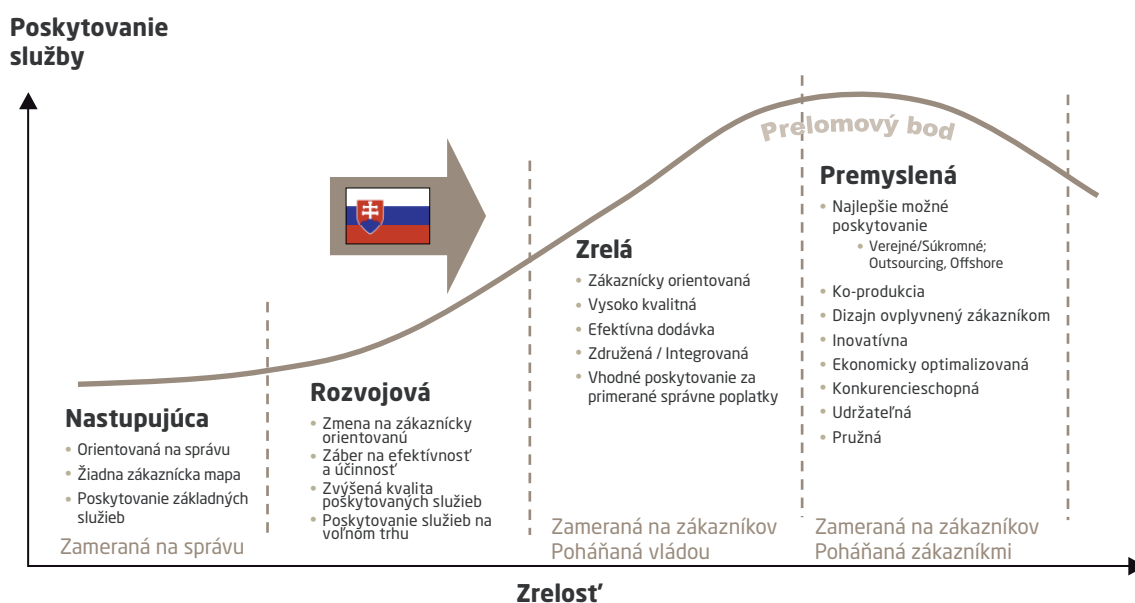
	SÚČASNÁ SITUÁCIA 2007	POČIATOČNÁ FÁZA 2008-2010	ZÁVEREČNÁ FÁZA 2011-2013
<b>Elektronizácia procesov verejnej správy</b>	<p>Nie sú vybudované všetky základné komponenty e-Governmentu.</p> <p>Registre nie sú navzájom prepojené, niektoré sú dokonca duplicitné.</p> <p>Občiansky preukaz nie je elektronický.</p> <p>Len málo služieb je dostupných elektronicky. Legislatívny rámec veľmi obmedzene podporuje elektronické služby verejnej správy.</p>	<p>Budú vybudované a prepojené základné registre.</p> <p>Významne narastie počet elektronických služieb verejnej správy.</p> <p>Elektronické občianske preukazy budú zavedené a budú čiastočne k dispozícii.</p> <p>Elektronický podpis sa bude rozširovať.</p> <p>Systémy v úradoch budú navrhnuté tak, aby služby poskytované rôznymi úradmi a vybranými sprostredkovateľmi a poskytovateľmi zo súkromného sektoru mohli byť ľahko dosiahnuteľné.</p> <p>Procesy budú spĺňať definované parametre kvality (dostupnosť, odozva, atď.) a budú otvorené pre integráciu so súkromným sektorom.</p> <p>Právny rámec nebude bariérou v rozvoji e-Governmentu</p>	<p>Základné registre budú využívané aj komerčnými subjektmi.</p> <p>Elektronické občianske preukazy a elektronický podpis budú plne k dispozícii pre identifikáciu občanov.</p> <p>Občania budú schopní v jednom kroku získať rôzne služby od rôznych úradov a inštitúcií.</p> <p>Sprostredkovatelia a poskytovatelia služieb zo súkromného sektora budú môcť kombinovať ich vlastné balíky služieb so službami verejnými verejnej správy.</p>
<b>Efektívnejšia a výkonná verejná správa</b>	<p>Verejná správa funguje podľa prekonaných princípov a len málo využíva možnosti IKT.</p> <p>Úrady vytvárajú nezávislé investičné rozhodnutia s minimálnym opätovným použitím systémov vyvinutých inými úradmi.</p> <p>Pre efektívnu vládných investícií do technológií je potrebných viac informácií.</p> <p>Portál eVO sa takmer nevyužíva na verejné obstarávanie</p>	<p>Úrady začnú využívať možnosti IKT pre sproduktívnenie svojho fungovania.</p> <p>Bude vytvorený postup pre centrálné plánovanie finančných prostriedkov do IKT.</p> <p>Bude funkčný jednotný projektový manažment pre riadenie projektov.</p> <p>Identifikuje sa a naplánuje spoločná infraštruktúra.</p> <p>Prvé centrálné aplikácie budú vytvorené a spoločne používané rôznymi úradmi.</p> <p>Vybraná množina komodít sa bude obstarávať elektronicky.</p>	<p>Investície do IKT budú plánované a riadené, čím zaručia vyššiu efektívnu a zodpovednosť verejnej správy.</p> <p>Verejné investície do IKT preukážu jasné prínosy a návratnosť.</p> <p>Bude široko rozšírený princíp spoločného používania centrálnych aplikácií.</p> <p>Verejné obstarávanie bude prebiehať elektronicky.</p>

	SÚČASNÁ SITUÁCIA 2007	POČIATOČNÁ FÁZA 2008-2010	ZÁVEREČNÁ FÁZA 2011-2013
<b>Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy</b>	<p>Súčasná schopnosť verejnej správy sú brzdou poskytovania elektronických služieb.</p> <p>Počítačová gramotnosť zamestnancov vo verejnej správe nie je na požadovanej úrovni.</p> <p>Samospráva technologicky a ľudským potenciálom zaostáva aj za štátnou správou; priepastné rozdiely sú i vo vnútri samosprávy medzi obcami a mestami</p>	<p>Zamestnanci vo verejnej správe sú počítačovo gramotní.</p> <p>Detailne sa špecifikujú požiadavky na výber a rozvoj pracovníkov verejnej správy poskytujúcich služby e-Governmentu.</p> <p>Zdokonalí sa platforma pre realizáciu elektronických školení.</p>	<p>Verejná správa bude rozhodujúcim subjektom rozvoja informačnej spoločnosti na Slovensku.</p> <p>Verejná správa bude široko rešpektovaná ako model pre rozvoj schopností.</p>

Tabuľka č. 1 - Pokrok smerom k vízii - indikatívne priebežné a finálne výstupy

Pri realizácii vyššie uvedených cieľov sa Slovensko stane jedným z vedúcich európskych „hráčov“ v e-Governmente, ak vo verejnej správe preukáže efektívne využívanie technologického pokroku. Vytvorí tým podmienky pre rozvoj ekonomiky orientovanej na občana a podnikateľa.

Vďaka využívaniu technológií verejná správa skvalitní svoju štruktúru a zefektívni procesy. Služby verejnej správy budú integrované a poskytované, elektronickými a hlasovými distribučnými kanálmi.



Graf č. 4 - Krivka typu S „zrelosti“ eGovernment-u

Dosiahnutím vyššie uvedených cieľov zaznamená Slovensko posun na krivke „zrelosti“ e-Governmentu poskytovaním vysoko kvalitných a integrovaných služieb orientovaných na občana, vhodnými prostriedkami a za regulárne poplatky.

Z politického hľadiska, v súlade s cieľmi Lisabonskej stratégie ohľadom konkurencieschopnosti EÚ, pomôže e-Government Slovensku naplniť významné sociálne a ekonomické ciele - zvýši medzinárodnú konkurencieschopnosť, zlepši tvorbu pracovných miest, zníži príjmové rozdiely medzi regiónmi a urýchli proces integrácie v EÚ.

# 4

## Dekompozícia strategických cieľov

Štyri strategické ciele vytvárajú komplexný rámec pre naplnenie vízie e-Governmentu. Dekompozícia týchto cieľov umožní identifikovať hlavné smery a vytvoriť homogénny proces, ktorý prostredníctvom rôznych kanálov umožní poskytovať elektronizované služby a zvyšovať spokojnosť občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti.

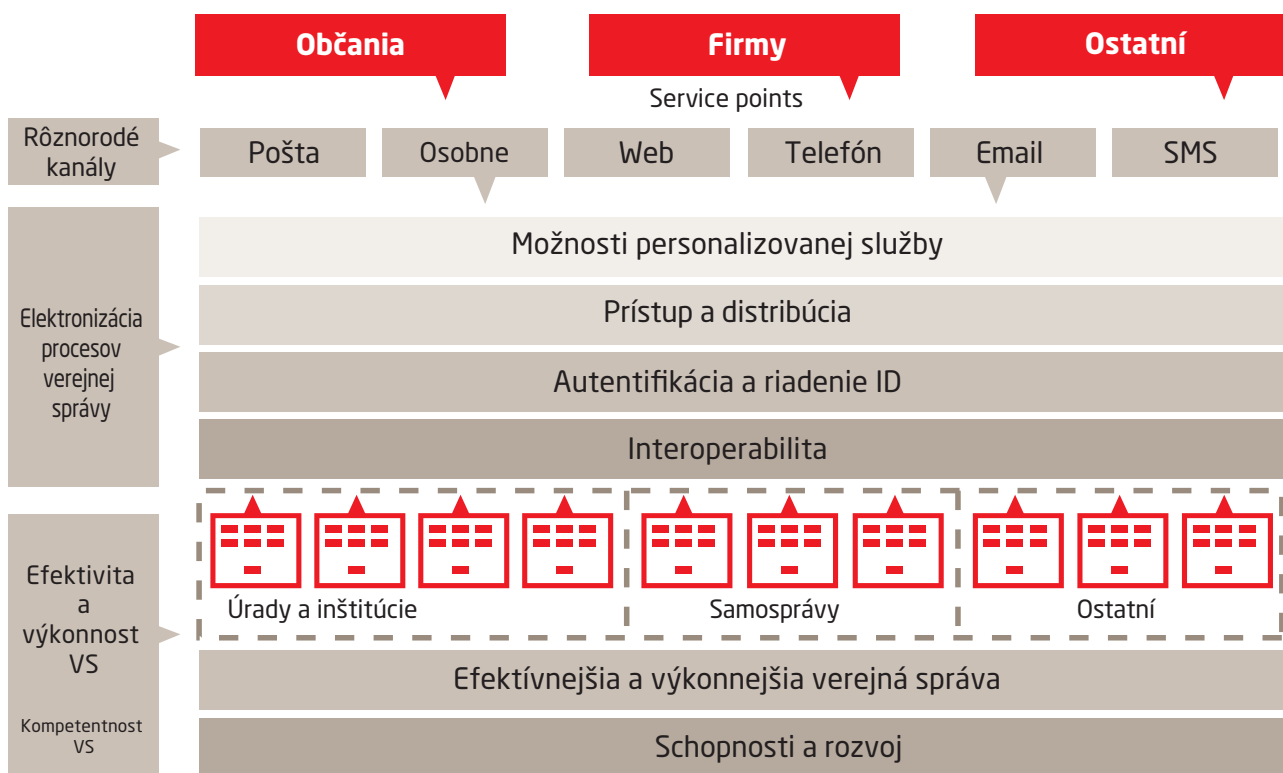


Schéma č. 1 - Prepojená verejná správa - pohľad klienta

### 4.1 Zvýšenie spokojnosti občanov a firiem

Verejná správa aplikuje konzistentný a koordinovaný prístup s cieľom merať využívanie a spokojnosť občanov a podnikateľov so službami, ktoré poskytuje. Získa tým jasný prehľad o tom, ktoré komunikačné kanály sú najpoužívanejšie, ktoré služby najčastejšie využívané, aká je spokojnosť občanov s jednotlivými prvkami v celom reťazci poskytovania týchto služieb – od poskytnutia základnej informácie o mieste, čase a spôsobe vybavenia príslušného úkonu, cez poskytnutie informácie o priebežnom stave vybavovania, až po ukončenie vybavovania, prípadne dodanie príslušného dokumentu. Tento prístup taktiež umožní porovnávať kvalitu a úroveň jednotlivých úradov, čím bude možné aplikovať postupy pre zabezpečenie neustáleho zlepšovania.



## e-Government aj pre sociálne znevýhodnených

Prístupnosť pre všetkých bude základným mottom verejnej správy. Informácie o službách verejnej správy budú zrozumiteľné, v prístupných formátoch, a bude ich možné ľahko lokalizovať. Interakcia s verejnou správou bude rýchla a priamočiara – bude zameraná na potreby a problémy občanov a firiem – nie na potreby, alebo problémy verejnej správy. e-Government sa bude snažiť minimalizovať rozdiely medzi bežnými občanmi a sociálne znevýhodnenými skupinami, ako starší občania, handicapovaní, imigranti, minority.

### Orientácia na občana - personalizované služby

Verejná správa vytvorí a bude spravovať individuálne, personalizované elektronické účty o občanoch, podnikateľoch a firmách, na ktorých bude môcť klient prostredníctvom personalizovaného účtu na ústrednom portáli sledovať všetky svoje elektronické transakcie a personalizované údaje (o sebe). Verejná správa bude v integrovanom informačnom systéme aktualizovať údaje o občanoch, podnikateľoch a firmách len raz s tým, že aktualizácia prebehne automaticky vo všetkých informačných systémoch. Účty budú rešpektovať rôznorodosť ľudí, ktorí vstupujú do vzťahov s verejnou správou. Každý bude schopný vytvoriť si personalizovaný pohľad, ktorý ho upozorní na najdôležitejšie služby a informácie týkajúce sa jeho potrieb.

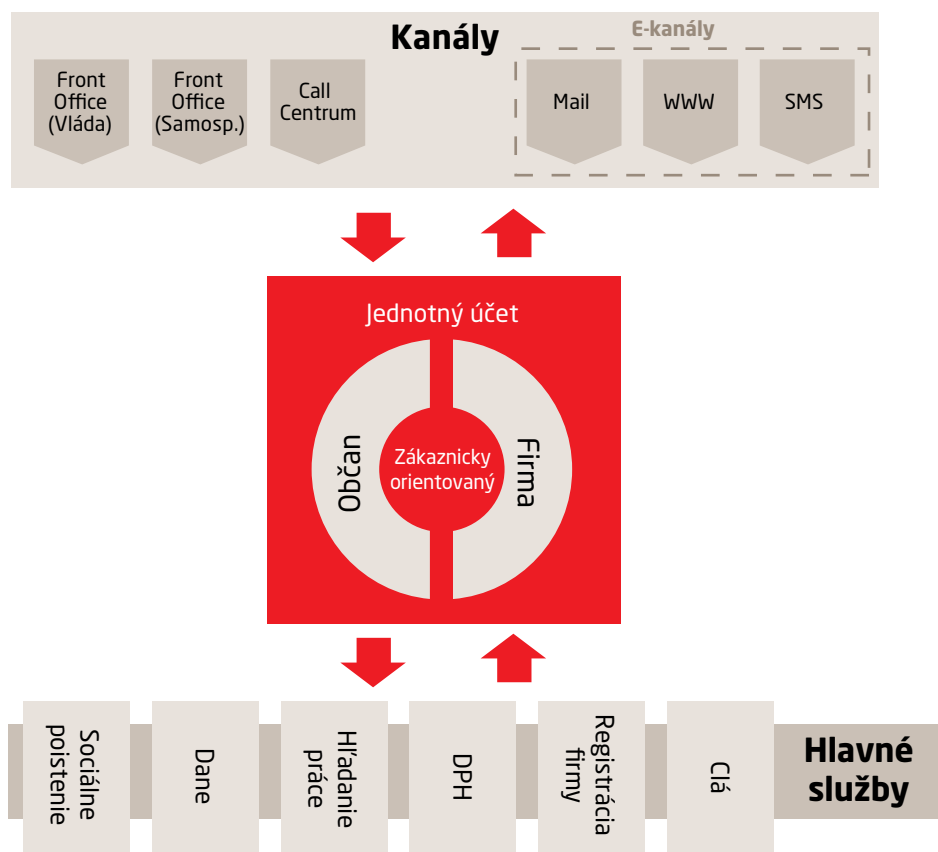


Schéma č. 2 - eGovernment orientovaný na občana

Ako ukazuje schéma č. 2, pre každého (je jedno, či ide o občana, podnikateľa alebo iných) sa zavedie jedinečný účet na prístup k službám verejnej správy cez preferovaný kanál.

Popri typických službách, poskytovaných štátnou správou (napr. registrácie, dane, clá, voľby a pod.), budú samosprávy občanom priamo ponúkať rôznorodé služby ako odpoveď na ich širokú škálu každodenných životných situácií. Poskytovanie špecifických služieb verejnej správy sa presunie skôr na lokálnu ako na centrálnu úroveň. Toto môže byť prípad agend, ktoré

realizujú samosprávy na základe prenesených kompetencií, ako sú napríklad: matrika (narodenie, sobáš, úmrtie), evidencia pobytu, stavebné konanie, ochrana životného prostredia alebo agend vyplývajúcich z originálnych kompetencií samospráv, ako napríklad: miestne dane a poplatky, sociálna starostlivosť (čiasťočne). Zvyšovanie elektronizácie služieb verejnej správy a ich presun do územnej samosprávy povedie k lepšej pripravenosti informačnej spoločnosti a k zvyšovaniu konkurencieschopnosti krajiny na globálnej úrovni.

Pre podnikateľov umožní automatizovať komunikáciu s verejnou správou (tam, kde je to zmysluplné).

### **Každé dvere budú tými správnymi**

Pre občanov bude ľahké získať informácie alebo podávať žiadosti a vybavovať doklady, ktoré potrebujú – bez ohľadu na to, aký a kde bol ich pôvodný bod kontaktu: každé dvere verejnej správy budú tými správnymi. Údaje bude potrebné zadávať iba raz, nezávisle na tom, ktoré dvere si vyberú.

### **Jednotný vstupný bod verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk)**

Základným vstupným bodom k verejnej správe bude internetový portál [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Jednotný, priamočiarejší, 24 hodín denne prístup k verejnej správe uľahčí Slovensku jeho propagáciu, zvýši povedomie a informovanosť i využívanie elektronických služieb. Ďalšie hlavné vstupné body verejnej správy – call centrum a úrady budú integrované s portálom [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) tak, že budú poskytovať rovnaké informácie a postupne i rovnaký rozsah služieb.

### **Integrované obslužné miesta**

Nie je možné očakávať, že všetci občania budú využívať elektronické kanály na vybavovanie úradných záležitostí. Aby neboli nútení osobne dochádzať na špecializované úrady, bude vytvorená sieť Integrovaných obslužných miest, na ktorých za asistencie kvalifikovaných pracovníkov dokážu využitím funkcií portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), vybaviť svoje úradné záležitosti.

### **Viditeľné a sledovateľné elektronické služby**

Sledovať postup pri vybavovaní príslušného úkonu bude možné v reálnom čase. Klientovi poskytne verejná správa informáciu o stave jeho vybavovania prostredníctvom e-mailu, telefónu, SMS, prípadne na úrade. Taktiež dostane informáciu v prípade, že príslušná transakcia nemôže byť dokončená on-line, pretože môže vyžadovať vstup úradníka do procesu vybavovania. Klient bude môcť prostredníctvom personalizovaného účtu na ústrednom portáli sledovať všetky svoje elektronické transakcie.

### **Verejná správa dostupná z miesta a v čase, ktorý si používateľ sám zvolí**

Verejná správa zvýši transparentnosť rozhodovania o veciach verejných tým, že zabezpečí, aby celá aktuálna legislatíva, ako i návrhy novej a prípadne zmeny v existujúcej legislatívnej úprave boli elektronizované a umiestnené na internet a dostupné aj cez centrálny portál verejnej správy. Tým skvalitní možnosť občanov vyjadriť svoje postoje v rámci legislatívneho procesu a rozhodovania, čím zvýši úroveň demokracie v krajine.

## **e-Volby - vyššia účasť občanov na demokratickom rozhodovaní**

Verejná správa vytvorí postup pre možnosť realizácie volieb cez internet. Zlepší sa tým predovšetkým mladým voličom a voličom so zdravotným postihnutím možnosť účasti na voľbách. Taktiež sa môže vytvoriť platforma umožňujúca voličom elektronicky klásť otázky a dostávať odpovede od kandidátov vo voľbách. Táto by bola použiteľná napríklad pri hlasovaní do štruktúr Európskeho parlamentu, môže však byť vzorom pre rozširovanie prvkov elektronickej demokracie do samospráv.

## **4.2 Elektronizácia procesov verejnej správy**

Základným hnacím elementom elektronických služieb budú prepojené centrálné registre a elektronický identifikátor. Jednoznačný identifikátor fyzickej osoby bude identifikátor generovaný pre každú fyzickú osobu, ktorý bude slúžiť na komunikáciu medzi informačnými systémami verejnej správy, jednoznačnú identifikáciu osoby pre vydanie certifikátu pre zaručený elektronický podpis a na poskytovanie elektronických služieb verejnej správy. Tieto budú musieť byť použiteľné na právne úkony v zmysle záväzných právnych predpisov. Verejná správa bude potom tvoriť elektronické služby elektronizáciou procesov, ktoré budú v súlade s legislatívou.

### **Vzájomne prepojené registre použiteľné na právne účely**

Už dnes existuje väčšina registrov. Neexistuje však spôsob komunikácie medzi nimi, nie sú vzájomne prepojené a navyše sú niektoré z nich duplicitné, prípadne vzniká duplicita údajov. Verejná správa zabezpečí zmenu tohto stavu – registre budú unifikované, vzájomne prepojené a komunikácia medzi nimi zabezpečená. Registre budú slúžiť aj ako zdroj základných informácií pre komerčné subjekty. Verejná správa týmto zabezpečí automatizovanú výmenu existujúcich údajov, potrebných na administratívne účely, bez nutnosti priamej participácie občana.

### **Európsky občiansky preukaz**

Verejná správa nahradí všetky súčasné občianske preukazy novými preukazmi v materializovanej podobe formátu EÚ s čipom, ktorý bude obsahovať elektronické identifikátory držiteľa, logické funkcie, ktoré spravujú tieto informácie bezpečným spôsobom a fyzické identifikátory držiteľa, potrebné na identifikáciu v elektronickom (virtuálnom) aj skutočnom svete. Elektronický čip uchováva osobné údaje potrebné na identifikáciu a autentifikáciu držiteľa vo verejných a súkromných on-line transakciách, napr. meno, dátum a miesto narodenia, jednoznačný identifikátor fyzickej osoby, fotografia, biometrické údaje, zaručený elektronický podpis a iné.

### **Zefektívnenie procesov vo verejnej správe**

Verejná správa bude reformovať neúspešne navrhnuté a prebytočné procesy verejnej správy a redukovať duplicitu pri kombinovaní rovnakých procesov medzi úradmi. Aj keď kontext alebo cieľové skupiny sa menia od úradu k úradu, veľa systémov a procesov medzi úradmi je spoločných (riadenie identity, registrácia, žiadosti, výkazníctvo a miera zodpovednosti, informačný manažment a manažment obsahu, platby atď.). Elektronizácia procesov nie je iba kopírovaním existujúcich procesov, ale najmä ich optimalizáciou so zameraním na minimalizáciu potrebných krokov. Technológia bude iba spúšťačom týchto reforiem. Štátna správa a samospráva budú spolupracovať, využívajúc standardizované moduly prierezovo verejnou správou.

## **Právny rámec podporujúci e-Government**

Verejná správa analyzuje súčasný status v oblasti celého právneho rámca, keďže súbor procesov vo verejnej správe je popísaný práve v právnom rámci. Základ právneho rámca e-Governmentu tvorí hlavne zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 678/2006 Z.z. Problematiku e-Governmentu bude potrebné upraviť zákonom o elektronickej verejnej správe a zákonom o registroch verejnej správy a taktiež postupne sa budú odstraňovať legislatívne bariéry, ktoré brzdia elektronizáciu na všetkých úsekoch verejnej správy. Medzi najdôležitejšie výzvy patrí zrovnoprávnenie elektronických dokumentov s papierovými. Vzhľadom na veľmi náročný legislatívny proces, ktorého rozhodujúcim faktorom je súčinnosť medzi vládou SR, NR SR a prezidentom SR, bude potrebné nachádzať nové spôsoby komunikácie a spolupráce.

## **Informačná bezpečnosť**

Národná stratégia informačnej bezpečnosti bude definovať rozsah a spôsob riadenia tejto oblasti. Bude identifikovaný spôsob zabezpečenia komunikácie medzi občanom a verejnou správou, i v rámci verejnej správy. Taktiež bude definovaný postup pri narušení bezpečnosti informačných systémov.

## **4.3 Efektívnejšia a výkonnejšia verejná správa**

e-Government znamená efektívnejšiu verejnú správu. Používanie elektronických a hlasových služieb znižuje náklady, čo vytvorí podmienky pre zníženie úradných poplatkov pre občanov a firmy vybavujúcich úradné záležitosti elektronicke. Menej rovnakých úkonov a menej chýb pri zadávaní transakcií bude znamenať menej práce so sledovaním a identifikáciou chýb a realizáciou opráv. Viac informovaných používateľov bude potrebovať menšiu používateľskú podporu a môže byť obsluhovaných rýchlejšie. Systémy, v ktorých občania spravujú svoje osobné údaje, znížia priame náklady daňových poplatníkov a taktiež znížia náklady súvisiace s využívaním neaktuálnych informácií. Na dosiahnutie trvalo udržateľnej zvyšujúcej sa výkonnosti verejnej správy bude vláda SR rozvíjať robustný investičný rámec pre IKT. Verejná správa zmenou svojho fungovania a využívaním možností informačných technológií bude účinnejšia (efektívnejšia, lacnejšia, rýchlejšia).

## **Strategické plánovanie financovania IKT**

Verejná správa bude minimalizovať možnosti neefektívneho vynakladania finančných prostriedkov štátu pri financovaní IKT tým, že bude centrálnie riadiť financovanie IKT v súlade s aktuálnym procesom tvorby štátneho rozpočtu. Centrálna bude verejná správa stanovovať priority pre rozvoj IKT v súlade s príslušnou stratégiou a národnou koncepciou informatizácie verejnej správy.

## **Výkonnejší projektový manažment**

V Kapitole 5.1 je definovaná schéma riadenia procesov budovania a rozvoja e-Governmentu. Kľúčovým nástrojom realizácie tejto schémy bude jednotný a štandardizovaný programový a projektový manažment, ktorý bude zavedený prierezovo všetkými projektmi v štátnej správe vrátane projektov samosprávy, ktoré sa týkajú preneseného výkonu štátnej správy.

## **Medzirezortné a interné využívanie a zdieľanie systémov**

Osvojenie si spoločných, štandardizovaných modulárnych biznis procesov úradmi verejnej správy, pomôže zrušiť alebo zmeniť duplicitné, nadbytočné a nedostatočné procesy. Podporné procesy, ktoré sa realizujú v každej inštitúcii, budú unifikované, zjednotené a duplicity eliminované zavedením centrálnych aplikácií informačných systémov pre zabezpečenie chodu agend typu ľudské zdroje, mzdy, personalistika, účtovníctvo, verejné obstarávanie, registratúra a iné.

Informačné systémy verejnej správy budú v súlade s definovanými štandardmi, ktoré sú vydávané podľa zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 678/2006 Z. z.

Štátna správa bude používať dostatočne robustnú integrovanú komunikačnú a dátovú infraštruktúru pre poskytovanie elektronických služieb a svoju vnútornú komunikáciu.

Samospráva bude využívať zabezpečenú komunikačnú a dátovú infraštruktúru štátnej správy pre prenesený výkon štátnej správy a pre vybrané originálne kompetencie. Pre ostatné kompetencie bude môcť samospráva využívať zabezpečenú komunikačnú a dátovú infraštruktúru, vybudovanú výhradne pre jej potreby. Spoločné dátové centrum obcí a miest bude na tejto infraštruktúre platformou pre ponuku komerčných firiem a ich aplikácií vnútornej správy – teda pre zvýšenie efektivity a zníženie nákladov samosprávy, prípadne aplikácií správy originálnych kompetencií samospráv.

## **Efektívnejšie verejné obstarávanie**

Verejná správa zabezpečí vytvorenie systému elektronického verejného obstarávania, ktorý bude riešiť všetky fázy obstarávania pred výberom (eNotice, eTendering, eSubmission, eSignature) a po výbere (eOrdering, eInvoicing, ePayments). Taktiež zabezpečí, aby sa všetky obstarávania realizovali prostredníctvom tohto systému.

Verejná správa vyvinie plány centrálného medzirezortného obstarávania, aby zlepšila strategické a cieľovo-orientované rozhodnutia o obstarávaní. Úrady budú lepšie pripravené na spoluprácu pri obstarávaní, čo pomôže získať najlepšie ceny a dodávky a zlepši účinnosť, efektívnosť a samozrejme aj transparentnosť.

Centrálny systém obstarávania (eProcurement) by mal minimalizovať náklady na obstarávanie a zosúladiť potrebu IKT v súvislosti s realizáciou projektov e-Governmentu.

## **4.4 Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy**

Úspešná implementácia tejto stratégie závisí od kvality a schopností ľudského potenciálu, ktorý bude pracovať v prospech jej realizácie. Od roku 2007 bude identifikovaný súbor nevyhnutných vedomostí a zručností podľa pracovných pozícií, ktoré budú hodnotené a monitorované; eliminované budú všetky medzery alebo nedostatky v nasledovných oblastiach: počítačová gramotnosť, projektové riadenie, know-how v oblasti e-Governmentu, a iné.

### **Počítačová gramotnosť**

Vstup do štátnozamestnaneckého pomeru pre záujemcov, ktorí budú pracovať s IKT, nebude možný bez dosiahnutia základného stupňa počítačovej gramotnosti. Iba tak bude možné napredovať smerom k dosahovaniu cieľov informačnej spoločnosti. Poskytovanie služieb verejnej správy sa nezaobíde bez počítačovo gramotných pracovníkov, keďže tento proces sa bude postupne celý elektronizovať a doterajšie postupy sa budú postupne nahrádzať. Verejná správa vyvinie úsilie, aby poskytovatelia služieb absolvovali kurzy počítačovej gramotnosti, napr. ECDL.

### **Zamestnanci verejnej správy budú spĺňať nároky vedomostnej spoločnosti**

Zamestnancom verejnej správy pribudnú nové, selektívne definované požiadavky na ich kvalifikáciu a zdatnosť. Záujemcovia o prácu vo verejnej správe budú musieť ovládať nové zručnosti, potrebné pri kontakte s občanom – klientom, pri práci v call centre, obsluhu informačného systému. Prirodzene, požiadavky na pracovníka zabezpečujúceho vnútorný chod úradu budú iné ako na pracovníka zabezpečujúceho styk so zákazníkmi.

Pracovníci, ktorí budú elektronizovať služby verejnej správy, musia mať okrem špecifických IKT znalostí vrátane technickej interoperability a expertízy v informačnej štruktúre, vedomosti zo širokej škály iných oblastí, ako napr. obchodných procesov, projektového manažmentu a informačnej bezpečnosti. Školenia zamestnancov na využívanie IKT, zaradené do agendy tam, kde to ich práca vyžaduje, budú slúžiť ako kariérny nástroj na mobilitu vo verejnej správe. Mali by zohrávať významnú úlohu v celoživotnom a elektronickom vzdelávaní.

### **Elektronické školenia**

Verejná správa využije IKT aj na zefektívnenie procesu vzdelávania. Verejná správa vypracuje systém elektronických školení, ktoré budú zamestnancom k dispozícii na intranete a internete. Tieto budú slúžiť zamestnancom na priebežné doškolenie, zvyšovanie si kvalifikácie, nadriadeným na hodnotenie schopností svojich pracovníkov. Zamestnanec bude priebežne informovaný o nových školeniach, ktoré bude povinný absolvovať. Minimalizuje sa tým strata času, cestovné náklady, potreba na školiace priestory, prípadne školiteľov.

# 5

## Organizačné a finančné zabezpečenie strategických cieľov

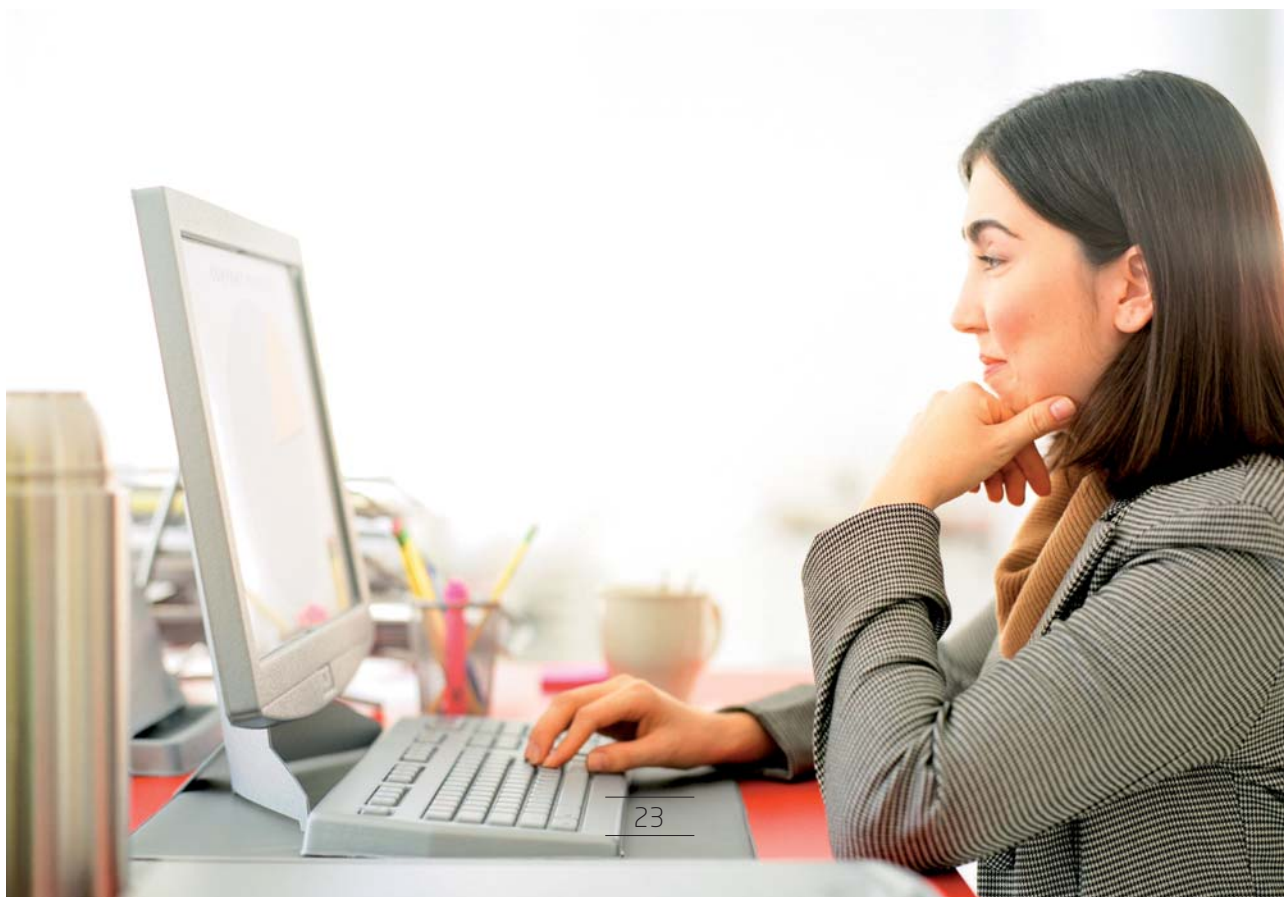
Verejná správa dosiahne ciele definované v tejto stratégii iba v prípade, že vytvorí silnú riadiacu štruktúru, jasný plán implementácie a zabezpečí dostatočné finančné prostriedky na jej realizáciu.

### 5.1 Riadenie programu

Verejná správa rozšíri súčasný proces riadenia implementácie e-Governmentu vo verejnej správe s cieľom zabezpečenia plnenia časového harmonogramu a vecného obsahu realizácie jednotlivých projektov.

Všetky projekty informačných systémov sa budú realizovať na pôde konkrétneho úradu podľa vecnej pôsobnosti, avšak celkové riadenie implementácie e-Governmentu bude zabezpečovať sekcia informatizácie spoločnosti MF SR v spolupráci s Radou pre informatizáciu spoločnosti ako poradným orgánom ministra financií SR. Takto sa zabezpečí, že všetky aktivity budú v jednej línii s celkovou stratégiou a víziou vlády.

Je nevyhnutné pripomenúť, že všetky aplikácie ostanú v kompetencii správcov relevantných informačných systémov, pričom Ministerstvo financií SR ich bude koordinovať a spolupracovať s nimi.



## Organizačný model

Nový organizačný model bude postavený tak, aby vyjadroval zámer mať celkový pohľad na všetky aktivity informatizácie verejnej správy, vrátane samosprávy a možných partnerov.

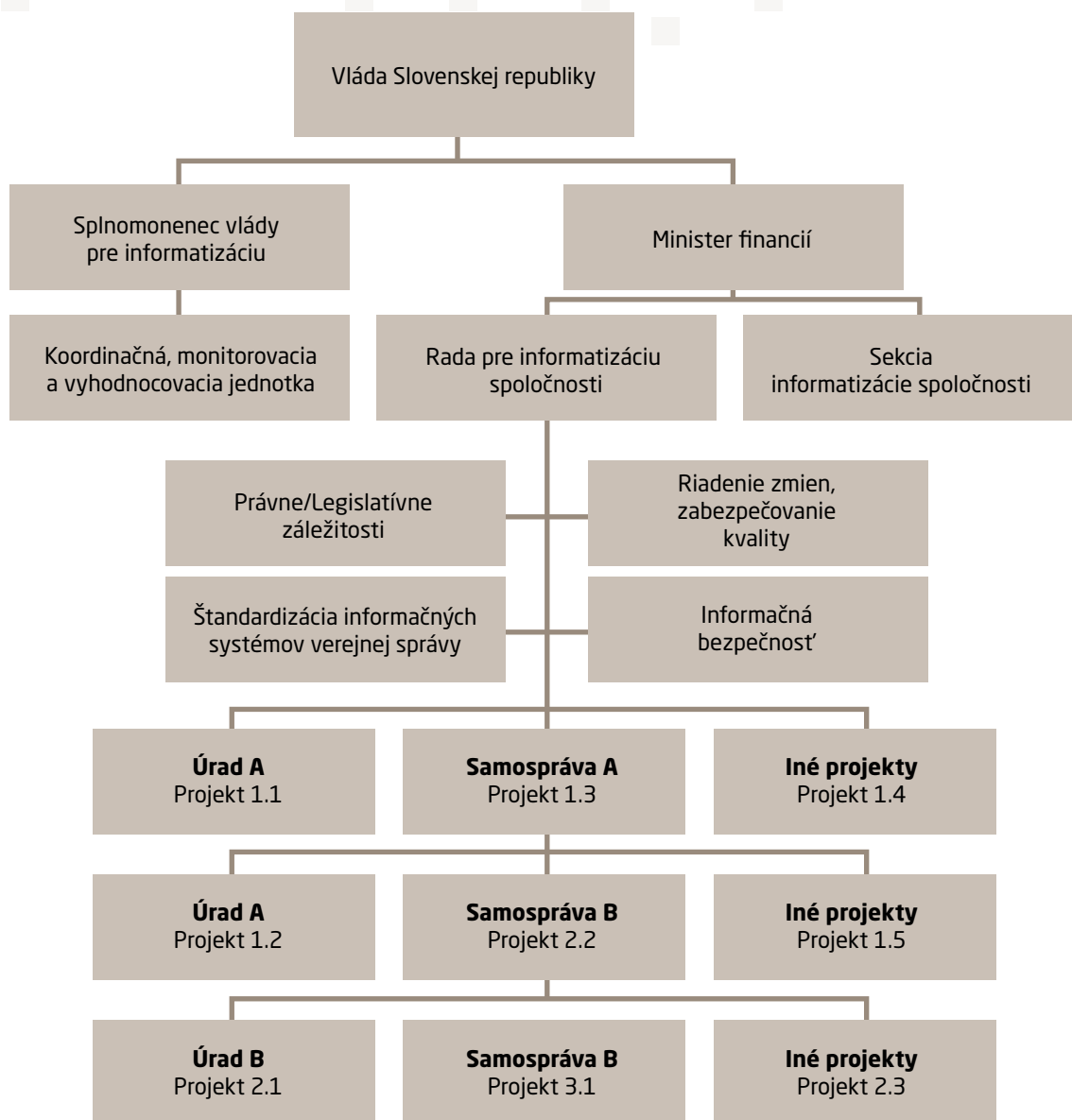


Schéma č. 3 - Riadenie programu

Tento model je v súlade so zákonom č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov. Od 1. 2. 2007 sa Ministerstvo financií SR stalo ústredným orgánom štátnej správy, zodpovedným za informatizáciu spoločnosti a Úrad vlády Slovenskej republiky koordinuje plnenie úloh v oblasti informatizácie spoločnosti.

Hlavné časti novej organizačnej štruktúry budú:



## **Splnomocnenec vlády pre informačnú spoločnosť**

Splnomocnenec má postavenie poradného orgánu vlády Slovenskej republiky. Koordinuje plnenie úloh v oblasti informačnej spoločnosti, súčinnosť jednotlivých ústredných orgánov štátnej správy pri dosahovaní cieľov v oblasti informačnej spoločnosti, plnenie úloh v oblasti budovania informačnej spoločnosti na úrovni samosprávnych krajov. Spolupracuje pri stanovovaní a realizácii strategických cieľov a priorit informatizácie spoločnosti so súkromnou sférou a mimovládny sektorom a spolupracuje pri monitorovaní ukazovateľov hodnotenia procesu informatizácie spoločnosti v podmienkach Slovenskej republiky.

## **Koordináčna, monitorovacia a vyhodnocovacia jednotka**

Monitorovacia a vyhodnocovacia jednotka bude riadená úradom splnomocnenca vlády pre informatizáciu. Mala by sa spoliehať na údaje a informácie, ktoré jej poskytne jednotka zabezpečovania kvality, avšak musí si zachovať status nezávislej jednotky.

Jedna z najväčších ťažkostí pre vlády a organizácie pri naštartovaní takého ambiciózneho a zrozumiteľného plánu spočíva v mapovaní, monitoringu a vyhodnocovaní dosahovania cieľov v separátnych – ale často prepojených – oblastiach.

## **Minister financií Slovenskej republiky**

Ministerstvo financií ako ústredný orgán štátnej správy tvorí jednotnú štátnu politiku v oblasti informatizácie spoločnosti a uskutočňuje ju. Robí opatrenia na riešenie aktuálnych otázok a spracúva koncepcie rozvoja oblastí informatizácie spoločnosti. Ministerstvo financií sa stará o náležitú právnu úpravu vecí v oblasti informatizácie spoločnosti. Pripravuje návrhy zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, zverejňuje ich a po prerokovaní v pripomienkovom konaní predkladá vláde; dbá aj o dodržiavanie zákonnosti v tejto oblasti. Ministerstvo financií, okrem iných, gesturuje zákon č. 275/2006 Z.z. a zodpovedá za tvorbu Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy a schvaľovanie koncepcií rozvoja informačných systémov povinných osôb.

## **Rada pre informatizáciu spoločnosti**

Bude poradným orgánom ministra financií vo veci informatizácie spoločnosti. Jej členmi sú minister financií, štátny tajomník MF SR, generálny riaditeľ sekcie informatizácie spoločnosti MF SR, predstavitelia ostatných ústredných štátnych orgánov na úrovni štátnych tajomníkov, predstaviteľ NR SR, splnomocnenec vlády pre informačnú spoločnosť, predstavitelia územnej samosprávy a tretieho sektora. Rada bude vedená ministrom financií SR. Úlohou rady bude napomáhať definícii hlavnej stratégie informatizácie spoločnosti i verejnej správy samotnej a tiež prezentovať a komunikovať vízie eGovernment-u v krajine. Stretnutia rady by mali konať štvrt'ročne.

## Sekcia informatizácie spoločnosti

Hlavný výkonný útvar vytvorený na Ministerstve financií SR delimitáciou z MDPaT SR, ktorý bude zodpovedný za implementáciu stratégie informatizácie verejnej správy. Bude monitorovať pokrok vo všetkých projektoch eGovernment-u a riešiť potenciálne konflikty medzi zúčastnenými stranami. Takisto bude plánovať a riadiť pridelené finančné zdroje a úzko spolupracovať s jednotkou zabezpečovania kvality, komisiami pre informačnú bezpečnosť a štandardizáciu informačných systémov verejnej správy, právnou a legislatívnou jednotkou a útvarom riadenia zmien (Change Management) a s komunikačnými tímami, s cieľom monitorovať dopady a záležitosti medzirezortných projektov. Sekcia bude úzko spolupracovať s projektovými manažérmi projektov v štátnej správe i projektov v samospráve. Sekcia bude riadiť i štyri komisie - pracovné skupiny pre:

- Právne / Legislatívne záležitosti informatizácie verejnej správy

Skupina zodpovedná za monitorovanie, prehľad a návrhy nutných právnych a legislatívnych opatrení, súvisiacich s implementáciou e-Governmentu.

- Riadenie zmien a zabezpečovanie kvality

Skupina zodpovedná, aby boli všetky možné prekážky dopredu identifikované a vyriešené. Okrem toho bude zodpovedná aj za efektívnu komunikáciu, jednak smerom von k médiám a verejnosti, ako aj dovnútra verejnej správy.

Riadenie zmien by malo byť vnímané vládou ako jeden z kľúčových faktorov úspechu implementácie tejto stratégie. Pomocou vhodných motivačných mechanizmov, kariérneho manažmentu a senzibilizácie sa rýchlo zminimalizuje odpor k zmene a zabezpečí sa celková akceptácia zo strany občanov, firiem, ako aj zamestnancov verejnej správy.

Pre politikov, občanov, súkromný sektor, ako aj pre zamestnancov verejnej správy sa budú musieť zrealizovať komunikačné a vysvetľovacie kampane. Skupina bude taktiež zodpovedať za zabezpečenie kvality implementácie jednotlivých projektov, bude zodpovedať za sledovanie a plnenie plánov v čase, rešpektujúc štandardy a podmienky projektov.

- Štandardizácia informačných systémov verejnej správy

Skupina zodpovedná za jednotnosť vyjadrovania, komunikácie, riadenia a implementácie v rámci informatizácie vo verejnej správe. Vydáva štandardy prostredníctvom výnosov o štandardoch vo verejnej správe.

- Informačná bezpečnosť

Skupina zodpovedná za vypracovanie Národnej stratégie informačnej bezpečnosti a jej aplikáciu do projektov informatizácie verejnej správy, ako aj prípravu návrhov a stanovísk pre oblasť informačnej bezpečnosti.

## Projektové kancelárie na úrovni Úradu/Inštitúcie/Samosprávy

Budú zodpovedné za výkon, riadenie, výkazníctvo a monitoring jednotlivých projektov informačných systémov na úrovni úradov, inštitúcií, alebo samosprávy.

Pre každý projekt sa vytvorí určená projektová kancelária, ktorá bude zodpovedná a kompetentná za realizáciu projektu, monitoring, ako aj za časť obstarávania a vyhodnocovania v súlade s príslušnou legislatívou. Spôsob, nástroje a pravidlá vytvárania projektových kancelárií ustanoví metodika MF SR.

## Ostatné projekty (alebo partnerské projekty)

Špecifické projekty (napr. spoločné vnútorné služby ako účtovníctvo – pozri kap. 4.3) alebo partnerské projekty (napr. projekty PPP – verejno-súkromné partnerstvá) budú riadené tým istým spôsobom.

Projektové riadenie bude využívať vo svete overené metodiky a štandardy.

## 5.2 Implementácia programu

Verejná správa dosiahne ciele definované v tejto stratégii iba s jasným plánom implementácie. Tento sa definuje v nadchádzajúcich mesiacoch a v dvojfázovom procese:

**Fáza 1: Štúdie realizovateľnosti**

**Fáza 2: Implementácia**

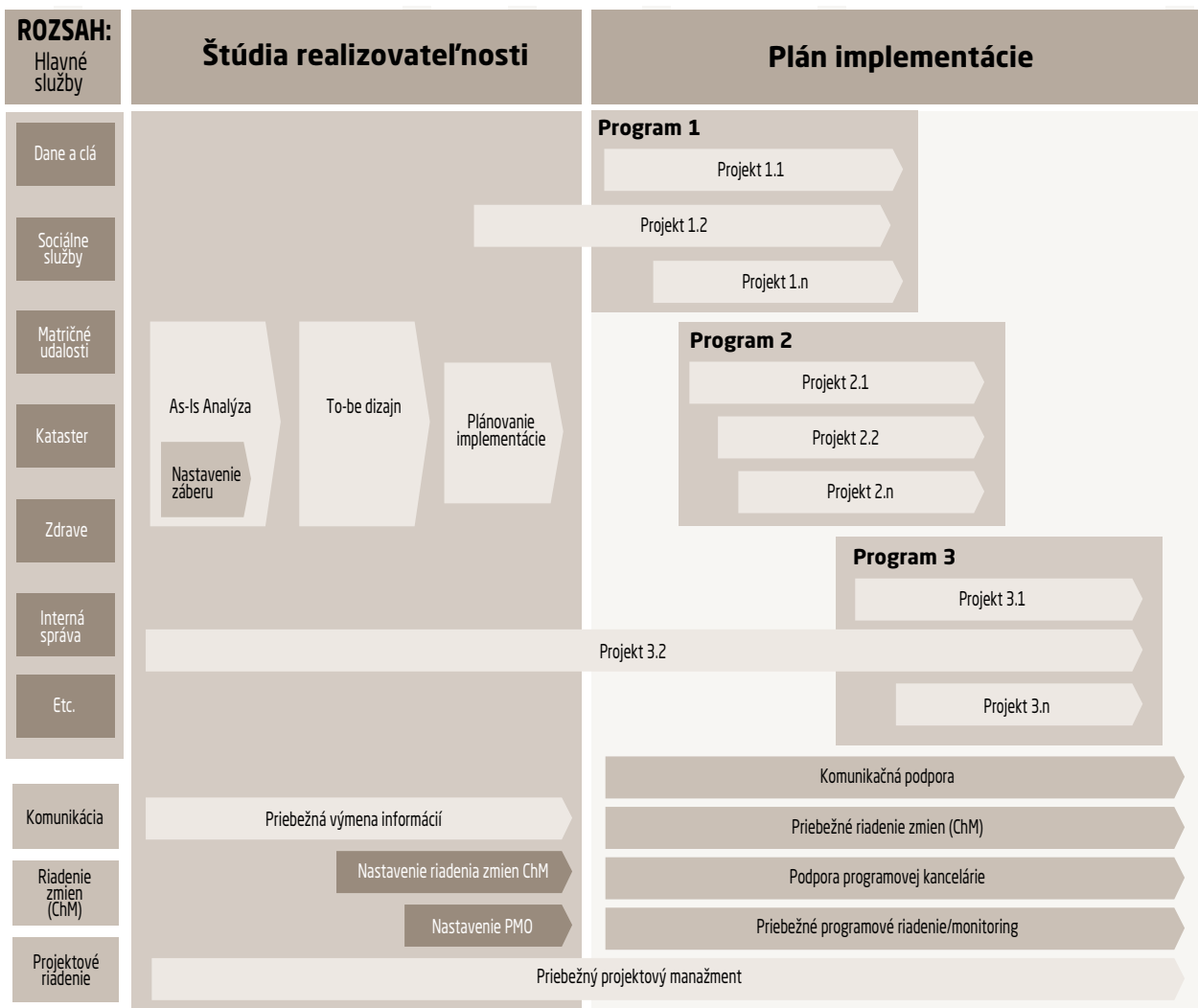


Schéma č. 4 - Návrh hlavného implementačného plánu pre eGovernment

### Štúdie realizovateľnosti

MF SR zabezpečí vypracovanie štúdií realizovateľnosti tejto stratégie informatizácie verejnej správy v SR. Štúdie realizovateľnosti analyzujú, posúdia a navrhnu detailný rámec pre realizáciu tejto stratégie. Začnú zedefinovaním rozsahu strategických oblastí implementácie projektov informatizácie verejnej správy. V tejto fáze začne kompletný program identifikácie a riešenia zmien a bude vykonaný marketingový prieskum. Pri spracovaní štúdií realizovateľnosti sa zoberú do úvahy výsledky analýz spracovaných v predchádzajúcom období.

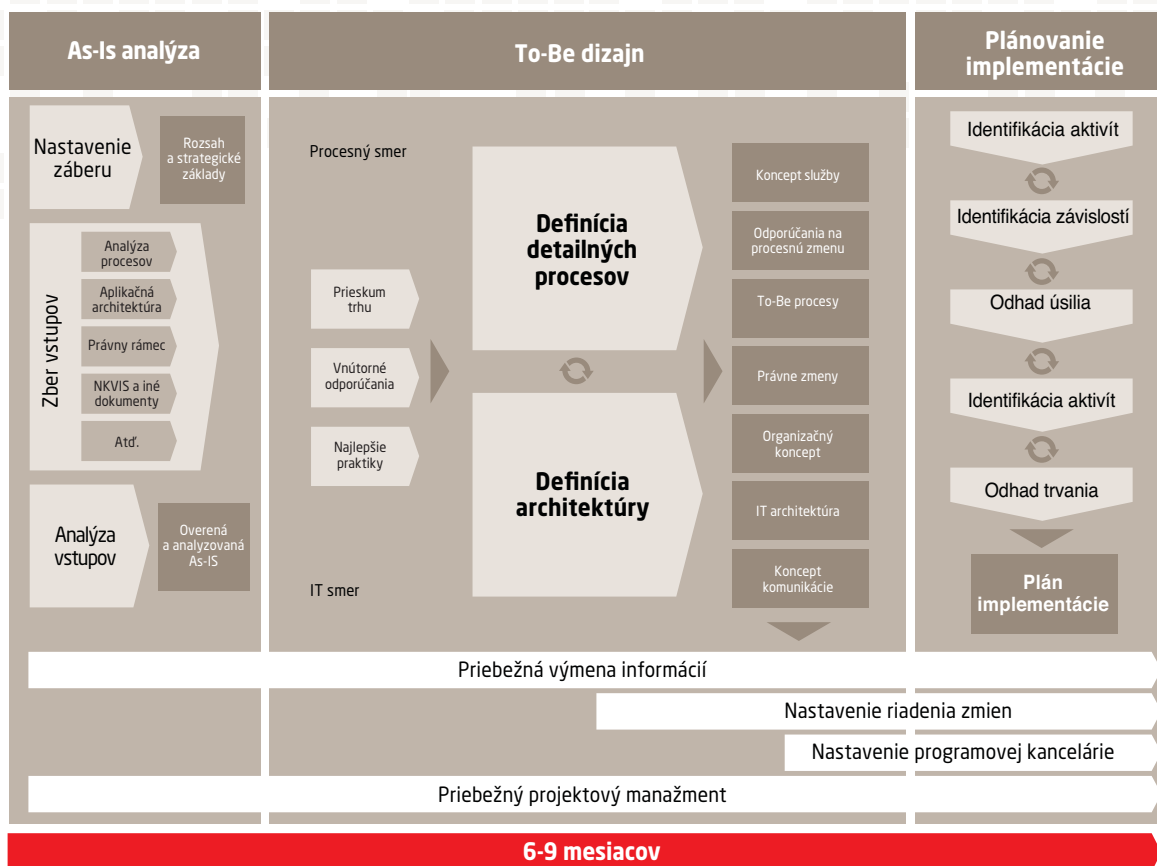


Schéma č. 5 - Príklad vstupov a prvotných krokov pre tvorbu Implementačného programu

Podstatná časť tejto fázy bude analýzou súčasného stavu a rozsahu služieb verejnej správy a procesov. Týmto sa vytvorí východisko, na ktorého základe bude vytvorený dizajn budúceho modelu. Ďalšími vstupmi tejto fázy bude Národná koncepcia informatizácie verejnej správy spolu s Koncepciami rozvoja informačných systémov povinných osôb. Na záver bude vypracovaný plán implementácie zmeny súčasného stavu do plánovaného stavu v roku 2013.

#### Základné výstupy Štúdií realizovateľnosti budú:

- právny rámec** pre informatizáciu verejnej správy a rozsah potrebných zmien,
- zoznam projektov informačných systémov a všeobecný plán ich implementácie,
- skupina **elektronických služieb verejnej správy s najvyššou prioritou pre občanov** a podnikateľov, ktorá bude implementovaná prioritne.

#### Štúdie realizovateľnosti taktiež poskytnú:

- identifikáciu hlavných právnych predpokladov a podmienok uskutočniteľnosti,
- schému konceptuálnej technologickej štruktúry e-Governmentu,
- definíciu kľúčových projektov centrálny infraštruktúry na vytvorenie spoločne používaných systémov, v súlade s konceptuálnou architektúrou,
- identifikáciu existujúcich informačných systémov a projektov na Slovensku, ktoré sú už v súlade s modelom konceptuálnej štruktúry,

- identifikáciu možnosti elektronizácie konkrétnych služieb verejnej správy a projektov z toho vyplývajúcich,
- výber elektronických služieb verejnej správy s najvyššou prioritou,
- definíciu hlavných nástrojov riadiaceho modelu,
- definíciu hlavných štandardov interoperability,
- rámcové definície vzdelávacích aktivít pre užívateľov týchto nových služieb e-Governmentu – občanov, firiem a úradníkov verejnej správy,
- rámcové zadenovanie hlavných komunikačných činností.

Hlavné výstupy zo štúdií realizovateľnosti (A, B i C) vzhľadom na zabezpečenie úspešnosti cieľov definovaných v Stratégii informatizácie verejnej správy, budú musieť byť záväzné pre celú verejnú správu. Bude potrebné zabezpečiť, aby boli poskytnuté otvorené a udržateľné rozhrania a podporné služby pre samosprávy a v prípade potreby novelizovať existujúcu legislatívu.

Štúdie budú taktiež obsahovať definície štandardov v oblasti informatizácie verejnej správy, zoznam infraštrukturálnych projektov a finančný model na rozvrhnutie rozpočtov a zdrojov (na základe OPIS a iných).

Slovenská verejná správa zväčší svoje úsilie vyhľadávať a používať najlepšie medzinárodne overené praktiky z oblasti e-Governmentu.

Štúdie realizovateľnosti budú okrem iného indikovať možnosti elektronizácie konkrétnych služieb verejnej správy a projektov z toho vyplývajúcich a vytvoria platformu pre realizáciu kľúčových projektov e-Governmentu.

Podľa zákona č. 275/2006 Z. z. má MF SR rozhodujúci hlas pri schvaľovaní koncepcií rozvoja IS povinných osôb a tým aj akýchkoľvek výdavkov štátnych inštitúcií do ITK.

## **Implementácia**

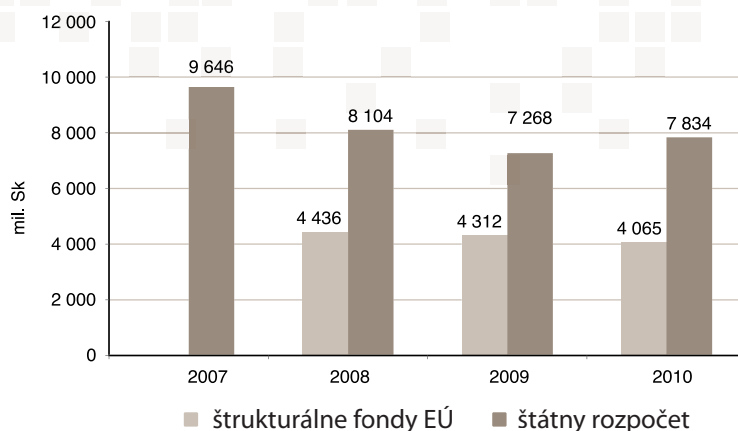
Paralelne so spustením všetkých navrhovaných procesov a podporných štúdií realizovateľnosti bude prebiehať projektový manažment pre súčasné i vybrané nové projekty (ako ukazuje schéma č. 3). Všetky prebiehajúce projekty budú zastrešené a migrované tak, aby sa zabezpečil súlad s touto stratégiou.

V krátkodobom horizonte vytvoria práve tieto projekty balík tzv. „rýchlych úspechov“ spustených ešte počas realizácie fázy Štúdií realizovateľnosti. Navrhované kritériá výberu pre nové projekty sú „viditeľnosť“ smerom k občanom a firmám, efektívnosť a úspory nákladov pre verejnú správu. Aplikácie, ktoré budú výsledkami týchto projektov, sa môžu stať prelomovými, a preto im bude potrebné venovať špeciálnu pozornosť.

Pravidelnou súčasťou vládnej agendy bude 3-mesačné výkazníctvo, ktoré bude sledovať, monitorovať a robiť odpočty o vývoji implementácie programu Informatizácie verejnej správy v Slovenskej republike.

## 5.3 Finančný model

Implementácia Stratégie informatizácie verejnej správy v Slovenskej republike bude vyžadovať obrovskú investičnú podporu.



Graf č. 5 - Plánované verejné výdavky na eGovernment na Slovensku v období 2007 - 2010

Budú k dispozícii 3 rôzne typy finančných zdrojov, ktoré sa sprístupnia pre aktivity identifikované v štúdiách realizovateľnosti.

### Štátny rozpočet

Rozvoj IKT vo verejnej správe je financovaný predovšetkým zo štátneho rozpočtu. Alokácia týchto finančných prostriedkov je predbežne plánovaná na úrovni cca 8 mld. Sk ročne, čo predstavuje finančné prostriedky všetkých kapitol, vrátane spolufinancovania projektov zo štrukturálnych fondov EÚ. Spolufinancovanie prioritnej osi č. 1 operačného programu Informatizácia spoločnosti na celé obdobie rokov 2007 – 2013 predstavuje cca 860 mil. Sk.

### Štrukturálne fondy EÚ

Úloha štrukturálnych fondov EÚ je výlučne transformačná. NSRR schválený Európskou komisiou dňa 17.08.2007 určuje ciele a rozdeľuje potrebné finančné zdroje z Európskych štrukturálnych fondov na roky 2007 – 2013. Hlavným cieľom Operačného programu Informatizácia spoločnosti (OPIS), ktorý bol schválený Európskou komisiou dňa 17.08.2007, je informatizáciou spoločnosti výrazne zlepšiť postavenie Slovenska v Európskej únii, vyrovnávať regionálne disparity a zvýšiť úroveň a štandardy poskytovaných služieb verejnou správou (štátna správa a samospráva). V OPIS je 23 mld. Sk rezervovaných pre informatizáciu verejnej správy v prioritnej osi č.1 z prostriedkov ERDF. Prostriedky sú rozložené do 3 základných blokov:

- Národný projekt Integrované obslužné miesta, ktorého cieľom je vybudovať e-Government na úrovni štátnej správy a vytvoriť tým platformu pre poskytovanie elektronických služieb štátnej správy.
- Národný projekt Dátové centrum obcí a miest, ktorého cieľom je vybudovať platformu pre komerčné firmy, na ktorej budú obciam a mestám poskytovať centralizované a sofistikované riešenia vnútornej správy a vybrané aplikácie originálnych kompetencií samospráv.
- Ostatné projekty, ktoré vytvoria centrálné aplikácie, služby a infraštruktúru pre zabezpečenie vnútornej agendy štátnej správy.

Horizontálna os Informatizácia spoločnosti v NSRR je určená na koordináciu a optimalizáciu špecifických procesov, napr. e-Content, e-Culture, e-Learning, e-Health, e-Transport, e-Inclusion, e-Business, e-Tourism, e-Skills atď.

Štrukturálne fondy EÚ nemožno použiť na zabezpečenie rutínnej prevádzky informačných systémov.

### **Ostatné zdroje**

Budú tvoriť rozpočty samospráv, finančné prostriedky z rôznych grantov, finančných mechanizmov a pobočiek medzinárodných inštitúcií, súkromných investícií (napr. cez verejno-súkromné partnerstvá - PPP), ako aj finančné prostriedky z komunitárnych programov EÚ, ktoré sa týkajú informatizácie spoločnosti. Ich výšku však nie je možné špecifikovať.

Výdavky na IKT z celkových výdavkov štátneho rozpočtu predstavujú v roku 2007 podiel 2,77 %, čo v nominálnom vyjadrení predstavuje 9 646 mil. Sk. Vďaka zvýšeniu finančných prostriedkov o štrukturálne fondy EÚ tým celkový podiel výdavkov na IKT vzrastie v rokoch 2008 – 2010 v ročnom priemere na 3,11 % celkových výdavkoch štátneho rozpočtu. Na celkovej alokácii na IKT financovanej zo štátneho rozpočtu sa fondy budú podieľať v rokoch 2008 – 2010 v priemere 36 %.