



Riadiaci orgán OPIS



MINISTERSTVO FINANCIÍ
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Sprostredkovateľský orgán OPIS



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ

Komplexný informačný materiál o projekte
„Elektronizácia služieb mesta Nitra“

www.opis.gov.sk, www.informatizacia.sk

Spolufinancované z Európskeho fondu regionálneho rozvoja



OBSAH

Úvod	5
Situácia pred realizáciou projektu	6
Situácia po zrealizovaní projektu	8
Prínosy projektu	9
Ako bol projekt realizovaný	11
Projektové súčasti	13
Ako funguje elektronická služba a čo k tomu potrebujete?	15
Čo všetko je možné vybaviť bez návštevy kontaktného centra?	20
Záver	22



ÚVOD

Vážení obyvatelia a podnikatelia mesta Nitra,

prinášame Vám informačnú brožúru k projektu **„Elektronizácia služieb mesta Nitra“**, ktorý bol za uplynulých 14 mesiacov realizovaný na mestskom úrade.

Hlavným zámerom projektu **„Elektronizácia služieb mesta Nitra“**, bolo vytvorenie informačného systému (ďalej len „IS“), ktorý priblíži vybrané agendy mestského úradu občanom a podnikateľom novou, elektronickou formou.



SITUÁCIA PRED REALIZÁCIOU PROJEKTU

S postupným vývojom a zvyšovaním úrovne informatizácie je pre mesto Nitra dôležitým aspektom sa priblížiť nielen svojim obyvateľom a podnikateľom, ale im aj uľahčiť život, povinnosti a záväzky, ktoré pre nich vyplývajú.

V súčasnosti v meste Nitra neexistuje elektronický komunikačný kanál, ktorý by zabezpečil pre občanov a podnikateľov kontaktný bod s mestom.

V rámci pilotného projektu bola do prevádzky spustená elektronická služba s názvom Karta Klienta, ktorá v súčasnosti obsahuje niekoľko elektronických formulárov prevažne v agende miestnych daní a poplatkov.

Úroveň obojsmernej interakcie klienta a úradu však nebola dostatočná, nakoľko klienti museli vyplnené dokumenty v papierovej forme zasielať mestu poštou alebo ich doručiť osobne.

Uvedený stav informatizácie agendy mesta Nitra nebol z niekoľkých dôvodov dostatočný. Hlavným dôvodom bolo morálne zastaranie prevádzkovaných informačných systémov, ktoré nezodpovedali súčasným trendom a potrebám v oblasti riešenia agend štátnej správy elektronickými komunikačnými kanálmi.

Z tohto dôvodu sa mesto Nitra rozhodlo pre realizáciu projektu **„Elektronizácia služieb mesta Nitra“**.

Hlavným cieľom projektu bolo:

- zlepšiť poskytovanie služieb,
- znížiť administratívnu záťaž,
- zrýchliť, zjednodušiť a skvalitniť spracovanie žiadostí,
- znížiť potrebu osobne navštevovať mestský úrad,
- a predĺžiť úradné hodiny podľa potreby žiadateľa.

SITUÁCIA PO ZREALIZOVANÍ PROJEKTU

Novovybudovaný informačný systém poskytuje občanom a podnikateľom nový spôsob úradnej komunikácie predstaviteľmi mesta, kedy pre vybavenie žiadosti nie je potrebné osobne navštíviť kontaktné centrum.

Uvedením projektu do prevádzky bolo sprístupnených 154 eGovernment služieb pre väčšie pohodlie Vás, občanov a podnikateľov, kedy je možné komunikovať s mestským úradom na oficiálnej úrovni z pohodlia Vašich domovov, alebo kancelárií.



PRÍNOSY PROJEKTU

Projekt Elektronizácia služieb mesta Nitra sa zameriava na niekoľko hlavných oblastí z každodenného života.

Na zvýšenie komfortu občanov a podnikateľov mesta Nitra pri komunikácii a vybavovaní agend mestského úradu, čím sa ušetrí ich čas a zníži sa administratívne zaťaženie.

Skrátenie času na vybavenie žiadostí a celkovo na zefektívnenie služieb. Dôvodom je aj elektronizácia komunikácie medzi inštitúciami štátnej a verejnej správy a samosprávy a v neposlednom rade aj zníženie potreby osobného stretnutia so zástupcami mesta a tým aj zníženie administratívnej záťaže Vás, občanov a podnikateľov.

V konečnom dôsledku to znamená, že odteraz je možné rôzne životné situácie zariadiť z pohodlia domova, alebo kancelárie bez zdĺhavého čakania na úrade.

Na vybavovanie miestnych daní a poplatkov, t. j. podávanie daňových priznaní elektronickou formou, resp. platenie daňových povinností k miestnym daniam, alebo riešenie oblasti komunálnych činností ako napríklad povoľovanie rôznych foriem predaja (ambulantné predajne, prenájom trhových miest, správa otváracích hodín prevádzok, a pod.). Elektronizácia služieb je prínosom nielen pre podnikateľov a občanov, ale aj pre samosprávu. Urýchleným zavádzaním služieb eGovernmentu sa zefektívnia procesy vo všetkých oblastiach, kde dochádza k interakcii verejnej správy s občanom.

Elektronizáciou vnútornej komunikácie mesta sa zefektívni kolobeh dokumentov, čím sa skráti lehoty na vybavovanie požiadaviek a obmedzí sa potreba tlače, čo v konečnom dôsledku neznamená len úsporu financií, ale aj šetrenie životného prostredia.

Zavedenie elektronických komunikačných kanálov sa prejaví aj v zefektívnení vzájomnej komunikácie medzi zastupiteľstvom, poslancami a mestom. Prínosom bude zlepšenie informovanosti poslancov v oblasti poskytnutia podkladov pre zastupiteľstvo, ako aj zefektívnenie pripomienkovania materiálov v rámci programu zastupiteľstva.

Mesto Nitra sa tak zavedením elektronických služieb pre občanov a podnikateľov zaradilo medzi prvé mestá, ktoré takúto možnosť komunikácie a vybavovania agend pre svojich občanov poskytujú.

Brány mesta sú odteraz pre občanov a podnikateľov otvorené bez obmedzenia úradných hodín.

AKO BOL PROJEKT REALIZOVANÝ

Projekt bol realizovaný ako súčasť prioritnej osi č. 1 programu OPIS (Operačný Program Informatizácia Spoločnosti).

Realizácia projektu bola naplánovaná na 16 mesiacov s dokončením na konci roka 2015, kedy dôjde k samotnému sprístupneniu elektronických služieb mesta Nitra.

Za účelom úspešného spustenia elektronických služieb do prevádzky bol projekt rozdelený do troch fáz.

Prvá fáza bola zameraná na zistenie aktuálneho stavu interných procesov mestského úradu, podrobnú analýzu aktuálneho HW a SW vybavenia, ako aj detailný návrh budúceho systému tak, aby spĺňal prísne kritériá na poskytovanie elektronických služieb občanom a podnikateľom.

Výstupom prvej fázy realizácie projektu bolo:

- vytvorenie návrhu základného právneho rámca, t. j. návrh na implementáciu potrebných legislatívnych zmien,
- procesná analýza súčasného stavu,
- detailný návrh budúcich procesov nového IS,
- detailný návrh modulov,
- detailný návrh na prepojenie s externými ISVS.

Druhá fáza projektu bola zameraná na vytvorenie a nasadenie navrhnutého informačného systému, ako aj technologické prepojenie vytváraného informačného systému s registrami na národnej úrovni, predovšetkým na:

- Register Právnických osôb
- Register Fyzických osôb
- Register Adries

Záverečná fáza projektu overila funkčnosť navrhnutého a vyvinutého informačného systému z pohľadu dostupnosti v spolupráci priamo so zamestnancami mestského úradu. Následne bol systém uvedený v predstihu do produkčnej prevádzky.

PROJEKTOVÉ SÚČASTI

Prínosom projektu je nielen prístupnosť služieb elektronickými komunikačnými kanálmi, ale aj už spomenutá a s tým súvisiaca elektronizácia a automatizácia vnútorných procesov mestského úradu. Zabezpečenie plnej elektronizácie a vybavovania služieb elektronickými komunikačnými kanálmi vyžaduje implementáciu viacerých komponentov, ktoré tvoria súčasť celého projektu.

Komponenty, ktoré tvoria komplexný informačný systém je možné rozdeliť do nasledovných kategórií:

1. Prezentačná vrstva – predstavuje používateľské rozhrania všetkých systémov, ktoré sú prístupné:

- a. Navonok pre verejnosť, ako vytvorenie nového, moderného portálu, kde je možné nájsť potrebné informácie a taktiež podať žiadosť na mestský úrad prostredníctvom elektronických formulárov.
- b. Pre interných zamestnancov úradu, t. j. prezentačné vrstvy podporných aplikácií, napr. Registratúra, Systém pre správu dokumentov, Operatívne dátové úložiská a pod.

2. Integračná vrstva – zabezpečuje kontrolované prepojenie jednotlivých interných ako aj pripojenie relevantných externých systémov na národnej úrovni z pohľadu realizácie elektronických služieb mesta Nitra.

3. Aplikačná vrstva – komponenty, ktoré umožňujú:

- a. Evidenciu a správu údajov,
- b. Realizovať interné procesy elektronickým spôsobom, resp. služby na úrovni jednotlivých agend,
- c. Realizovať požiadavky, resp. podania a žiadosti občanov, alebo podnikateľov,
- d. Podporovať výkon eGovernment služieb v BackOffice systémoch.

4. Dátová vrstva – úložisko dát pre všetky komponenty IIS mesta Nitra.

5. Fyzická vrstva - hardvérová infraštruktúra zložená z nového moderného hardvérového vybavenia a sieťovej infraštruktúry.

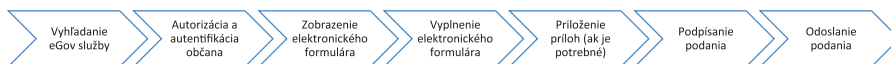
Implementácia týchto komponentov si vyžiadala modernizáciu hardvérového vybavenia tak, aby bola zabezpečená nepretržitosť a spoľahlivosť poskytovaných služieb bez nežiadúcich výpadkov.

AKO FUNGUJE ELEKTRONICKÁ SLUŽBA A ČO K TOMU POTREBUJETE?

Novovybudovaný portál mesta Nitra Vám sprístupňuje služby mestského úradu prakticky nepretržite. K službám Mestského úradu máte tak pohodlný prístup cez portál www.nitra.sk, kde si vyhľadáte službu, ktorú práve potrebujete:

- Buď z katalógu služieb, delených na informačné služby a služby formulárové. Informačné služby Vám poskytujú informácie o činnostiach mestského úradu, ktoré práve hľadáte. Formulárové služby, ktoré sú predmetom elektronizácie agendy mesta, Vám umožňujú podať žiadosť mestskému úradu bez potreby návštevy kontaktného centra.
- Alebo z katalógu služieb, delených podľa životnej situácie v akej sa práve nachádzate.

Podanie žiadosti prostredníctvom portálu viete vykonať jednoduchým postupom. (Podrobný postup je uvedený aj v Príručke k elektronickým službám, ktorú môžete nájsť na portály www.nitra.sk)



Po zvolení služby je potrebné sa prihlásiť do sveta eGovernmentu. Keďže v komunikácii so štátnou správou ide o záväzné úkony vo Vašom mene, na prihlásenie budete potrebovať Váš elektronický občiansky preukaz, tzv. eID kartu.

Viac informácií o eID karte sa môžete dozvedieť z portálu www.slovensko.sk. V rámci zvolenej elektronickej služby je potrebné zvoliť podanie a konkrétny formulár. Pri niektorých službách sú podania rozdelené pre fyzické (FO) a právnické osoby (PO). Vyberte požadovaný typ podania a v ňom zvolený formulár.

Oznamovanie strát a nálezov

Pri náleze prevezme obec nájdenú vec do úschovy. O náleze a strate sa spíše záznam.

[Zoznam - Oznamovanie strát a nálezov](#)

Elektronická služba poskytuje nasledovné podania:

Fyzická osoba:

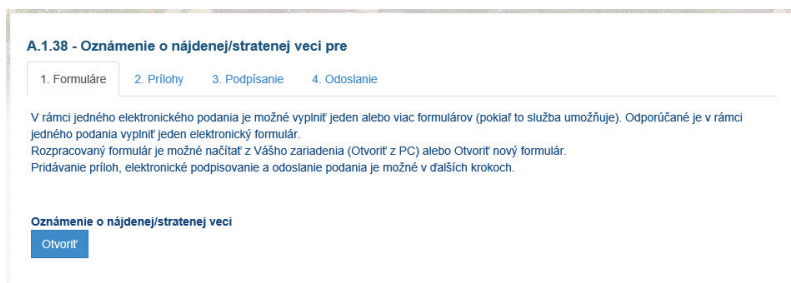
[Formulár - Oznámenie o nájdenej/stratej veci pre](#)

Poznámka:

Pre podanie elektronickeho podania je potrebné byť prihlásený prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy (ďalej ÚPVS).

Obr. 1 - Príklad výberu služby k vytvoreniu podania

Stránka Vás prevedie vytvorením a odoslaním podania. Postup je jednoduchý a intuitívny.



A.1.38 - Oznámenie o nájdenej/stratenej veci pre

1. Formuláre 2. Prílohy 3. Podpísanie 4. Odoslanie

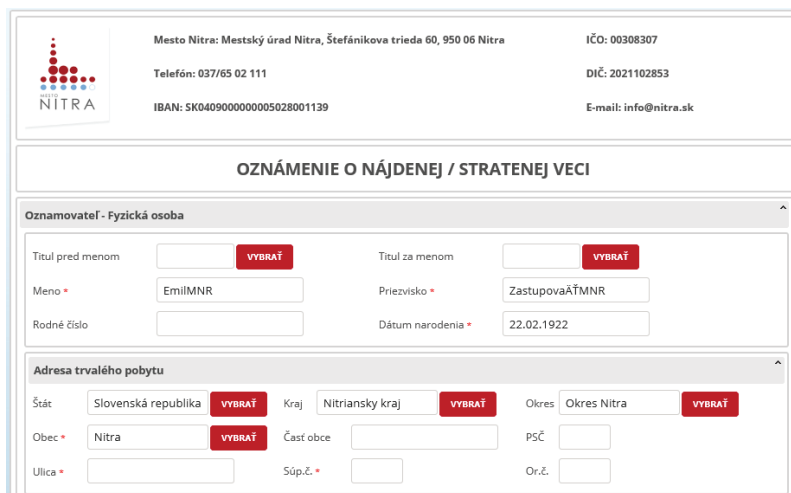
V rámci jedného elektronického podania je možné vyplniť jeden alebo viac formulárov (pokiaľ to služba umožňuje). Odporúčané je v rámci jedného podania vyplniť jeden elektronický formulár.
Rozpracovaný formulár je možné načítať z Vášho zariadenia (Otvoriť z PC) alebo Otvoriť nový formulár.
Pridávanie príloh, elektronické podpísovanie a odoslanie podania je možné v ďalších krokoch.

Oznámenie o nájdenej/stratenej veci

[Otvoriť](#)

Obr. 2 - Štyri kroky k odoslaniu podania

Následne sa Vám otvorí formulár a požiada Vás o vyplnenie údajov. Všetky polia, ktoré je potrebné vyplniť sú patrične označené.



Mesto Nitra: Mestský úrad Nitra, Štefánikova trieda 60, 950 06 Nitra IČO: 00308307
Telefón: 037/65 02 111 DIČ: 2021102853
IBAN: SK0409000000005028001139 E-mail: info@nitra.sk

OZNÁMENIE O NÁJDENEJ / STRATENEJ VECI

Oznamovateľ - Fyzická osoba

Titul pred menom **VYBRAŤ** Titul za menom **VYBRAŤ**
Meno * EmilMNR Priezvisko * ZastupovaĀTMNR
Rodné číslo Dátum narodenia * 22.02.1922

Adresa trvalého pobytu

Štát Slovenská republika **VYBRAŤ** Kraj Nitriansky kraj **VYBRAŤ** Okres Okres Nitra **VYBRAŤ**
Obec * Nitra **VYBRAŤ** Časť obce PSČ
Ulica * Súp.č. * Or.č.

Obr. 3 - Príklad elektronického formulára na vyplnenie

Ku každému podaniu je možné pridať prílohy tak, ako určujú pravidlá a predpisy mesta Nitra. Pokiaľ podanie vyžaduje povinnú prílohu, stránka Vás o tom bude informovať v spodnej časti, vrátane popisu, čo má príloha obsahovať.

Obr. 4 - Príkladanie príloh

Tak, ako aj v papierovom svete, je aj v tom elektronickom potrebné podanie podpísať Vaším elektronickým podpisom, ktorý sa nachádza na Vašej eID karte. (Pre bližšie informácie o Vašom elektronickom podpise navštívte stránku www.slovensko.sk)

Podpísať	Názov formulára	Počet podpisov
<input type="button" value="Podpísať"/>	Oznámenie o nájdenej/stratenej veci	0

Podpísať	Názov súboru	Popis	Veľkosť	Počet podpisov
<input type="button" value="Podpísať"/>	Príklad prílohy.pdf		0.27 MB	0

Obr. 5 - Podpisanie podania

Po podpísaní nasleduje rekapitulácia a odoslanie podania na spracovanie pracovníkovi mestského úradu.

A.1.38 - Oznámenie o nájdenej/stratenej veci pre

1. Formuláre 2. Prílohy 3. Podpísanie 4. Odoslanie

Pripravené podanie môžete:

- uložiť na neskoršie odoslanie alebo doplnenie – voľba Uložiť podanie,
- Zmazať podanie - jeho vymazanie zo zoznamu Moje podania,
- Odoslať podanie - pre jeho spracovanie v úrade.

	Názov formulára	Počet podpisov
Detaily	Oznámenie o nájdenej/stratenej veci	0

	Názov súboru	Popis	Veľkosť	Počet podpisov
Detaily	Příklad prílohy.pdf		0.27 MB	0

Odoslať podanie Zmazať podanie Uložiť podanie

Obr. 6 - Odoslanie podania na spracovanie

Podanie si taktiež môžete pred odoslaním uložiť pre prípad potreby doplnenia niektorých údajov.

A je to. Vaša žiadosť sa spracuje na úrade a o jej výsledku dostanete správu do Vášho elektronického priečinka (eDesk-u).

ČO VŠETKO JE MOŽNÉ VYBAVIŤ BEZ NÁVŠTEVY KONTAKTNÉHO CENTRA?

Primárnym cieľom je umožniť vybavenie čo najväčšieho počtu služieb mestského úradu z pohodlia Vašej obývačky alebo kancelárie. Projekt zaviedol možnosť využívať celkom 154 služieb, medzi ktoré patria služby ako napríklad vybavovanie miestnych daní a poplatkov, t. j. riešenie oblasti komunálnych činností ako napríklad povoľovanie rôznych foriem predaja (ambulantné predajne, prenájom trhových miest, správa otváracích hodín prevádzok, a pod.)

Jednoduchý prístup k týmto službám je Vám umožnený prostredníctvom nového portálu www.nitra.sk, kde si môžete vybrať službu, ktorú práve potrebujete. Pre čo najjednoduchšie hľadanie služieb sú služby dostupné podľa viacerých kritérií:

- Podľa toho, v akej životnej situácii sa nachádzate si viete nájsť príslušnú službu,
- Podľa odboru, ktorý potrebujete osloviť, alebo
- Vybrať zo zoznamu všetkých služieb.

Všetky služby sú delené na:

1. Informačné - také, ktoré Vám intuitívne a okamžite poskytujú informácie o činnostiach mesta, alebo o dôležitých informáciách z každodenného života v meste, ako napríklad:

- informovanie o mestskej autobusovej doprave,
- informovanie o materských školách,

- informovanie o mestskej polícii,
- informovanie o miestnych daniach,
- publikovanie zoznamu neplatičov,
- a ďalšie informačné elektronické služby.

2. Formulárové – služby, ktorými priamo podávate žiadosti, alebo komunikujete s mestským úradom, ako napríklad:

- splnenie daňovej povinnosti (pre miestne dane),
- oznamovanie o konaní verejných podujatí,
- žiadosti o predaj a prenájom hnutel'ného alebo nehnuteľného majetku
- žiadosti o dotácie,
- určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla,
- definované žiadosti ku komunálnym činnostiam poskytovaných mestom,
- žiadosti o vydanie rybárskych lístkov,
- žiadosti o vydanie parkovacích kariet,
- pripomienkovania návrhov,
- a ďalšie formulárové elektronické služby.

ZÁVER

Žijeme v nepretržite zrýchľujúcej sa dobe plnej elektronizácie a komunikácie prostredníctvom internetu. Mesto Nitra nezaostáva v tomto trende a zavádza, ako jedno z prvých miest na Slovensku, elektronické služby pre Vás, občanov a podnikateľov mesta.

Pevne veríme, že spustené elektronické služby Vám zvýšia pohodlie a zjednodušia vybavovanie administratívy.

Naším cieľom je aj naďalej rozvíjať služby, aby sme neustále zvyšovali komfort a znižovali Vašu administratívnu záťaž, čím zrychlíme vybavovanie potrebných náležitostí. Preto Vaše akékoľvek podnety, alebo nápady privítame. Môžete nám ich zasielať na našu adresu info@msunitra.sk.





ÚRAD VLÁDY SR

Riadiaci orgán OPIS

www.vlada.gov.sk

MINISTERSTVO FINANCIÍ SR

Sprostredkovateľský orgán OPIS

www.finance.gov.sk

