



DITEC je vedúcim integrátorom informačných technológií. Svojim zákazníkom poskytujeme komplexné služby v oblasti nasadzovania a prevádzky informačných systémov.



DITEC je firma s tradíciou. Počas svojej existencie sme sa vypracovali na stabilný subjekt, ktorý je dôveryhodným a dlhodobým partnerom významných organizácií.

Budovanie elektronických služieb vo verejnej správe

Prečo sa niekde darí a inde nie

Pavol Frič, DITEC a.s.

Obsah

- **Súčasný stav**
- **Najzávažnejšie problémy**
- **Ako mať nádej na úspech**



1. Súčasný stav

- **Formálna deklarácia potreby budovania elektronickej verejnej správy**
 - vychádza z medzinárodných záväzkov SR (Lisabonská stratégia, iniciatíva i2010)
 - špeciálna priorita v rámci programu OPIS
- **Kontinuita**
 - stagnácia úloh realizovaných v minulosti („Cestovná mapa“, Minerva)
 - opätovná snaha o hľadanie budúceho smerovania – Národná koncepcia informatizácie VS

■ Roztrieštené riadenie informatizácie verejnej správy

– riadiaca úloha

- » MF SR – riadenie informatizácie verejnej správy
- » MV SR – ÚOŠS pre automatizovaný IS miestnej štátnej správy

– koordinačná úloha

- » ÚV SR – koordinuje plnenie úloh v informatizácii spoločnosti
- » Splnomocnenec pre informatizáciu spoločnosti

– paralelné budovanie odborných štruktúr

■ Budovanie elektronických služieb pokračuje

- tento proces nie je v súčasnosti aktívne neriadený
- izolované projekty, absencia prierezových projektov

Kde sa reálne nachádzame

- SR pravidelne obsadzuje posledné miesta v hodnoteniach realizovaných EÚ (aj ďalšími inštitúciami)
- Máme problémy s plnením cieľov eEurope 2005,
- I2010 (akčný plán pre eGovernment) je pre nás vzdialený, pretože nie sú vytvorené základy

- **Viacero implementovaných služieb a riešení**
 - vznikali z iniciatívy jednotlivých úradov, častokrát aj mimo centrálne koordinovaných aktivít
- **Elektronické služby a projekty:**
 - Obchodný register
 - Kataster
 - Živnostenský register
 - Register obyvateľov
 - Colná správa
 - Daňová správa
 - UPVS
 - Verejné obstarávanie

Obchodný register

- **na Internete už dávno – www.orso.sk**
 - jeden z prvých PPP projektov, ktorý ukázal výhody takéhoto prístupu
- **elektronické služby Obchodného registra**
 - na základe úlohy EÚ spustené k 1.8.2007 (nesplnenie termínu by viedlo k pokute pre SR)
 - možnosť získania právne záväzného elektronického výpisu z OR
 - možnosť elektronického podávania návrhov na zápis do OR a do zbierky listín
 - legislatívne zabezpečenie - Zákon č. 24/2007

■ Súčasný stav

- formálne pripojenie na UPVS – nevyužíva sa infraštruktúra UPVS, iba prenos podania (ako mail)
- služby, ktoré by mohli byť poskytované on-line (výpis z OR) nie sú on-line
 - » nie je prepojenie na platobný portál verejnej správy
 - » Zákon č. 71/1992 o súdnych poplatkoch (novelizovaný Zákonom č. 24/2007 o obchodnom registri) - §9 ods. 8:
 - » „Poplatky vyberané vo veciach obchodného registra a poplatky za úkony súdov týkajúce sa obchodného registra uvedené v prílohe, ktoré boli vykonané na základe podania elektronickými prostriedkami, sa platia prostredníctvom elektronického platobného portálu verejnej správy“

- **Výstupy málo použiteľné v automatizovaných procesoch**
 - » generované vo formáte RTF (potreba „manuálneho prečítania“)
- **nekompatibilita s prostredím UPVS čo sa týka podporovaných formátov ZEP**
 - » pre používateľov nie je možné využívať bezplatné služby vytvárania a overovania ZEP

Kataster

- v súčasnosti k dispozícii portál s bezplatným prístupom - www.katasterportal.sk
- použiteľný výhradne pre informatívne účely
- budovanie plnohodnotných elektronických služieb
 - legislatívne bariéry
 - » rozhodnutia – odtlačok okrúhlej pečiatky, doručovanie
 - » úhrada správnych poplatkov
 - pripravovaná novela zákona
 - v súčasnosti pilotne testované technické riešenie (elektronická podateľňa a prostriedky pre ZEP)

Živnostenský register

- v súčasnosti k dispozícii portál s bezplatným prístupom - www.zrsr.sk
- použiteľný výhradne pre informatívne účely, legislatívne bariéru pre plnohodnotné elektronické služby
- Projekt JKM – zjednodušené získavanie živnostenského oprávnenia
 - výrazné zníženie administratívy pre občana
 - prepojenie na ďalšie registre a služby

- **Projekt JKM - využitie infraštruktúry UPVS na prepojenie s daňovou správou**
 - **rýchla a finančne nenáročná implementácia plnohodnotného elektronického prepojenia**
 - » **autorizácia podaní na daňovú správu prostredníctvom ZEP**
 - » **doba implementácie celého riešenia prepojenia menej ako 2 mesiace**
 - **v súčasnosti bolo spracovaných skoro 20.000 podaní na daňovú správu**

Register obyvateľov

- **vzhľadom na charakter nie je verejne dostupný**
- **Budovanie rozhraní informačného systému REGOB na poskytovanie elektronických služieb:**
 - **verejne dostupné služby**
 - » **informácia o stave osobného dokladu**
 - » **informácia o stave vybavovania žiadosti o osobný doklad**
 - **neverejné služby – informácie o trvalom pobyte**
- **reálne podmienky pre elektronické sprístupňovanie údajov pre ďalšie služby**

Colné konanie

- od 2002 služba on-line úhrady colného dlhu
- implementované riešenie elektronickej podateľne
 - začiatok prevádzky 9/2005
 - podpora XML formátov
- v súčasnosti plne elektronizované procesy colné režimu tranzit
 - viac ako 50.000 správ mesačne
- prebieha elektronizácia ostatných colných režimov a interných procesov colného konania
- nejednoznačné legislatívne ukotvenie procesov

Daňová správa

- nasadenie riešenia pre podávanie daňových priznaní elektronicky so ZEP
 - podpora formátov XML – automatizácia ďalšieho spracovania
 - vybudovanie riešenia elektronickej podateľne
- slabšie využívanie
 - ročne do 5.000 podaní
- integrácia na JKM – elektronické vstupy registrácie daňových subjektov cez UPVS
 - už viac ako 10.000 podaní so ZEP !!

UPVS

- **Centralizovaný bod pre:**
 - poskytovanie informačného obsahu
 - sprístupňovanie elektronických služieb verejnej správy zoskupených podľa potrieb používateľa
- **Vytváranie podmienok pre podporu implementácie elektronických služieb verejnej správy**
 - Infraštruktúra
 - centralizované funkcie

■ Základné časti infraštruktúry:

– komunikačné prostredie a integračné rozhranie

- » prepojenie na služby poskytované jednotlivými pripojenými subjektmi
- » možnosť využitia pri budovaní nových služieb a integrácii na ďalšie subjekty

– centrálna elektronická podateľňa

- » už viac ako 10.000 spracovaných správ
- » možnosť autorizácie výstupov v mene pripojeného subjektu
- » podpora dokumentov typu XML a PDF

– platobný portál

- » otestovaný, funkčný

■ **Poskytované služby:**

– **centrálna registrácia a správa identity používateľov**

» nie je potrebné vykonávať registráciu QC u každého poskytovateľa elektronických služieb

– **lokalizačné a personalizačné služby**

» prispôsobenie rozhrania a služieb používateľovi (jeho preferencie a bydlisko)

– **PKI funkcie**

» voľné využívanie funkcií pre vytváranie ZEP a overovanie ZEP pre používateľov

» podpora rozšírenia elektronických služieb – zníženie nákladov a náročnosti ovládania pre používateľov

» centrálné riešenie pre overovanie ZEP na dokumentoch

■ Možnosti využitia UPVS:

- použitie dostupnej infraštruktúry pre implementáciu elektronických služieb
 - » prepojenie JKM a daňových úradov
 - » využitie platobného portálu pre účely samosprávy
- zníženie nákladov na implementáciu elektronických služieb
 - » centrálna podateľňa – príjem podaní, autorizácia výstupov
 - » platobný portál
 - » PKI funkcie poskytované bezplatne používateľom
- využitie skúseností
 - » implementácia PKI riešení
 - » s prípravou legislatívnych zmien

Elektronické verejné obstarávanie

- **Súťaž na dodávku riešenia realizovaná MDPT SR**
 - slabé zapojenie prevádzkovateľa služby (ÚVO) do prípravy zadania
 - nezohľadnenie legislatívneho stavu pri príprave zadania a procesov
 - vybraný systém používaný v inej krajine
- **Riešenie dodané, ale minimálne využívané**
 - nemožnosť využitia pre plnohodnotnú elektronickú komunikáciu vo verejnom obstarávaní
 - realizovaných niekoľko obstarávaní, skôr demonštračného charakteru

2. Najzávažnejšie problémy

- **Existuje množstvo problémov, ktoré bránia implementácii a poskytovaniu elektronických služieb verejnej správy**
- **Objektívne problémy**
 - existujúce legislatívne prostredie
 - potreba získania a nasadenia infraštruktúry
 - málo skúseností, ktoré nie sú efektívne zdieľané
- **Subjektívne problémy**
 - nízka úroveň motivácie poskytovateľa
 - chýbajúce skúsenosti s prípravou a budovaním elektronických služieb

Legislatíva

- **Koordinácia prípravy legislatívnych zmien**
 - nie je jasná vízia vytvárania vhodného legislatívneho prostredia
 - nejasné zodpovednosti za koordináciu
- **Legislatíva je upravovaná nesystémovo – pre riešenie parciálnych problémov**

■ Terminologická nejednoznačnosť:

– odpis a výpis - Zákon č. 275/2006 o IS VS

- » **odpis** – „súhrn údajov z IS VS v elektronickej podobe podpísaný ZEP povinnej osoby s časovou pečiatkou“
- » **výstup** – „osvedčená listinná podoba elektronickeho odpisu, opatrená osvedčovacou doložkou. Výstup, ktorý obsahuje údaje zapísané do IS VS na základe listín vydaných povinnými osobami v medziach ich právomocí, je verejnou listinou“

– odpis a výpis- Zákona č. 311/1999 O registri trestov

- » **odpis** - všetky údaje o každom odsúdení osoby, priebehu výkonu trestu, výkonu ochranných opatrení a o zahľadení odsúdenia
- » **výpis** - všetky doteraz nezahľadené odsúdenia, vrátane údajov o priebehu výkonu uložených trestov, ochranných opatrení a primeraných obmedzení

- **Neexistencia elektronického ekvivalentu pre úradne overený podpis**
 - nie je možné naplniť náležitosti legislatívy najmä pri podaniach a prílohách (dokladovaní)
 - » Zákon č. 173/2004 o katastri - §42 Spôsobilosť zmlúv – „**podpis prevodcu na zmluve ... musí byť osvedčený podľa osobitných predpisov**“
 - Problém rieši pripravovaná novela Zákona č. 215/2002 o elektronickom podpise
 - » Zákon č. 40/1964 Občiansky zákonník v platnom znení, §40 ods. 5: „**Pre právne úkony uskutočnené elektronickými prostriedkami, podpísané zaručeným elektronickým podpisom a opatrené časovou pečiatkou sa osvedčenie pravosti podpisu nevyžaduje**“

■ Existujúce úpravy náležitostí rozhodnutí

– v súčasnosti mnohé z rozhodnutí nie je možné vykonať v elektronickej forme

» Zákon č. 173/2004 o katastri - §31 Rozhodnutie –
„**Rozhodnutie, ktorým sa vklad povoľuje, správa katastra vyznačí v zmluve. Vyznačenie obsahuje ... odtlačok okrúhlej pečiatky správy katastra**“

» Zákon č. 71/1967 Správny poriadok v platnom znení, §47
Náležitosti rozhodnutia: „**Rozhodnutie musí mať úradnú pečiatku a podpis s uvedením mena, priezviska a funkcie oprávnenej osoby. Osobitné právne predpisy môžu ustanoviť ďalšie náležitosti rozhodnutia**“

– potreba systémového riešenia

» zmena jednotlivých zákonov upravujúcich rozhodnutie, alebo všeobecná úprava ? (mandátne certifikáty)

■ Preukázateľné elektronické doručovanie

- správne procesy sú viazané na moment doručenia
- problém vzniká v prípade, ak príjemca „nechce“ byť súčinným, t.j. preukázateľne potvrdiť prevzatie
- v súčasnosti parciálne „nesystémové“ riešenia
 - » Zákon č. 199/2004 Colný zákon v platnom znení - §36
Rozhodnutie v colnom konaní: „**Takéto (elektronické) rozhodnutie sa považuje za doručené dňom nasledujúcim po odoslaní tohto rozhodnutia prostredníctvom elektronickej podateľne colného riaditeľstva**“
 - » Zákon č. 511/1992 o Správe daní a poplatkov - §17 a
Doručovanie elektronickými prostriedkami – „**Písomnosť sa považuje za doručenú v deň, keď správca dane prijme potvrdenie o jej prevzatí podpísané ZEP. Ak daňový subjekt nepotvrdí prijatie písomnosti do 3 dní odo dňa odoslania, písomnosť sa považuje za nedoručenú. V takom prípade správca dane doručí písomnosť daňovému subjektu na adresu na doručovanie poštou**“

■ Absencia jednoznačného identifikátora osoby použiteľného pri elektronickej komunikácii

– registrácia certifikátu – väzba certifikátu a identity

– dielčie riešenia

» Vyhláška MS SR 319/2007 o postupe pri overovaní osobných údajov – vyplnenie registračného formulára na UPVS a následné spísanie notárskej zápisnice

» Colné konanie: podmienky pre ECK, registrácia certifikátu na CÚ a priradenie k osobe konajúcej v mene subjektu

» Daňová správa: podmienky pre elektronicкую komunikáciu – registrácia a autorizácia používateľa, následná registrácia certifikátu

– Možné riešenie – novela Zákona 215/2002

» §5 ods. 1: „**kvalifikovaný certifikát musí byť vydaný ACA autoritou a musí obsahovať rodné číslo**“

– Cieľový stav - JIFO

- **Riešenie možnosti obojsmerného právne záväzného prevodu formy dokumentu („papierová“ vs. elektronická)**
 - **prevod elektronická forma → papier (t.j. odpis → výpis rieši Zákon č, 275/2006 o IS VS - §7**
 - » **výstup je osvedčená listinná podoba elektronického odpisu, opatrená osvedčovacou doložkou. Osvedčujúcimi osobami sú povinné osoby, ktoré osvedčujú podľa osobitných, a notári**
 - **Papier → elektronická forma zatiaľ neriešený**
 - » **možné riešenie pre osvedčujúce osoby s použitím mandátnych certifikátov (Novela Zákona č. 215/2002)**
 - » **riešenie náhrady okrúhlej pečiatky na osvedčovacej doložke mandátnym certifikátom (elektronickou osvedčovacou doložkou)**

■ Absencia kodifikácie postavenia UPVS v správnych procesoch

– nejednoznačné legislatívne ukotvenie

- » Zákon č 275/2006 - §5 ods. h.: „**UPVS je informačný systém verejnej správy na poskytovanie služieb a informácií verejnosti povinnými osobami prostredníctvom spoločného prístupového miesta v sieti Internet, ktoré zabezpečuje spoločné funkcie ... elektronickej podateľne a elektronickej platby poplatkov**“
- » Zákon č. 71/1967 Správny poriadok v platnom znení - §19 ods. 4 – „**Podanie sa podáva na vecne a miestne príslušnom orgáne (§ 5 až 7)**“
- » Vyhláška NBÚ č. 542/2002: „**... orgán verejnej správy zverejní adresu elektronickej podateľne ...**“

- **Postavenie elektronickej podsateľne UPVS nie je premietnuté do ďalších zákonov**
 - » **nejednozné postavenie podania zaslaného prostredníctvom UPVS**
 - » **naplnenie legislatívnych požiadaviek takéhoto podania „tretej strane“ (postúpenie podania v zmysle Zákona č. 71/1967 ?)**
 - » **plynutie termínov**
- **Doručovanie rozhodnutí prostredníctvom UPVS**
 - » **Zákon č. 24/2007 o Obchodnom registri - §12 ods. 10: „Správnosť údajov uvedených vo výpise, v potvrdení ... , ktoré sú zasielané žiadateľovi v elektronickej podobe prostredníctvom elektronických prostriedkov, sa potvrdzuje zaručeným elektronickým podpisom určeným na účely podpisovania prostredníctvom UPVS“**

Legislatíva - dôsledky

- **Príprava legislatívy sa deje parciálne a nesystémovo**
 - procesné a terminologické rozdiely v jednotlivých zákonoch
 - odlišné riešenia identických procesov
- **Mnohé procesy a služby nie je možné v súčasnosti elektronicky implementovať v požadovanom rozsahu**
- **Hľadajú sa riešenia, ktorými sa súčasný stav „obchádza na hrane zákona“**

Infraštruktúrne podmienky

- **Potrebné infraštruktúrne podmienky**
 - prezentačné prostredie (informácie, formuláre)
 - prostriedky pre vytváranie a overovanie ZEP
 - elektronická podateľňa
 - realizácia on-line platieb
 - vlastné procesy realizácie služby/jej časti
- **Vybudovanie UPVS – Ústredného portálu verejnej správy**
 - riešenie problémov so základnými komponentami infraštruktúry

■ **Základné ciele UPVS**

- integrácia a konsolidácia informačného obsahu
- centralizovaný bod pre integráciu elektronických služieb verejnej správy
- vytváranie infraštruktúrnych podmienok

■ **UPVS a jeho infraštruktúra sprístupnená pre všetky orgány verejnej správy**

- podpora nasadzovania elektronických služieb
- podpora rozvoja medzirezortnej elektronickej komunikácie

- **UPVS – prezentačné rozhranie**
 - CMS s možnosťou distribuovanej aktualizácie (zodpovednosť orgánov VS)
 - personalizácia lokalizácia
- **UPVS – ZEP**
 - podpora XML a PDF formátov dokumentov
 - bezplatné sprístupnenie prostriedkov a služieb spojených so ZEP používateľom – podpora rozšírenia elektronickej komunikácie
 - vytváranie ZEP – modul integrovaný odo formulárov podaní
 - overovanie ZEP – služba poskytovaná prostredníctvom UPVS

■ UPVS – centrálna podateľňa

- možnosť využitia pre pripojené subjekty
- príjem podaní

- » overovanie ZEP

- » potvrdzovanie doručenia

- autorizácia odosielaných výstupov

- » aj „v mene“ pripojených subjektov – ich vlastným kľúčom uchovávaným v HSM na UPVS

■ UPVS – on-line platby

- implementovaný funkčný platobný portál

Subjektívna situácia

- V súčasnej situácii je vždy dostatok dôvodov na zdôvodnenie súčasného stavu
- Nie je motivácia na „komplikovanie si života“
- Prečo to však niekde ide:
 - motivácia a vizionárstvo vedúcich pracovníkov
 - systematický prístup – začínajúc prípravou legislatívy
 - jednoznačne zadaná úloha (napr. z EÚ – obchodný a živnostenský register)

Zdieľanie skúseností

- **Nie je vytvorená platforma na výmenu skúseností**
 - príprava legislatívy pre rozvoj elektronických služieb pre danú agendu
 - úprava procesov
 - riešenie technických a infraštruktúrnych otázok
- **Neznalosť predstavuje významnú prekážku, ktorá spomaľuje, resp. hatí budovanie elektronických služieb**

3. Ako dosiahnuť úspech

- **Aj v súčasnej situácii je nevyhnutné dosahovať významnejší pokrok**
 - veľká výhra sa pripravuje v drobných víťazstvách
 - kombinácia „malých“ riešení paralelne s prípravou systémového riešenia – nie je na čo čakať !!
- **Kroky k úspechu:**
 - vyjasnenie si cieľov
 - organizačné zabezpečenie
 - legislatívna podpora
 - motivácia
 - systémové rozhodnutia

Vyjasnenie si cieľov

- **Vrátenie sa k podstate problému:**
 - nejde o „e“, ale o „Government“, t.j. lepšie služby verejnej správy
 - **kvalita eGovernment = kvalita verejnej správy**
 - » verejná správa je historicky prepracovaná a formalizovaná oblasť (legislatíva)
 - » dôraz najmä na organizáciu práce, záväzné pravidlá, postupy a procesy
- **Dôraz na kvalitatívnu zmenu procesov, nie na technologické riešenia**

- **Definovanie základných východísk:**
 - **informácia sa od občana získava iba raz**
 - » výmena informácia medzi registrami a orgánmi (G2G komunikácia)
 - **jednotné kontaktné miesto pre sprístupnenie a poskytovanie všetkých služieb**
 - » centrálné „vyvedenie“ služieb na jednom portáli
 - **proaktívne služby**
 - » odbremenenie používateľa od zbytočných administratívnych krokov (definovanie procesov)

Organizačné zabezpečenie

- Nie je podstatné KTO riadi informatizáciu, ale **POCHOPENIE NEVYHNUTNOSTI**
 - vôľa, nie inštitúcia
- Organizácia eGovernment má **PODPOROVAŤ** aktivity vlastníkov služieb, nie ich obmedzovať a direktívne riadiť

- **Vytvorenie platformy pre efektívnu výmenu skúseností**
 - zriadenie na to určených orgánov (MF SR, resp. splnomocnenec ??)
 - odborné konferencie
- **Vytváranie „best practices“ metodík poskytovaných ostatným orgánom**
 - štandardizácia postupov a procesov
- **Koordinácia súčinnosti orgánov pri postupnom budovaní elektronických služieb**
 - budovanie „základov“ pre ďalšie služby
- **Efektívne čerpanie prostriedkov z fondov**

Legislatíva

- **Najväžnejšie problémy už sú dlhodobo identifikované**
- **Vytvorenie „roadmap“ legislatívnych zmien**
 - zabezpečenie nadväznosti legislatívnych zmien
 - zabezpečenie podpory kľúčových rezortov
- **Prevzatie zodpovednosti za koordináciu legislatívnych**
 - MF SR ?
 - splnomocnenec ?

Motivácia

■ **Motivácia poskytovateľa**

- finančná, metodická, legislatívna podpora
- morálne ohodnotenie ?

■ **Motivácia používateľa**

- finančná – zvýhodnenie správnych poplatkov sa služby verejnej správy poskytované elektronicky
- časová - trvalá dostupnosť (neexistencia úradných hodín), zrýchlenie odozvy – skrátenie času vybavenia
- transparentnosť - trvalý prehľad o stave vybavovania požiadaviek

Systemové rozhodnutia

- **Predpoklady pre G2G procesy - plošné sprístupnenie údajov základných registrov**
 - využitie legislatívnej podpory pre možnosť elektronických odpisov z IS VS – sprístupnenie rozhraní pre implementáciu G2G riešení
 - zmena špecifickej legislatívy smerom k možnosti použitia odpisov z IS VS v konkrétnych procesoch
- **Primárna podpora na dátovo-orientovaných formátoch**
 - XML – umožňujúce ďalšie automatizované spracovanie informačného obsahu
 - „certifikované“ prostriedky pre vizualizáciu takýchto výstupov

- **Zabezpečenie sprístupnenia elektronických služieb pre používateľov**
 - podpora vytvárania bezplatných infraštruktúrnych podmienok a kontaktných miest – prístup k službám
 - zabezpečenie interoperability riešení u jednotlivých poskytovateľov služieb
 - zabezpečenie „zrozumiteľnosti“ riešení – predpoklad pre reálne využívanie
- **Efektívne vynakladanie prostriedkov**
 - využitie overených prístupov a riešení
 - využitie existujúcej infraštruktúry (UPVS) bez vytvárania „zbytočnej“ infraštruktúry

- **Riešenie postupného prechodu na elektronický spôsob komunikácie**
 - **legislatívne ukotvenie možností prevodu existujúcich „papierových“ dokumentov do elektronickej formy**
 - **sprístupnenie takejto formy prevodu občanom (nielen notári, ale najmä obce, resp. ďalšie pracoviská kontaktných miest)**



**Ďakujem za
pozornosť**