



# Od papierových formulárov k proaktívnej elektronickej službe štátu



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Peter Kopáč

16. Jún 2022

ITAPA 2022

# Načo máme štát?

- Rozličné odpovede
- (podľa politických preferencií)
- Moja by bola:

Aby poskytoval služby

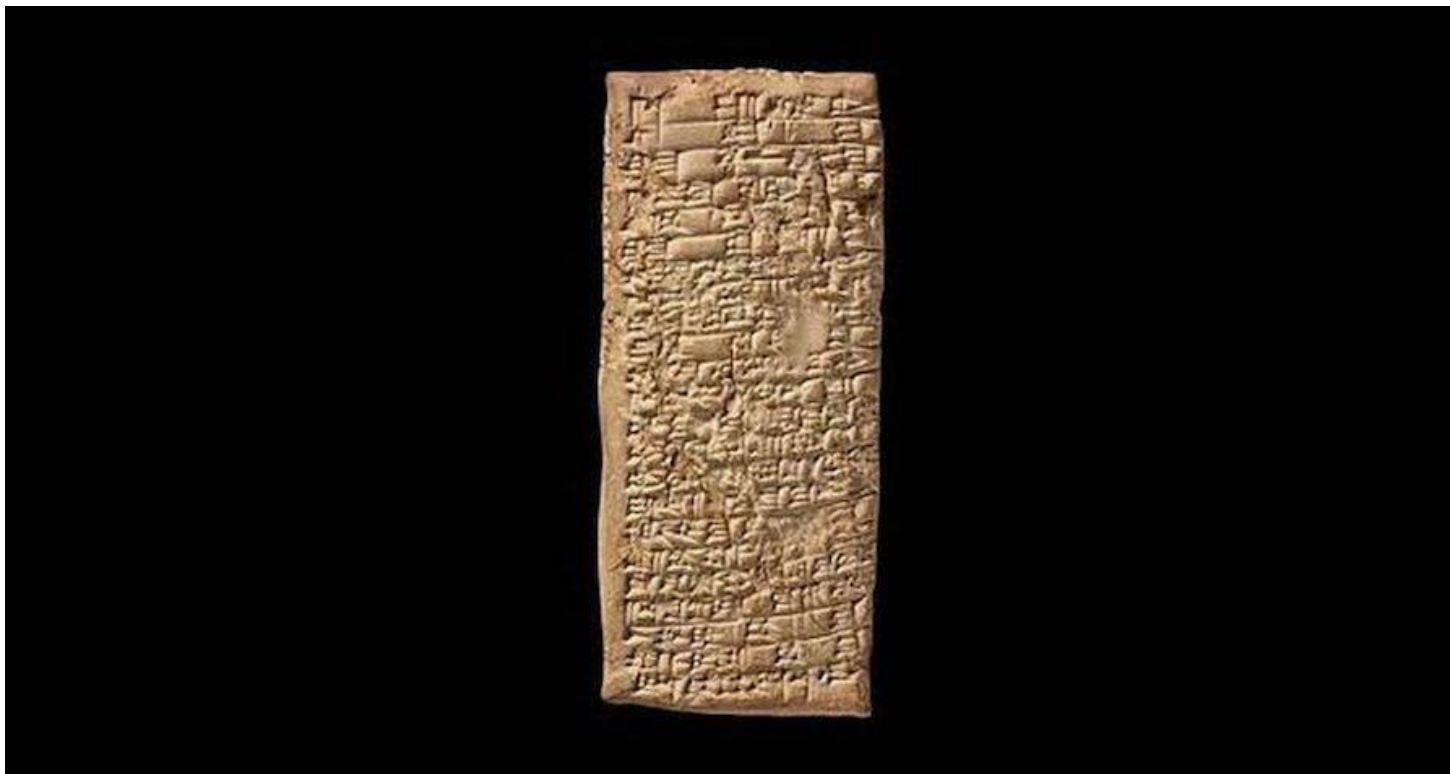


# Ako štát služby poskytuje (do)teraz?

# Ako by to malo vyzerať ideálne?



# Štát poskytuje služby (starovek)



# Štát poskytuje služby (ešte stále starovek)





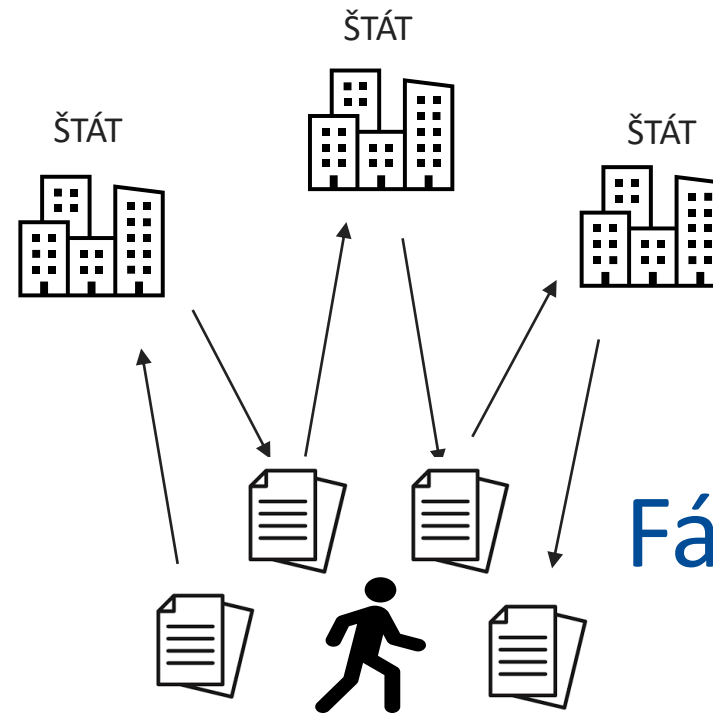
# Štát poskytuje služby (stredovek)



# Štát poskytuje služby (novovek)



# Štát poskytuje služby (novovek) - technický pohľad



Fáza 0:  
Občan poštárom

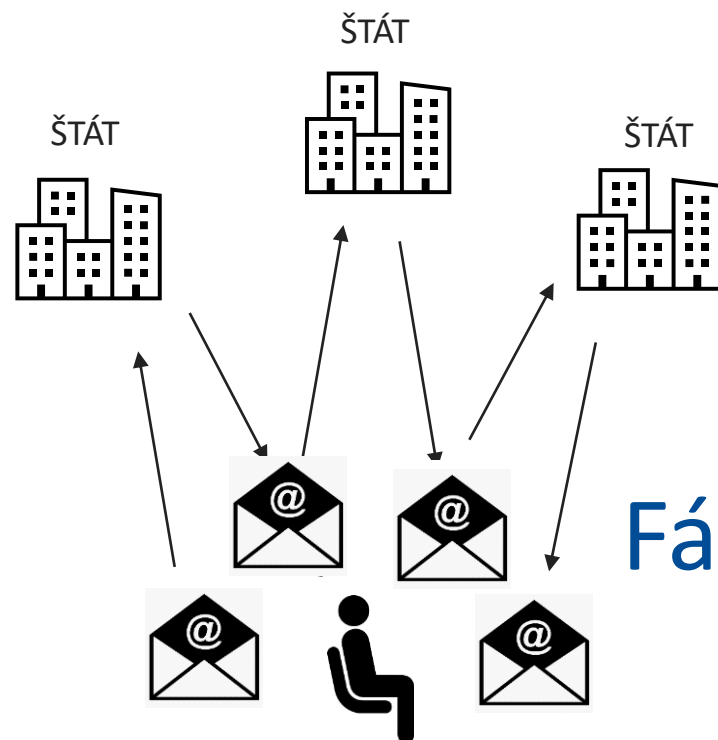




# Dá sa to lepšie?



# Elektronizácia štátnych služieb, pokus prvý



Fáza 1:  
Občan poštarom

*elektronickým*



# Dá sa to ešte lepšie?



# Dá!

pretože rozdiel medzi papierom a počítačom je rozdielom procesným



# Občan nechce formuláre

„Ved' všetko toto už o mne viete“

„Rozprávajte sa medzi sebou navzájom“

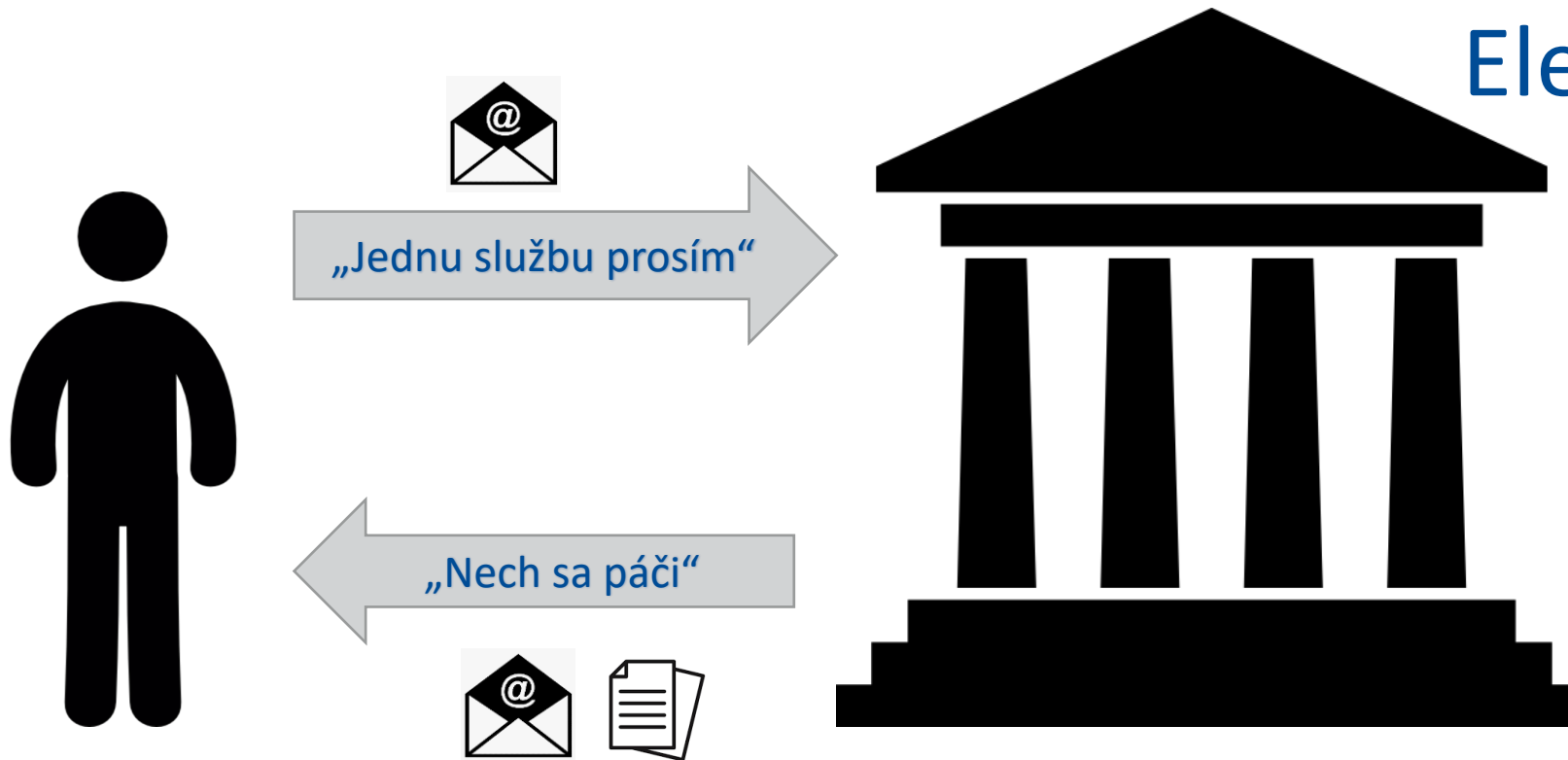




# Občan dostáva službu (idealizované)

Fáza 2:

Elektronická  
služba



# Dá sa to ešte lepšie?

# Dá!

Nemusíme totiž vždy iba pasívne čakať,  
kým si od nás niekto službu vypýta!

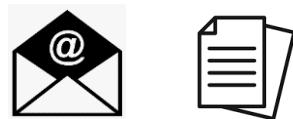
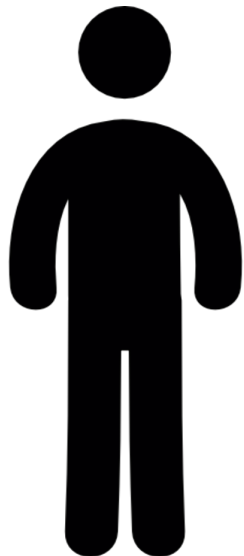


# Občan dostáva službu (idealizované<sup>2</sup>)

Fáza 3:

**PROAKTÍVNA**

elektronická  
služba

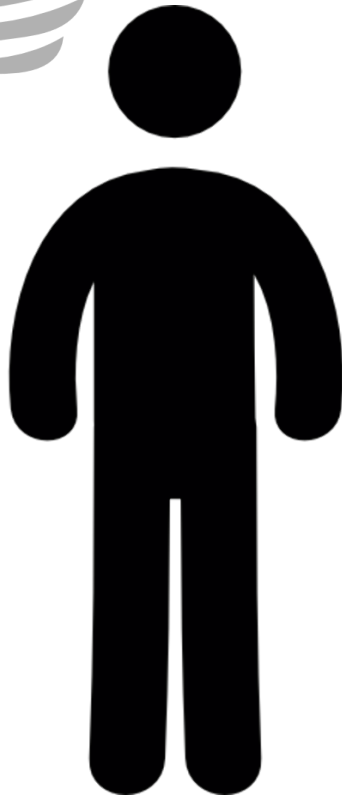


Ale jedno „tornádo“  
vyžaduje viac ako  
jednu službu...

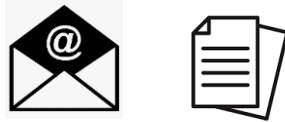




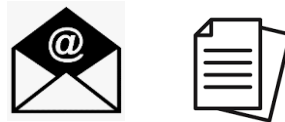
# Občan prechádza životnou situáciou



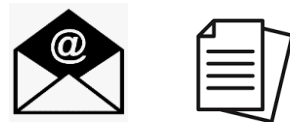
„Nech sa páči“



„Nech sa páči“



„Nech sa páči“



Fáza 4:

**PROAKTÍVNA**  
životná  
situácia



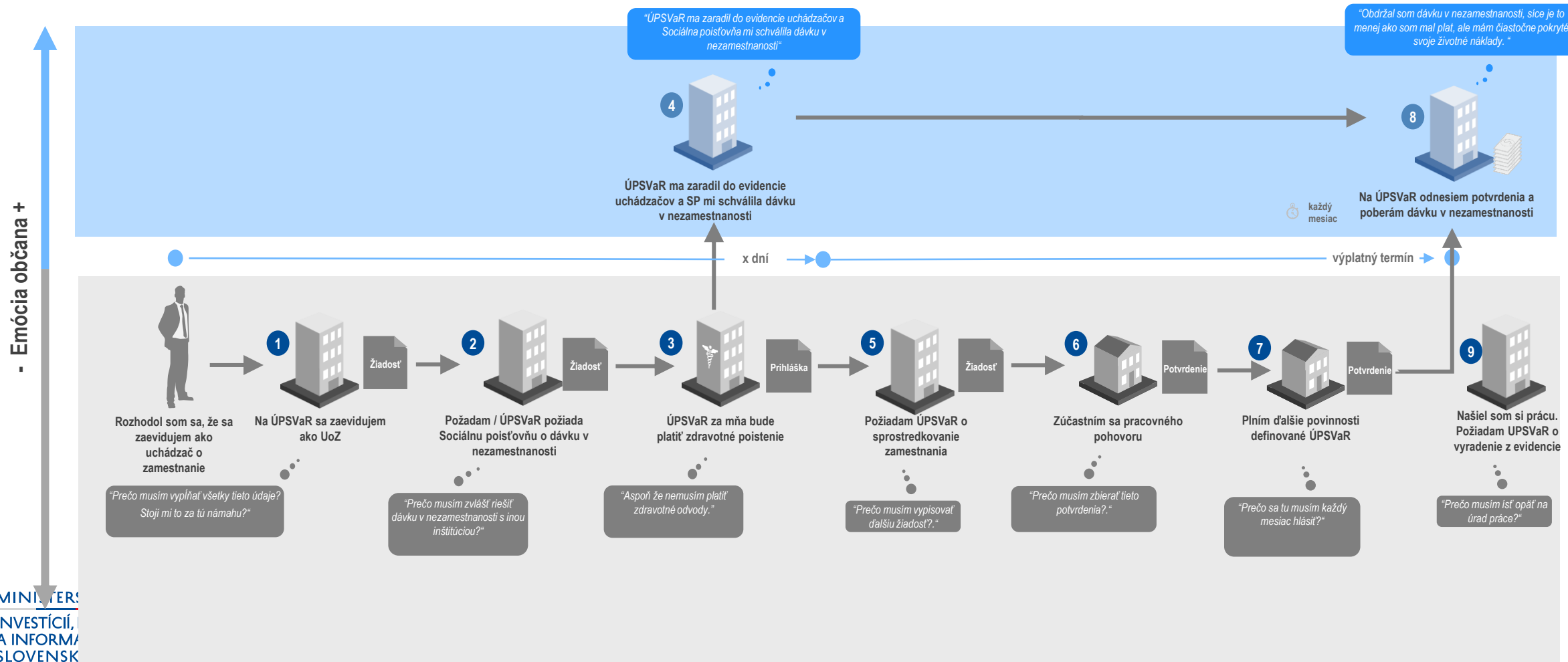
„Toto chceme!“

„Prečo to už dávno nie je?“

„Čo je na tom také ťažké?“

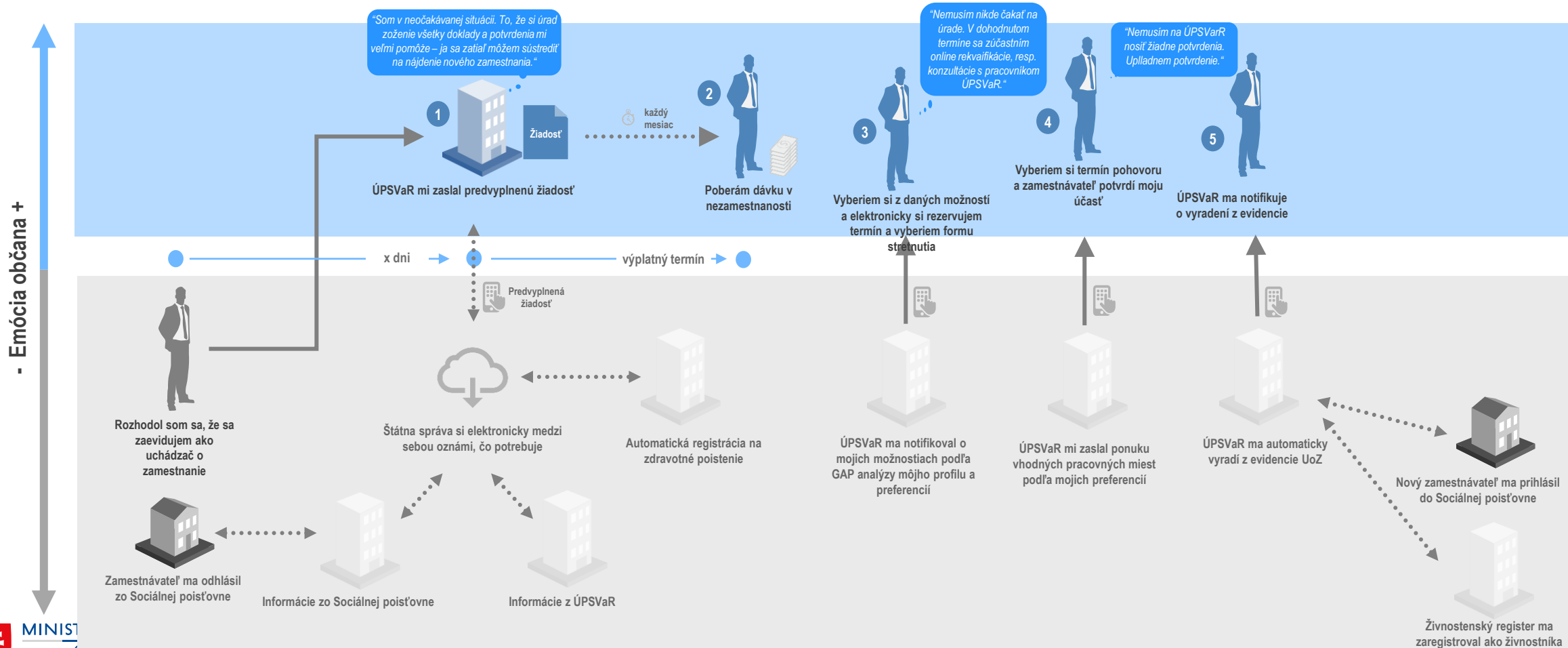
# „Prečo to už dávno nie je?“

## SÚČASNOSŤ: Strata a hľadanie zamestnania



# „Prečo to už dávno nie je?“

## BUDÚCNOSŤ: Strata a hľadanie zamestnania



# „Čo je na tom také ťažké?“

1. Legislatíva

2. Zdrojové údaje

3. Cieľové systémy

4. Spolupráca rezortov

5. Ľudský faktor



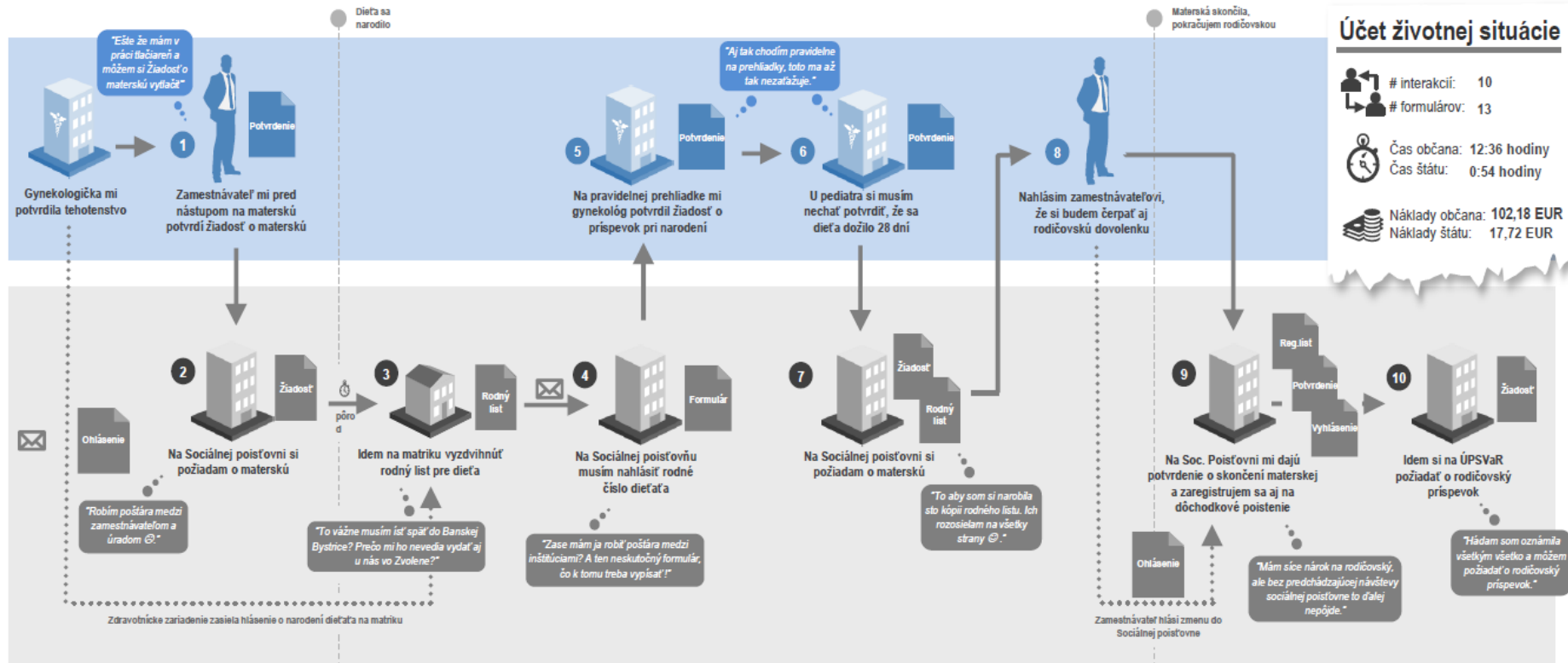


# Success Story: narodenie dieťaťa

## MINULOSŤ:



„Zuzana a Milošovi sa narodilo prvé dieťa. Kvôli komplikáciám sa dieťa narodilo v Bratislave. Zuzana má nárok na získanie materského a pre dieťa potrebuje vybaviť rodný list. Okrem toho má nárok aj na príspevok pri narodení dieťaťa. Po skončení materskej chce Zuzana ostať na rodičovskej dovolenke. V súčasnosti si musí sama sledovať všetky povinnosti a musí obehať veľké množstvo úradov.“



Ilustrácia zákaznickej cesty je znázornená na konkrétnom prípade modelovej rodiny. Ilustrácia je zjednodušenou vizualizáciou skutočného procesu a nemusí zachytávať všetky činnosti, ktoré prebiehajú bez interakcie občana a sú potrebné pre poskytnutie služby.



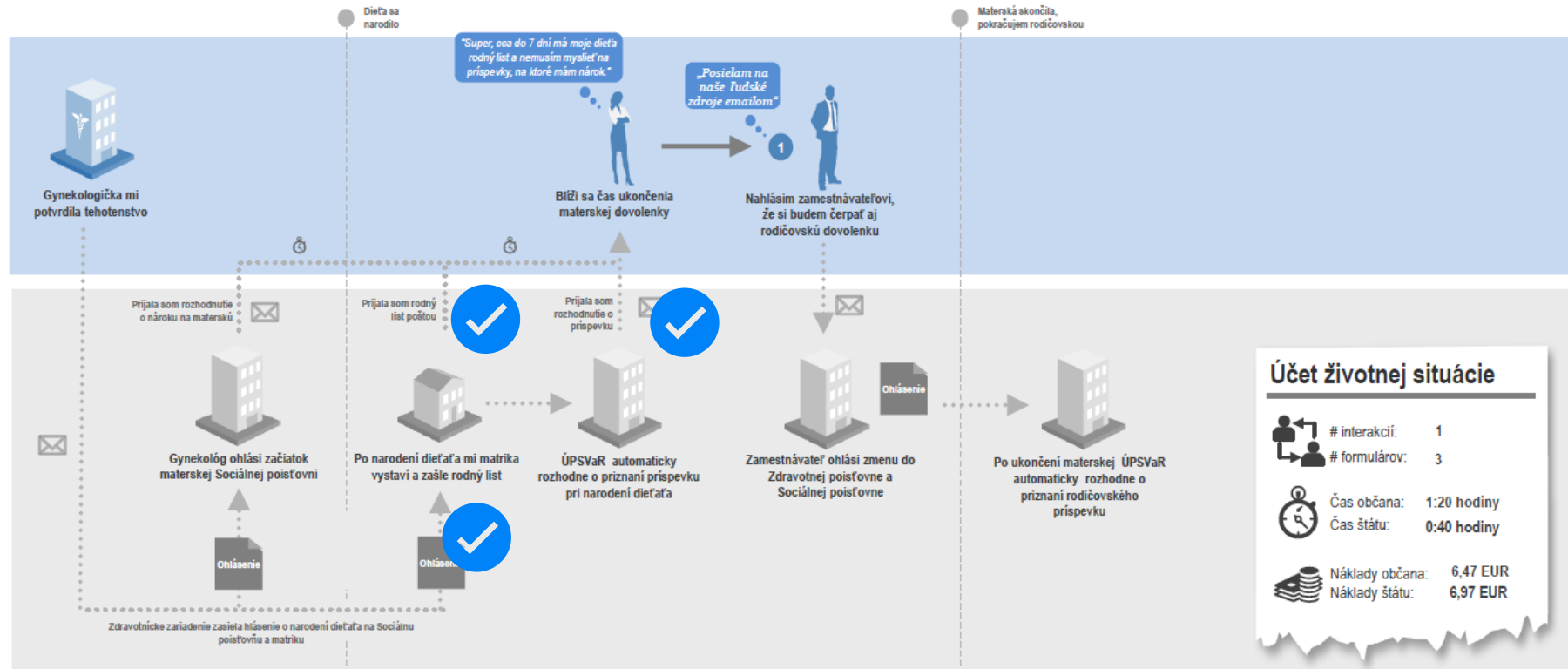
# Success Story: narodenie dieťaťa

**BUDÚCNOSŤ**

**SÚČASNOSŤ**



„Zuzane a Milošovi sa narodilo prvé dieťa. Kvôli komplikáciám sa dieťa narodilo v Bratislave. Zuzana má nárok na získanie materského a pre dieťa potrebuje vybaviť rodný list. Okrem toho má nárok aj na príspevok pri narodení dieťaťa. Po skončení materskej chce Zuzana ostať na rodičovskej dovolenke. Po novom si už Zuzana nemusí sledovať na čo má nárok a na čo nie, všetko jej príde pohodlne do elektronickej schránky.“



Ilustrácia zákazníkovej cesty je znázornená na konkrétnom prípade modelovej rodiny. Ilustrácia je zjednodušenou vizualizáciou skutočného procesu a nemusí zachytávať všetky činnosti, ktoré prebiehajú bez interakcie občana a sú potrebné pre poskytnutie služby.

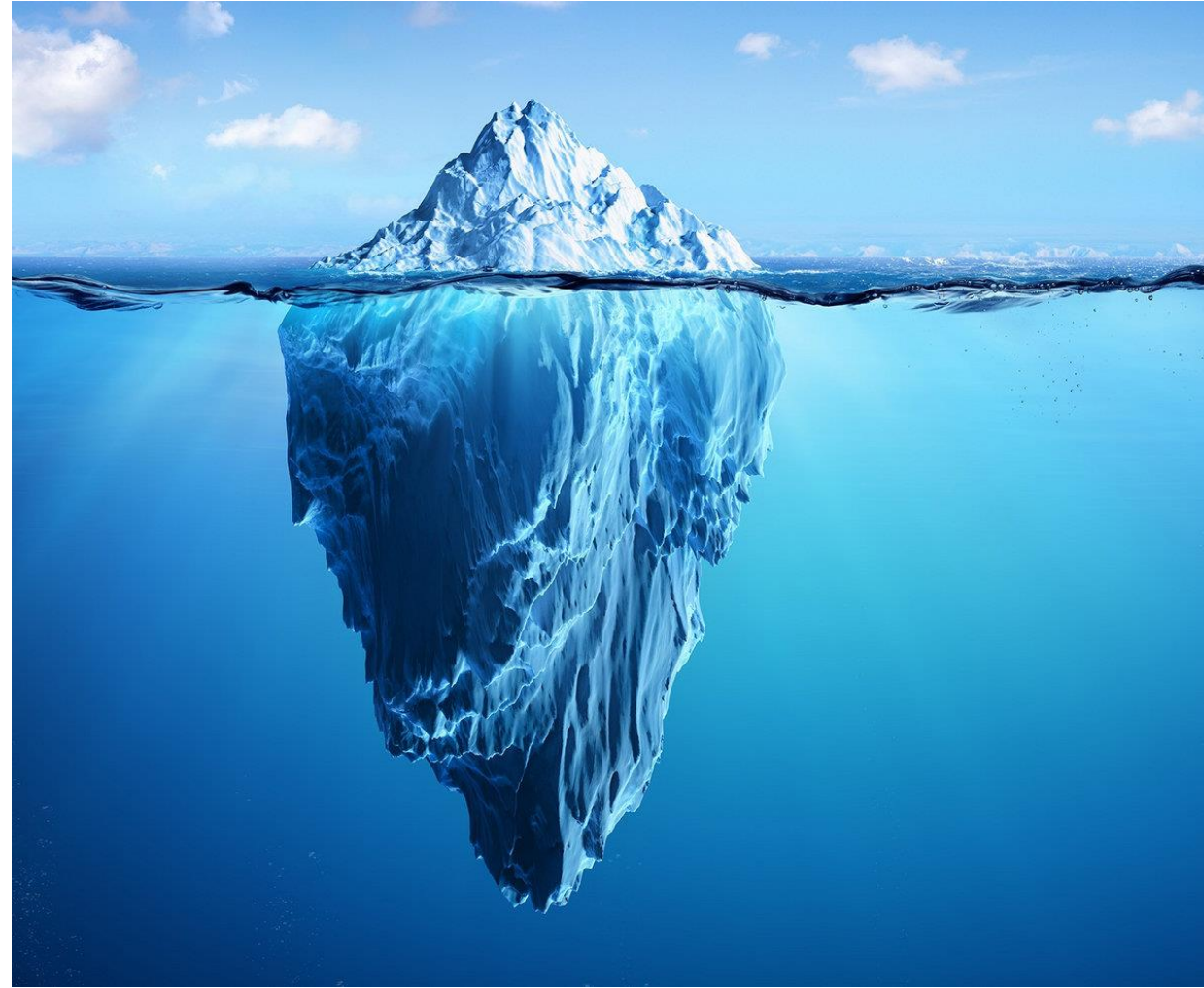


MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

[www.mirri.gov.sk](http://www.mirri.gov.sk)

Westend, Dúbravská cesta 14, 841 04 Bratislava  
+ 421 2 2092 8381, peter.kopac@mirri.gov.sk

# Záverom





 **MINISTERSTVO**  
INVESTICIJ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Ďakujem za pozornosť!

[www.mirri.gov.sk](http://www.mirri.gov.sk)

[peter.kopac@mirri.gov.sk](mailto:peter.kopac@mirri.gov.sk)