

PROJEKTOVÝ ZÁMER
(Verzia dokumentu v1.82/09_2021)

Identifikovanie požiadaviek **na funkčnú časť riešenia**

Identifikácia projektu

Povinná osoba	Mesto Levoča
Názov projektu	eGov služby v meste Levoča
Zodpovedná osoba za projekt	Jarmila Lisoňová /Projektový manažér
Realizátor projektu	Mesto Levoča
Vlastník projektu	Ing. Miroslav Vilkovský, MBA/ Primátor

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval		S I D I N s.r.o.		14.03.2022	

OBSAH

1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU.....	3
1.1. HISTÓRIA ZMIEN	3
2. ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE.....	3
2.1. POUŽITÉ SKRATKY	3
3. DEFINOVANIE PROJEKTU.....	4
3.1. MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE	4
3.2. MOTIVÁCIA A ROZSAH PROJEKTU	5
3.3. ZAINTERESOVANÉ STRANY/STAKEHOLDERI.....	20
3.4. CIELE PROJEKTU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE.....	20
3.5. ŠPECIFIKÁCIA POTRIEB KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA.....	21
3.6. RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI	26
3.7. ALTERNATÍVY A MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA	26
3.7.1. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU BIZNISOVEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY	26
3.7.2. MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA	27
3.7.3. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU APLIKAČNEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY.....	29
3.7.4. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU TECHNOLOGICKEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY	30
4. POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)	33
5. NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY.....	34
6. LEGISLATÍVA	35
7. ROZPOČET A PRÍNOSY	36
8. HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU A METÓDA JEHO RIADENIA	36
9. PROJEKTOVÝ TÍM.....	37
10. PRACOVNÉ NÁPLNE.....	37
11. ODKAZY	37
12. PRÍLOHY.....	37

1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU**1.1. HISTÓRIA ZMIEN**

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
1.1	14.3.2022	Final pre podanie	RD

2. ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE

Tento dokument je určený pre iniciačnú fázu projektu eGov služby v meste Levoča, ktorý bol vytvorený na základe dopytovej výzvy Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky OPII-2021/7/14-DOP. Jeho účel je v súlade s Vyhláškou 85/2020 Z.z. o riadení projektov rozpracovanie detailných informácií prípravy projektu.

2.1. POUŽITÉ SKRATKY

Tabuľka č.1 – Použité skratky

ID	SKRATKA	POPIS
1	CBA	Cost benefit analýza
2	CEP	Elektronická podateľňa
3	CSAT	Customer satisfaction score
4	CSRÚ	Centrálne správa referenčných údajov
5	DCOM	Dátové centrum obcí a miest
6	DESI	Index digitálnej ekonomiky
7	eDesk	Elektronická komunikačná schránka
8	EÚ	Európska únia
9	FO	Fyzická osoba
10	FS	Finančná správa
11	G2B	Government to Business
12	G2C	Government to Citizen
13	G2G	Government to government
14	HW	Hardware
15	HW	Hardware
16	IAM	Autentifikácia používateľa (Identity Access Management)
17	ID-SK	Jednotný dizajn manuál elektronických služieb a webových sídiel
18	IS	Informačný systém
19	ISVS	Informačný systém verejnej správy
20	KN	Kataster nehnuteľností
21	KPI	Key performance indicator
22	KS	Koncová služba
23	MCA	Multikriteriálna analýza
24	MED	Elektronické doručovanie
25	MEF	Modul elektronických formulárov
26	MetaIS	Centrálne metainformačný systém verejnej správy
27	MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
28	MIRRI SR	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
29	NFP	Nenávratný finančný príspevok
30	NKVIS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy SR
31	OPII	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
32	PIP	Postimplementačná podpora
33	PO	Právnická osoba
34	RA	Register adries
35	RFO	Register fyzických osôb
36	RPO	Register právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci
37	SLA	Podpora prevádzky
38	SP	Sociálna poisťovňa
39	SW	Software
40	SZČO	Samostatne
41	ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
42	UX	Užívateľská skúsenosť
43	ZP	Zdravotná poisťovňa
44	ŽS	Životná situácia

3. DEFINOVANIE PROJEKTU

3.1. MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Mesto Levoča svojim občanom a podnikateľom poskytuje v súčasnosti možnosť elektronického všeobecného podania, pričom sumárna početnosť online podaní za rok 2021 je evidovaná vo výške 23 z celkového počtu relevantných podaní 3346.

Mesto v minulosti poskytovalo elektronické služby dodávateľským spôsobom, pričom túto spoluprácu ukončilo v roku 2019. Nedostupnosť elektronických služieb môže byť dôvodom nízkej miery využívania elektronických služieb. Vzhľadom na použitie všeobecného podania môže byť dôvodom nezájmu o elektronické podania aj neprívetivosť služieb, ich komplikovanosť, problémy pri prihlasovaní a autentifikácii občana a nízka miera informovanosti občanov.

Cieľom tohto projektu je v rámci výzvy so zameraním na „Malé zlepšenia eGov služieb“ zavedenie vybraných elektronických služieb poskytovaných pre podnikateľov (Government to Business – G2B) a pre občanov (Government to Citizen – G2C). Cieľom projektu je aj uskutočniť zmeny front-endu aj back-endu, ktoré zefektívnia prácu zamestnancom mesta pri riešení predmetných podaní zjednodušením, automatizáciou a integráciou procesných úkonov.

Zámerom mesta je poskytovať elektronické služby a informácie, ktoré sú prehľadné, praktické, majú intuitívne prostredie, sú ľahko zrozumiteľné a v súlade s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb. V rámci konkrétneho procesu minimalizujú počet krokov alebo čas potrebný k dosiahnutiu cieľa. Zároveň minimalizujú počet informácií vyžadovaných od užívateľa, ktorými už mesto disponuje. Projekt vytvorí prostredie pre budúcu aplikáciu princípu 1x a dost', pri ktorom ak mesto má požadovanú informáciu o užívateľovi, mesto ju automaticky získa, spracuje, a následne pripraví potrebné informácie alebo predpripraví elektronické formuláre na podanie. Tento projekt predpokladá existenciu integračného komponentu, ktorého obstaranie a implementácia nie je predmetom tohto projektu, ale ktorý je v plnej miere schopný integrovať všetky údaje medzi uvažovanými rozhraniami a komponentami navrhovanými v tomto projekte. V súčasnosti existuje potreba systémy verejnej správy vzájomne integrovať vo väčšom rozsahu, čo bude mať za následok aj zjednodušenie a zefektívnenie práce zamestnancov mesta pri vybavovaní podaní. Dôvodom sú požiadavky vyplývajúce z legislatívy zameranej na zníženie byrokratickej záťaže občanov a rozvoj funkčných požiadaviek eGovernmentu na Slovensku.

V rámci tohto projektu boli identifikované tri hlavné oblasti aktivít zameraných na zlepšenie eGovernment služieb samosprávy.

- Vytvorenie nových elektronických služieb a súvisiacich funkcionalít
Projekt ma za úlohu poskytovať elektronické prostredie v zmysle Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb, kde celkovo bude zavedených 40 nových elektronických služieb, ktoré budú procesne prispôbené podľa potrieb mesta a jeho občanov. V súvislosti s týmito službami budú zriadené a integrované back office moduly pre interné úradné postupy a nové elektronické úradné dokumenty vo forme štruktúrovaných podaní určených klientom mesta.
- Zavedenie proaktivity
V rámci plánovaných poskytovaných elektronických služieb, ak je to technicky možné, sa zavedie princíp proaktivity. To znamená, že klient bude samosprávou proaktívne vyzývaný na podanie podania alebo mu bude pripravené predvyplnené podanie, ktoré následne môže klient editovať, autorizovať a späťne odoslať. Zámerom je aj vytvoriť také prostredie, kde interné úradné postupy a procesy nebudú vyžadovať listinné dokumenty. V projekte je plánovaných 9 služieb ako proaktívnych 1x a dost'
- Zámerom tohto projektu je vytvoriť prostredie, ktoré minimalizuje potrebné informácie a vstupy od klienta. Ak samospráva alebo štát potrebné informácie už eviduje, budú tieto dáta automaticky stiahnuté a využité pri tvorbe formulárov.

Predmetom analýz uskutočnených pre potreby projektu (početnosti, procesy, efektívnosť, časové trvania, CBA a pod) sú koncové služby a resp. ich rozhrania pri ktorých je evidovaný najväčší počet podaní a tvoria tak najviac používané služby občanmi a podnikateľmi.

Zmeny ktoré budú výstupom projektu prinesú redukciu času a zníženie náročnosti pri vybavovaní daných služieb nie len občanmi, podnikateľmi ale zamestnancami mesta. Zjednodušením, zrýchlením, prispôbením elektronických mestských služieb sa zvýši ich prívetivosť, čo povedie k zvýšeniu frekvencie ich využívania a postupnej transformácii úradu z listinnej formy na plne elektronickú.

Súčasťou projektu je zvýšenie interných kapacít mesta o expertný tím, ktorého úlohou bude riadenie, analýza a implementovanie spätnej väzby pri jednotlivých elektronických službách identifikovaných projektom.

Tabuľka č.2a - Zoznam projektom zlepšovaných elektronických služieb a príslušných životných situácií

Počet elektronických služieb, ktoré budú predmetom zlepšovania	Z toho počet koncových služieb, ktoré riešenia <u>prioritné ŽS?</u>	Priemerná početnosť podaní (online + offline) zlepšovaných koncových služieb za predošlý kalendárny rok (t.j. od 1.1. do 31.12.)	Počet koncových služieb, v ktorých sa projektom zvýši <u>úroveň elektronizácie.</u>	V priemerne v koľkých <u>kategóriách KPI</u> používateľskej prívetivosti chce predkladaný projekt zlepšiť vybrané koncové služby?	Počet používateľských rozhraní koncových elektronických služieb, ktoré sa zosúladi s IDSK
40	18	84	40	n/a	40

Tabuľka č.2b - Zoznam projektom zlepšovaných elektronických služieb a príslušných životných situácií

Počet webových sídel, ktoré budú predmetom zlepšovania používateľskej prívetivosti	URL webov	Počet používateľských rozhraní webových sídel, ktoré sa zosúladiť s IDSK (+ weby č. # z predošlého stĺpca)	Používateľská spokojnosť s webom ¹	
			AS IS	TO BE
	1. www.levoca.sk	41	51,3%	65%+

3.2. MOTIVÁCIA A ROZSAH PROJEKTU

V súčasnosti sa transformácia samospráv do digitálnej formy dotkla takmer každého mesta alebo obce. Vďaka projektom plošného nasadenia systémov pre elektronizáciu služieb samospráv bolo veľkej časti obyvateľov a podnikateľov umožnené vybaviť svoje požiadavky digitálne. Napriek nepopierateľnému prínosu takéhoto riešenia sa vyskytli aj nedostatky. Plošné nasadenie formulárov je limitované na pomerne fixný zoznam elektronických služieb, ktoré nie sú v mnohých prípadoch prispôsobiteľné podľa potrieb miest (počnúc dizajnom až po evidenciu číselníkov). Spätná väzba je tiež limitovaná rovnako ako neflexibilná zmena služieb v prípade požiadaviek identifikovaných v spätnej väzbe. Mestá s vlastnými informačnými systémami, ktoré pristúpili k tomuto plošnému riešeniu nemajú žiadnu alebo len veľmi obmedzenú integráciu týchto elektronických podaní na svoje informačné systémy, čo vo výraznej miere komplikuje spracovanie agendy a predlžuje čas vybavenia podania. Aj tieto bariéry znižujú prívetivosť elektronických služieb, čo v konečnom dôsledku vedie k ich nižšej miere využívania.

Hlavným motivátorom projektu je zvyšovanie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov a podnikateľov vo vzťahu k mestu. Zároveň je predmetom projektu zvyšovanie efektívnosti práce zamestnancov mesta pri komunikácii a vybavovaní podaní zo strany občana alebo podnikateľa. Za týmto účelom bude v rámci projektu vytvorené riešenie agregujúce elektronické služby na platforme mesta ktorá bude na základe existujúceho integračného komponentu integrovaná s informačným systémom mesta. Užívatelia budú mať možnosť prispôbenia si obsahu a komunikácie, čo bude zjednodušovať a zrýchľovať samotnú komunikáciu a vybavenie žiadostí.

Mesto Levoča má v rámci projektu ambíciu reflektovať najmä na nasledovné zistené problematické skutočnosti:

- Zlepšiť existujúce elektronické služby poskytované samosprávou, ktoré vyžadujú úpravy v zmysle aktuálnych legislatívnych požiadaviek jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb,
- Poskytovať nové elektronické služby v súlade s vládou schválenou Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy SR (NKVIS), kde sa ako jedna z priorít uvádza Rozvoj agendových systémov
- Zaviesť nástroj na hodnotenie spätnej väzby užívateľov, keďže priebežný monitoring a vyhodnocovanie získaných údajov v aktuálnom stave nie je dostatočný a v niektorých prípadoch absenteje.
- V rámci poskytovaných elektronických služieb zaviesť v čo najväčšom rozsahu proaktívnosť, ako základný prvok zvyšovania participácie občanov
- Vytvoriť expertný tím pre riadenia, analýzu a implementáciu výsledkov spätnej väzby

Niektoré zlepšované a elektronizované služby sa nachádzajú v zozname prioritných ŽS ako aj v zozname ŽS ktoré boli riešené v rámci eGovernment benchmarku, a to *Stahovanie a Rodinný život*.

Realizáciou projektu bude zavedených celkovo 40 koncových služieb, ktoré umožnia komunikovať so samosprávou plnohodnotnou elektronickou formou a zároveň umožnia zjednodušenú komunikáciu zavedením inteligentných elektronických formulárov (predvyplnené údaje a podobne) vo všetkých exponovaných životných situáciách.

Naplnenie navrhovaných cieľov projektu bude zabezpečené nasledujúcimi aktivitami:

- Implementácia „malých zlepšení“ na front a back – ende
 - Vytvorenie platformy agregujúcej elektronické služby pre občanov, podnikateľov
 - Implementácia princípov otvorenosti pri zlepšovaní elektronických služieb
- Vytvorenie expertného tímu pre oblasť agilného zlepšovania zákaznickej skúsenosti
 - Budovanie internej kapacity mesta vytvorením expertného tímu
 - Vytvorenie systému aktívnej účasti užívateľov elektronických služieb
 - Zabezpečenie riadenia, analýzy a implementácie zmien na základe monitoringu spätnej väzby

Pre účely uskutočnených analýz v projekte bola vytvorená užšia množina koncových služieb s teoreticky najvyšším významom z hľadiska ich využívanosti a počtu podaní. Tento redukovaný súbor predstavuje 18 koncových služieb, ktoré slúžili na analýzy uskutočnené v rámci projektu ako analýza časovej náročnosti podania v rôznych jeho formách (listinné a elektronické) z hľadiska občana/podnikateľa resp. zamestnanca mesta a podobne. Tento redukovaný súbor bol využitý pri meraniach ktoré sú podkladom CBA analýzy. Závety z týchto analýz boli zovšeobecnené a rozšírené na celú skupinu služieb, ktoré sú predmetom projektu.

¹ Pozri Kapitulu 3.4. pre bližšie informácie k meraniu spokojnosti.



Tabuľka č.3 - Subjekty motivácie

Aktér	Cieľ	Požiadavka	Obmedzenie
Občan	Elektronické vybavenie žiadosti	Implementovať službu životnej situácie tak, aby nebola potrebná osobná návšteva samosprávy	
	Zrýchlenie podania	Proaktívne kontaktovanie subjektu, predvyplnenie podaní a pod.	Vhodnosť služby na proaktívne správanie
Podnikateľ	Elektronické vybavenie žiadosti	Implementovať službu životnej situácie tak, aby nebola potrebná osobná návšteva samosprávy	
	Zrýchlenie podania	Proaktívne kontaktovanie subjektu, predvyplnenie podaní a pod.	Vhodnosť služby na proaktívne správanie
Mesto	Zrýchlenie vybavenia podania	Úprava interných procesov nevyžadujúcich listinné dokumenty	
	Zníženie množstva predkladaných údajov	Zníženie množstva listinných dokumentov	
	Presnejšie podania	Zníženie chybovosti, zníženie počtu žiadostí o doplnenie údajov	
Zamestnanci mesta	Zníženie pracovného zaťaženia	Nie je potrebné zasahovanie zamestnancov do fungovania elektronických podaní	Niektoré špecifické situácie si môžu vynútiť zásah zamestnancov mesta
	Zrýchlenie fungovania procesov	Elektronické vybavenie žiadosti	
	Zníženie chybovosti	Integrácia systémov	

Záujmom samosprávy je implementácia viacerých funkcionalít, ako zasielanie notifikácií pre používateľov služieb, možnosť nahlásiť problém v procese vybavovania a zavedenie nástroja, ktorý by umožňoval priebežné zisťovanie spokojnosti s využívaním elektronických služieb a automatizované monitorovanie štatistik podaní a tvorbu periodických reportov.

Tabuľka č.3a - Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb 1 (TO BE stav podľa štruktúry budovaných elektronických služieb)

Názov KS	Životná situácia	<u>Patrí medzi prioritné ŽS?</u>	Početnosť podaní (online + offline) za predošlý kalendárny rok (t.j. od 1.1. do 31.12.)			
	(kód z MetaIS)		(áno / nie)	Online (+zdroj)*	Offline (+zdroj)*	Spolu*
Diskusné fórum obce	003, 058				0	
Elektronické verejné obstarávanie	020				0	
Informačné služby v meste Levoča	093, 003, 117, 013, 095, 115, 94, 081, 176, 119, 031, 016, 112, 103, 020, 104, 058, 064, 055, 066, 067, 068, 069	áno			0	
Organizovanie občianskych podujatí	118, 117	áno			0	
Oznamovacie a ohlasovacie povinnosti mestu	163, 081, 058, 05, 035, 034, 031, 030, 003, 180, 171, 167, 166, 097, 071	áno		139	4	143
Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej a poplatkovej povinnosti	013, 072, 064, 066, 067, 068, 069	áno		2028	9	2037



Platenie daní, poplatkov, sankcií a pokút	013, 014, 64, 072, 073, 074				0
Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností	013, 064	áno	681		681
Poskytovanie dávok a príspevkov mesta	115, 112, 001, 115				0
Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám	003, 055				0
Poskytovanie návratnej finančnej výpomoci a nenávratných dotácií	001, 070	áno			0
Poskytovanie sociálnych služieb a pomoci mestom	153, 115, 112	áno			0
Poskytovanie úľav zo sankcií alebo nedoplatkov a odkladu platenia daní	014, 074	áno			0
Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci	013, 074	áno			0
Povoľovanie a licencovanie pre podnikateľskú činnosť na území mesta	05, 025, 016	áno			0
Povoľovanie odberu podzemných vôd (studňa) a zriadenie drobnej vodnej stavby	038, 170		1		1
Povoľovanie pre ostatné agendy mesta	025, 005, 003, 180, 081, 058, 055				0
Povoľovanie umiestnenia informačného, reklamného alebo propagačného zariadenia	025		261		261



Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva	013, 068	áno			0
Povolovanie výrobu drevín	034, 169	áno	40		40
Predaj a prenájom hnutel'ného a nehnuteľného majetku mesta	016, 160, 153	áno			0
Prenájom hrobového miesta	117		196	10	206
Prideľovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber	031, 166				0
Pripomienkovanie návrhov a materiálov mesta	115, 081, 058, 051, 003, 175				0
Registrovanie psa	013, 066				0
Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla	016, 163				0
Uvítanie detí do života	109	áno			0
Vrátenie pomernej časti dane	014, 074				0
Vybavovanie petícií	058	áno			0
Vybavovanie sťažností a podnetov	003, 058	áno			0
Vydávanie hlasovacieho preukazu	061				0
Vydávanie parkovacej karty	003, 081				0
Vydávanie rozhodnutí o zvláštnom užívaní miestnej komunikácie	003, 081	áno			0
Vydávanie rybárskeho lístku	171				0
Vyhlasovanie v obecnom rozhlase alebo televízii	003, 058				0
Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok	003, 081				0



Zisťovanie základnej ceny pozemku podľa cenovej mapy	016, 153				0
Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce	016, 157				0
Zverejňovanie aktualít a informačný servis	003, 058				0
Zverejňovanie zmlúv, ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami	003, 055	áno			0
CELKOVÝ PRIEMER			83,65	0,575	84,225

*Počty vyplnené na základe údajov získaných z mesta, reálny počet podaní môže byť vyšší

Tabuľka č.3b - Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb

Názov KS	Úroveň elektronizácie KS		Stručný popis zmien, ktoré zvýšia jej úroveň	Zámerom pr ojektu je pre túto službu vytvoriť verejn é aplikačné rozhranief 1 1?	Zámerom p rojektu je zosúladienie používateľ's kého rozhrania služby s IDSK?
	AS IS úroveň (podľa metaIS)	TO BE úroveň		(áno / nie)	(áno / nie)
Diskusné fórum obce		4	Občanovi bude umožnené službu využívať elektronicky. Vďaka prispôsobeniu bude fórum prístupnejšie a prehľadnejšie pre občana. Bude si môcť zapnúť notifikáciu k svojim príspevkom.	Áno	Áno
Elektronické verejn é obstarávanie		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania.	Áno	Áno
Informačné služby v meste Levoča		4	Informácie budú poskytnuté elektronicky na jednotnej platforme v štruktúrovanej forme. Patrí sem celá rada služieb ako: Informovanie o centrách voľného času, Informovanie o cestovnom ruchu, Informovanie o cintorínoch obce, Informovanie o činnosti obce, Informovanie o dani z nehnuteľností, Informovanie o dani za nevýherné hracie prístroje, Informovanie o dani za predajné automaty, Informovanie o dani za psa, ...	Áno	Áno
Organizovanie občianskych podujatí		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania. Patria sem tieto služby: Organizovanie občianskej rozlúčky so zosnulým, Organizovanie občianskeho svadobného obradu	Áno	Áno



Oznamovacie a ohlasovacie povinnosti mestu		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania - oznámenia. V prípade autorizovaného oznámenia, môže byť ohlasovateľ notifikovaný o stave svojho ohlásenia. Patria sem tieto služby: Oznamovanie zrušenia prevádzkovej jednotky, Oznamovanie strát a nálezov, Oznamovanie otváracích hodín prevádzkarne alebo ich zmeny, Oznamovanie o zvolaní zhromaždenia občanov, Oznamovanie o odstrela, Oznamovanie o konaní verejných telovýchovných, športových a turistických podujatí, Oznamovanie o konaní verejného kultúrneho podujatia, Oznamovanie o konaní dražby, Oznamovanie malého zdroja znečisťovania ovzdušia, Ohlasovanie závad zjazdnosti komunikácií, Ohlasovanie závad na chodníkoch a priechodoch pre chodcov, Ohlasovanie porúch verejného osvetlenia a cestnej svetelnej signalizácie, Ohlasovanie nelegálnych skládok, znečisťovania vodných tokov a životného prostredia, Ohlasovanie drobnej stavby a stavebných úprav	Áno	Áno
Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej a poplatkovej povinnosti		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania - oznámenia. V prípade ak sa na občana alebo podnikateľa eviduje povinnosť platby za službu (napr. cez evidenciu pobytu), dostane informácie o potrebe ohlásenia vo forme správy (push email mobilná správa) s predpripraveným formulárom. Napríklad oznámenie zániku daňovej povinnosti obdrží automaticky (na základe predošlého oznámenia o vzniku s uvedeným predpokladaným dátumom zániku, pre daň za užívanie verejného priestranstva alebo vjazd a zotrvanie motorového vozidla v historickej časti mesta). Nahrádza služby: Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za psa, Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za ubytovanie, Ohlasovanie vzniku, zániku alebo zmeny poplatkovej povinnosti za komunálne odpady a drobné stavebné odpady	Áno	Áno
Platenie daní, poplatkov, sankcií a pokút		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky. Platobný predpis je prepojený na uskutočnené podanie s povinnosťou platby.	Áno	Áno
Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania. V prípade ak sa na občana alebo podnikateľa eviduje povinnosť platby dane (napr. cez priznanie, alebo lustráciu katastra), dostane informácie - výzvu vo forme správy (push email mobilná správa) s možnosťou predvyplneného podania	Áno	Áno
Poskytovanie dávok a príspevkov mesta		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Patria sem tieto služby: Poskytovanie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi, Poskytovanie finančného príspevku na sociálnu oblasť, Poskytovanie finančného príspevku na prevádzku sociálnej služby	Áno	Áno
Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa.	Áno	Áno



Poskytovanie návratnej finančnej výpomoci a nenávratných dotácií		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa PO alebo FO	Áno	Áno
Poskytovanie sociálnych služieb a pomoci mestom		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Patria sem tieto služby: Pridelovanie bytu osobitného určenia alebo bytu v dome osobitného určenia, Požičiavanie zdravotných pomôcok, Poskytovanie základného sociálneho poradenstva, Poskytovanie stravovania v jedálni, Poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov, Poskytovanie sociálnej služby v zariadení opatrovateľskej služby, Poskytovanie sociálnej služby v ostatných zariadeniach sociálnej služby, Poskytovanie sociálnej služby v dennom stacionári, Poskytovanie sociálnej služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci, Poskytovanie prepravnej služby, Poskytovanie opatrovateľskej služby, Poskytovanie odľahčovacej služby	Áno	Áno
Poskytovanie úľav zo sankcií alebo nedoplatkov a odkladu platenia daní		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Formulár bude využívať prispôsobené polia, služby, kategórie číselníky a pod. používané danou samosprávou patria sem tieto služby: Povoľovanie odkladu platenia dane a povoloňovanie splátok, Poskytovanie úľavy zo sankcií alebo odpustenie sankcií pre daňový subjekt, Poskytovanie úľav alebo odpustenie daňového nedoplatku	Áno	Áno
Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude dostupná prakticky okamžite nakoľko bude evidovať aktuálny stav pohľadávok voči obyvateľovi/podnikateľovi. Potvrdzovanie výšky záväzkov môže byť inicializačným dokladom pre platbu daní poplatkov, nedoplatkov a sankcií.	Áno	Áno
Povoľovanie a licencovanie pre podnikateľskú činnosť na území mesta		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Formulár bude využívať prispôsobené polia, služby, kategórie číselníky a pod. používané danou samosprávou patria sem tieto služby: Udeľovanie individuálnej licencie na prevádzkovanie hazardných hier prostredníctvom výherných prístrojov, Povoľovanie zriadenia a posunu autobusových zastávok, Povoľovanie realizácie podnikateľského plánu na území obce, Povoľovanie predaja výrobkov a poskytovania služieb na trhovom mieste, Povoľovanie osobitných prevádzkových hodín, Povoľovanie ambulatného predaja, Licencovanie mestskej autobusovej dopravy	Áno	Áno
Povoľovanie odberu podzemných vôd (studňa) a zriadenie drobnej vodnej stavby		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa.	Áno	Áno



Povoľovanie pre ostatné agendy mesta		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta. Patria sem tieto služby: Povoľovanie zriadenia vjazdu z miestnej komunikácie na susedné nehnuteľnosti, Povoľovanie vjazdu do historickej časti mesta alebo pešej zóny, Povoľovanie prístupu k archívnym dokumentom a registratúrnym záznamom, Povoľovanie používania symbolov obce, Povoľovanie ohňostrojevých prác	Áno	Áno
Povoľovanie umiestnenia informačného, reklamného alebo propagačného zariadenia		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Formulár bude využívať prispôsobené polia, služby, kategórie číselníky a pod. používané danou samosprávou	Áno	Áno
Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa.	Áno	Áno
Povolovanie výrubu drevín		3	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. V procese poskytovania služby je potrebné miestne zisťovanie.	Áno	Áno
Predaj a prenájom hnutel'ného a nehnuteľného majetku mesta		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh. Patria sem tieto služby: Prenájom ostatného nehnuteľného majetku obce, Prenájom nebytových priestorov obce, Prenájom hnutel'ného majetku obce, Prenájom bytových priestorov obce, Predaj ostatného nehnuteľného majetku obce, Predaj nebytových priestorov obce, Predaj hnutel'ného majetku obce, Predaj bytových priestorov obce	Áno	Áno
Prenájom hrobového miesta		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený prispôsobený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Automaticky bude evidovaná platnosť nájomnej zmluvy a pri jej ukončení bude občanovi daná skutočnosť oznámaná s predvyplneným podaním automaticky.	Áno	Áno
Pridel'ovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený prispôsobený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Automaticky bude evidovaná doba na ktorú je nádoba poskytnutá a pri jej ukončení bude občanovi daná skutočnosť oznámaná s predvyplneným podaním automaticky.	Áno	Áno



Pripomienkovanie návrhov a materiálov mesta		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh. Patria sem tieto služby: Pripomienkovanie územného plánu obce, Pripomienkovanie plánu ochrany obyvateľstva a havarijných plánov podnikov a prevádzok na území obce, Pripomienkovanie návrhu záverečného účtu obce, Pripomienkovanie návrhu rozpočtu obce, Pripomienkovanie návrhu komunitného plánu sociálnych služieb obce, Pripomienkovanie návrhov nariadení, Pripomienkovanie cestovného poriadku mestskej autobusovej dopravy	Áno	Áno
Registrowanie psa		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Formulár bude prispôsobiteľný potrebám samosprávy napr. členenie psov do rôznych kategórií alebo podľa typu ich umiestnenia.	Áno	Áno
Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Uvítanie detí do života		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vrátenie pomernej časti dane		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh. Podľa predchádzajúceho plnenia a oznámenia bude toto podanie predpripravené pre daňový subjekt. Daňovník bude automaticky oboznámený o vrátení pomernej časti dane po splnení podmienok. A vyzvaný na výber spôsobu vrátenia pomernej časti dane.	Áno	Áno
Vybavovanie petícií		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vybavovanie sťažností a podnetov		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vydávanie hlasovacieho preukazu		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vydávanie parkovacej karty		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre (najmä číselníky) pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh. Podanie bude predpripravené aj na základe lustrácie registra FO, PO a vlastníctva motorového vozidla.	Áno	Áno



Vydávanie rozhodnutí o zvláštnom užívaní miestnej komunikácie		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vydávanie rybárskeho lístku		5	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh. Podanie bude predpripravené na základe overenia zaplataenia príslušného poplatku.	Áno	Áno
Vyhlasovanie v obecnom rozhlase alebo televízii		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Zisťovanie základnej ceny pozemku podľa cenovej mapy		4		Áno	Áno
Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce		4	Službu bude umožnené využívať elektronicky cez vytvorený formulár podania s predvyplnenými údajmi žiadateľa. Služba bude využívať prispôsobené formuláre pre potreby mesta s uvedením potrebných príloh.	Áno	Áno
Zverejňovanie aktualít a informačný servis		4	Služba bude umožňovať zverejňovanie aktualít na portáli mesta.	Áno	Áno
Zverejňovanie zmlúv, ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami		4	Zverejnené zmluvy budú zobrazované v štruktúrovanej forme na webvom sídle obce	Áno	Áno
CELKOVÝ POČET ZLEPŠENÍ NA ÚROVEŇ ≥ 4		40			

Vytvárané služby môžu zastupovať aj viacero generických služieb, preto v nasledujúcej tabuľke uvádzame prehľad vytváraných služieb a k nim doplnené generické služby.

Tabuľka č. 3c – Rozsah projektom vytváraných služieb oproti generickým

metaIS_kód	Názov generickej služby	Kód plánovanej služby	Názov KS
sluzba_egov_2129	Diskusné fórum obce	ks_350620	Diskusné fórum obce
sluzba_egov_8882	Elektronické verejné obstarávanie	ks_350621	Elektronické verejné obstarávanie
sluzba_egov_8886	Poskytovanie súťažných podkladov pre verejné obstarávanie		
sluzba_egov_2130	Elektronická úradná tabuľa	ks_350622	Informačné služby v meste Levoča
sluzba_egov_2030	Informovanie o cestovnom ruchu		
ks_236047	Informovanie o miestnom poplatku za rozvoj		



sluzba_egov_2021	Informovanie o uzávierke miestnych komunikácií		
sluzba_egov_2064	Informovanie o pamiatkovom fonde na území obce		
sluzba_egov_2036	Informovanie o dani za ubytovanie		
sluzba_egov_2003	Informovanie o základných školách v obci		
sluzba_egov_2008	Informovanie o verejnom obstarávaní		
sluzba_egov_2095	Informovanie o zariadeniach školského stravovania		
sluzba_egov_2004	Informovanie o sociálnych službách v obci		
sluzba_egov_1993	Informovanie o dani z nehnuteľností		
sluzba_egov_2020	Informovanie o mestskej hromadnej/autobusovej doprave		
sluzba_egov_2038	Informovanie o dani za vjazd a zotrvanie motorového vozidla v historickej časti mesta		
sluzba_egov_2092	Informovanie o školských obvodoch		
sluzba_egov_2061	Informovanie o odpadovom hospodárstve		
sluzba_egov_2097	Informovanie o komunitnom pláne sociálnych služieb obce		
sluzba_egov_2065	Informovanie o požiarnom poriadku obce		
sluzba_egov_2091	Informovanie o jazykových školách v obci		
sluzba_egov_2063	Informovanie o pamätihodnostiach obce		
sluzba_egov_2000	Informovanie o územnom pláne		
sluzba_egov_2037	Informovanie o dani za užívanie verejného priestranstva		
sluzba_egov_2070	Informovanie o regionálnom rozvoji a jeho podpore		
sluzba_egov_2072	Informovanie o cintorínoch obce		
sluzba_egov_2127	Informovanie o mestskej polícii		
sluzba_egov_2137	Informovanie o náboženských inštitúciách obce		
sluzba_egov_2115	Informovanie o životnom prostredí		
sluzba_egov_2010	Informovanie o činnosti obce		
sluzba_egov_2033	Informovanie o dani za nevýherné hracie prístroje		
sluzba_egov_2002	Informovanie o materských školách v obci		
sluzba_egov_2090	Informovanie o centrách voľného času		
sluzba_egov_2034	Informovanie o dani za predajné automaty		
sluzba_egov_2094	Informovanie o základných umeleckých školách		
sluzba_egov_2031	Informovanie verejnosti o civilnej ochrane		
sluzba_egov_2093	Informovanie o špeciálnych triedach		
sluzba_egov_2131	Informovanie o útulkoch a karanténach pre zvieratá		
sluzba_egov_2039	Informovanie o miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady		
sluzba_egov_2035	Informovanie o dani za psa		



sluzba_egov_2098	Informovanie o sociálnych zariadeniach v obci		
sluzba_egov_2056	Organizovanie občianskeho svadobného obradu	ks_350623	Organizovanie občianskych podujatí
sluzba_egov_2057	Organizovanie občianskej rozlúčky so zosnulým		
sluzba_egov_2138	Oznamovanie o zvolaní zhromaždenia občanov	ks_350624	Oznamovacie a ohlasovacie povinnosti mestu
sluzba_egov_2022	Ohlasovanie porúch verejného osvetlenia a cestnej svetelnej signalizácie		
sluzba_egov_2014	Oznamovanie otváracích hodín prevádzkarne alebo ich zmeny		
sluzba_egov_2126	Oznamovanie o konaní verejného kultúrneho podujatia		
sluzba_egov_2096	Oznamovanie o konaní verejných telovýchovných, športových a turistických podujatí		
sluzba_egov_2055	Oznamovanie o konaní dražby		
sluzba_egov_2006	Ohlasovanie nelegálnych skládok, znečisťovania vodných tokov a životného prostredia. Vyzvanie majiteľa pozemku na odstránenie odpadu.		
sluzba_egov_2062	Oznamovanie malého zdroja znečisťovania ovzdušia		
sluzba_egov_2024	Ohlasovanie závad zjazdnosti komunikácií		
sluzba_egov_2132	Oznamovanie zrušenia prevádzkovej jednotky		
sluzba_egov_2116	Oznamovanie o odstrel		
sluzba_egov_2009	Oznamovanie strát a nálezov		
sluzba_egov_2023	Ohlasovanie závad na chodníkoch a priechodoch pre chodcov		
sluzba_egov_1988	Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za užívanie verejného priestranstva	ks_350625	Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej a poplatkovej povinnosti
sluzba_egov_1994	Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za ubytovanie		
sluzba_egov_2042	Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za vjazd a zotrvanie motorového vozidla v historickej časti mesta		
sluzba_egov_1985	Ohlasovanie vzniku, zániku alebo zmeny poplatkovej povinnosti za komunálne odpady a drobné stavebné odpady		
sluzba_egov_1992	Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností	ks_350627	Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností
sluzba_egov_2043	Platenie ostatných daní a poplatkov	ks_350626	Platenie daní, poplatkov, sankcií a pokút
sluzba_egov_1991	Platenie pokút, úrokov a sankčných úrokov		
sluzba_egov_1989	Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady		
sluzba_egov_1990	Platenie miestnych daní		
sluzba_egov_2099	Poskytovanie finančného príspevku na prevádzku sociálnej služby	ks_350628	Poskytovanie dávok a príspevkov mesta
sluzba_egov_2101	Poskytovanie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi		
sluzba_egov_2100	Poskytovanie finančného príspevku na sociálnu oblasť		
sluzba_egov_2011	Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám	ks_350629	Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám



sluzba_egov_2049	Poskytovanie návratnej finančnej výpomoci	ks_350630	Poskytovanie návratnej finančnej výpomoci a nenávratných dotácií
sluzba_egov_2050	Poskytovanie nenávratných dotácií		
sluzba_egov_2102	Poskytovanie odľahčovacej služby	ks_350631	Poskytovanie sociálnych služieb a pomoci mestom
sluzba_egov_2103	Poskytovanie opatrovateľskej služby		
sluzba_egov_2110	Poskytovanie stravovania v jedálni		
sluzba_egov_2108	Poskytovanie sociálnej služby v zariadení opatrovateľskej služby		
sluzba_egov_2104	Poskytovanie prepravnej služby		
sluzba_egov_2111	Poskytovanie základného sociálneho poradenstva		
sluzba_egov_2112	Požičiavanie zdravotných pomôcok		
sluzba_egov_2107	Poskytovanie sociálnej služby v ostatných zariadeniach sociálnej služby		
sluzba_egov_2125	Pridelovanie bytu osobitného určenia alebo bytu v dome osobitného určenia		
sluzba_egov_2109	Poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov		
sluzba_egov_2106	Poskytovanie sociálnej služby v dennom stacionári		
sluzba_egov_2105	Poskytovanie sociálnej služby monitorovania a signalizácie potreby pomoci		
sluzba_egov_2046	Povoľovanie odkladu platenia dane a povoľovanie splátok		
sluzba_egov_2044	Poskytovanie úľav alebo odpustenie daňového nedoplatku		
sluzba_egov_2045	Poskytovanie úľavy zo sankcií alebo odpustenie sankcií pre daňový subjekt		
sluzba_egov_1995	Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci	ks_350633	Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci
sluzba_egov_2135	Povoľovanie realizácie podnikateľského plánu na území obce	ks_350634	Povoľovanie a licencovanie pre podnikateľskú činnosť na území mesta
sluzba_egov_2133	Povoľovanie ambulatného predaja		
sluzba_egov_2053	Udeľovanie individuálnej licencie na prevádzkovanie hazardných hier prostredníctvom výherných prístrojov		
sluzba_egov_2134	Povoľovanie predaja výrobkov a poskytovania služieb na trhovom mieste		
sluzba_egov_8884	Licencovanie mestskej autobusovej dopravy		
sluzba_egov_8892	Povoľovanie zriadenia a posunu autobusových zastávok		
sluzba_egov_2015	Povoľovanie osobitných prevádzkových hodín	ks_350635	Povoľovanie odberu podzemných vôd (studňa) a zriadenie drobnej vodnej stavby
sluzba_egov_2121	Povoľovanie odberu podzemných vôd (studňa) a zriadenie drobnej vodnej stavby		
sluzba_egov_2069	Povoľovanie vjazdu do historickej časti mesta alebo pešej zóny	ks_350636	Povoľovanie pre ostatné agendy mesta
sluzba_egov_2117	Povoľovanie ohňostrojevých prác		
ks_241085	Povoľovanie zriadenia vjazdu z miestnej komunikácie na susedné nehnuteľnosti		
sluzba_egov_2114	Povoľovanie používania symbolov obce		
sluzba_egov_2018	Povoľovanie prístupu k archívnym dokumentom a registratúrnym záznamom		



sluzba_egov_8887	Povoľovanie umiestnenia informačného, reklamného alebo propagačného zariadenia	ks_350637	Povoľovanie umiestnenia informačného, reklamného alebo propagačného zariadenia
sluzba_egov_1999	Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva	ks_350638	Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva
sluzba_egov_2005	Povoľovanie výrubu drevín	ks_350639	Povoľovanie výrubu drevín
sluzba_egov_2075	Predaj nebytových priestorov obce	ks_350640	Predaj a prenájom hnutel'ného a nehnuteľného majetku mesta
sluzba_egov_2076	Predaj ostatného nehnuteľného majetku obce		
sluzba_egov_2077	Prenájom bytových priestorov obce		
sluzba_egov_2074	Predaj hnutel'ného majetku obce		
sluzba_egov_2073	Predaj bytových priestorov obce		
sluzba_egov_2078	Prenájom hnutel'ného majetku obce		
sluzba_egov_2080	Prenájom nebytových priestorov obce		
sluzba_egov_2081	Prenájom ostatného nehnuteľného majetku obce		
sluzba_egov_2079	Prenájom hrobového miesta		
sluzba_egov_1996	Pridel'ovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber	ks_350642	Pridel'ovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber
sluzba_egov_2017	Pripomienkovanie návrhov nariadení	ks_350643	Pripomienkovanie návrhov a materiálov mesta
sluzba_egov_2032	Pripomienkovanie plánu ochrany obyvateľstva a havarijných plánov podnikov a prevádzok na území obce		
sluzba_egov_2113	Pripomienkovanie návrhu komunitného plánu sociálnych služieb obce		
sluzba_egov_8888	Pripomienkovanie územného plánu obce		
sluzba_egov_2051	Pripomienkovanie návrhu rozpočtu obce		
sluzba_egov_2052	Pripomienkovanie návrhu záverečného účtu obce		
sluzba_egov_2025	Pripomienkovanie cestovného poriadku mestskej autobusovej dopravy		
sluzba_egov_8889	Registrovanie psa	ks_350644	Registrovanie psa
sluzba_egov_2001	Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla	ks_350645	Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla
sluzba_egov_2058	Uvítanie detí do života	ks_350646	Uvítanie detí do života
sluzba_egov_2047	Vrátenie pomernej časti dane	ks_350647	Vrátenie pomernej časti dane
sluzba_egov_8891	Vybavovanie petícií	ks_350648	Vybavovanie petícií
sluzba_egov_2054	Vybavovanie sťažností a podnetov	ks_350649	Vybavovanie sťažností a podnetov
sluzba_egov_1997	Vydávanie hlasovacieho preukazu	ks_350650	Vydávanie hlasovacieho preukazu
sluzba_egov_2067	Vydávanie parkovacej karty	ks_350651	Vydávanie parkovacej karty
sluzba_egov_2026	Vydávanie rozhodnutí o zvláštnom užívaní miestnej komunikácie	ks_350652	Vydávanie rozhodnutí o zvláštnom užívaní miestnej komunikácie
sluzba_egov_2071	Vydávanie rybárskeho lístku	ks_350653	Vydávanie rybárskeho lístku
sluzba_egov_2060	Vyhlasovanie v obecnom rozhlase alebo televízii	ks_350654	Vyhlasovanie v obecnom rozhlase alebo televízii
sluzba_egov_2068	Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok	ks_350655	Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok
sluzba_egov_2082	Zisťovanie základnej ceny pozemku podľa cenovej mapy	ks_350656	Zisťovanie základnej ceny pozemku podľa cenovej mapy



sluzba_egov_208 3	Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce	ks_350657	Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce
sluzba_egov_201 2	Zverejňovanie aktualít a informačný servis	ks_350658	Zverejňovanie aktualít a informačný servis
sluzba_egov_201 3	Zverejňovanie zmlúv, ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami	ks_350659	Zverejňovanie zmlúv, ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami

Tabuľka č. 3c - Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb 2

#	Elektronická služba a/alebo webové sídlo, ktorá bude predmetom zlepšovania - aktuálne poskytované elektronické služby	Zámerom projektu je zvýšenie používateľskej prívetivosti? Ak áno, v ktorých kategóriách KPI ?	Úroveň používateľskej prívetivosti podľa BRISK benchmarku Prílohou projektových dokumentov je sebahodnotenie každej koncepcie služby pomocou UX KPI hárka (príloha č.11) v ich iniciačnej fáze.	
			AS IS	TO BE
1.	Všeobecné podanie	Vyhľadateľnosť Návody a informovanosť Proaktívnosť 1x a dost! Spätná väzba Použitelnosť Zrozumiteľnosť Dostupnosť online Mobilita Inkluzívnosť Platba Bezpečnosť Transparentnosť Rozvoj	34,12	55

Tabuľka č.3d - Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb 3

#	Elektronická služba, ktorá bude predmetom zlepšovania - aktuálne poskytované elektronické služby	Zámerom projektu je zjednodušenie ŽS (áno/nie)? + uviesť stručný charakter zlepšenia
1.	Všeobecné podanie	Áno. Cieľom je vytvoriť formuláre prispôbené službe na mieru využívaním prispôbených číselníkov existujúceho informačného systému a potrieb mesta. Formulár je predvyplnený na základe existujúcich dát, ktoré samospráva eviduje o občanovi alebo podnikateľovi. V prípade, ak je to možné, služba bude poskytovaná proaktívne.



3.3. ZAJINTERESOVANÉ STRANY/STAKEHOLDERI

Tabuľka č.4 – Zainteresované strany

ID	AKTÉR / STAKEHOLDER	SUBJEKT (názov / skratka)	ROLA (vlastník procesu/ vlastník dát/zákazník/ užívateľ člen tímu atď.)	Informačný systém (názov ISVS a MetaIS kód)	Počet dotknutých subjektov (odhad)
1.	Mesto Levoča	mesto	Vlastník procesu/ vlastník dát/ prevádzkovateľ	IS Korwin (isvs_9955)	n/a
2.	Zamestnanci mesta		Užívateľ IS	IS Korwin (isvs_9955)	60
3.	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR	MIRRI	Gestor eGovernmentu	UPVS (isvs_62), CSRÚ (Isvs_5836)	n/a
4.	Občan		Zákazník a Užívateľ IS	IS Korwin (isvs_9955)	8317 osôb v produktívnom veku podľa evidencie obyvateľstva ku dňu 27.3.2019
5.	Podnikateľ		Zákazník a Užívateľ IS	IS Korwin (isvs_9955)	1060 (počet PO a SZČO)

3.4. CIELE PROJEKTU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Ciele/Merateľné ukazovatele

Tabuľka č.5 – Ciele/Merateľné ukazovatele

ID	Špecifický cieľ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	POPIS UKAZOVATEĽA	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	AS IS MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (aktuálne hodnoty)	TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu)	SPÔSOB MERANIA / OVERENIA A PO NASADENÍ (overenie naplnenia cieľa)	POZNÁMKA
1	Zlepšenie dostupnosti a zvýšenie kvality eGovernment služieb pre obyvateľov, podnikateľov a zamestnancov úradu v meste.	Zvýšenie počtu poskytovaných elektronických služieb mestom.	Počet dostupných elektronických služieb podporených z projektu, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií občanov a podnikateľov.	Počet	1	40	Kvantitatívna analýza	Zvýšenie počtu poskytovaných elektronických služieb dostupných občanovi alebo podnikateľovi



		Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb a webov za pomoci personalizácie prostredia a komunikačných /notifikačných kanálov	Customer satisfaction score	% spokojnosti	51,3%	65%+	Používateľským prieskumom – dotazník spätnej väzby	Využitie UX hárkru alebo obdobnej metódy
		Vytvorenie expertného tímu pre zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby.	Počet expertov	počet	0	2	Zmluva, alebo dohoda o TPP	
2	Zefektívniť prácu úradníkov pri prijímaní, spracovaní podaní a komunikácii s nimi spojenej Zefektívniť prácu úradníkov pri prijímaní, spracovaní podaní a komunikácii s nimi spojenej	Znížiť náklady na podania		Priemerné náklady spojené s zasielaním dokumentov	0,90	0,50**	Kvantitatívna a kvalitatívna analýza	Cieľom je vytvorenie bezpapierového úradu. **
		Zvýšenie počtu elektronických volaní*/podaní zamestnancami mesta		Podiel počtu elektronických volaní/podaní na celkovom počte volaní/podaní	8%	50%	Kvantitatívna analýza na základe údajov z návrhového riešenia a IS mesta cez automatizovaný reporting	

* Volanie je komunikácia stroj stroj, užívateľ stroj, a opačne za účelom vybavenia podania. Volaním v listinnom podaní je napr. odoslanie listu, vytvorenie zápisnice, vytlačenie rozhodnutia, overenie v databáze FO PO, a pod.

** Cieľom je odbúrať nutnosť tlače, ktorá sa využíva v súčasnom stave aj pri elektronickom podaní kde je celá dokumentácia aj v papierovej forme. Cieľom je odbúranie papiera v procese spracovania podania ako aj na výstupe z úradu v horizonte t10. Z tohto dôvodu sa uvažuje s nulovými nákladmi na materiál ak je to legislatívne možné a služba to umožňuje.

3.5. ŠPECIFIKÁCIA POTRIEB KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA

Počet obyvateľov v meste Levoča bol v roku 2019 podľa evidencie osôv 14 454 obyvateľov, . Z toho tvorilo produktívnu časť obyvateľstva 57,54%, čo predstavuje 8317 obyvateľov, ktorých v rámci tohto projektu je možné považovať za prvoradých používateľov služieb mesta. Levoča ako jedna z mála miest zaznamenáva stagnáciu, respektíve rast počtu obyvateľov.



Z hľadiska budúceho vývoja počtu používateľov elektronických služieb je možné vychádzať čiastočne aj z analýzy počtu obyvateľov vo veku 15 až 18 rokov a následne z dlhodobého horizontu (10 rokov) vo veku 6 až 14 rokov. Počty obyvateľov v týchto kategóriách predstavujú potenciál pre nárast počtu užívateľov elektronických služieb v horizonte 3 rokov o 4% a v horizonte 10 rokov o 7% iba vplyvom zmeny štruktúry obyvateľstva. Na mieru využívanosti elektronických služieb majú však najväčší vplyv ostatné faktory akými sú počet, dostupnosť, kvalita, jednoduchosť, prívetivosť a podpora elektronických služieb. Digitálne technológie a služby sa v súčasnej situácii umocnenej pandémie stali jedným z kľúčových aspektov života obyvateľov ale aj podnikateľských subjektov. Dôležitosť elektronizácie vo verejnej správe sa stala v niektorých prípadoch nevyhnutnosťou. Z tohto dôvodu je dostupnosť a kvalita elektronických služieb dôležitejším komponentom moderných miest ako kedykoľvek pred tým.

V rámci analýzy potrieb koncového používateľa boli použité tri prístupy. Prvý využíva ako zdroj informácií správu o indexe digitálnej ekonomiky, ktorá sa za Slovensko publikuje na ročnej báze informácie o dostupnosti internetovej siete, jej kvalite, počtoch používateľov a miere využívania digitálnych služieb. Druhý prístup využil kvantitatívnu a kvalitatívnu analýzu prostredníctvom dotazníka (<https://idsk.gov.sk/vzory/prieskum-spokojnosti>), ktorý bol v mesiaci marec odoslaný zamestnancom mesta ako aj zverejnený online na webe mesta a sociálnych sieťach pre možnosť vyplnenia občanmi a podnikateľmi. Tretí prístup bol zameraný na analýzu požiadaviek a mieru spokojnosti s aktuálnym stavom ako elektronických služieb poskytovaných mestom tak aj celkovými procesmi ktorými je vybavovanie týchto podaní zabezpečovaných a to nie len elektronickou formou. V rámci tohto prístupu bol uskutočnený kvalitatívny prieskum formou štruktúrovaného rozhovoru so zamestnancami mesta v príslušných agendách. Výsledky týchto analýz sú popísané nižšie.

Na základe Indexu digitálnej ekonomiky (DESI, 2021) sú domácnosti a podnikateľské subjekty pripravené pre elektronickú komunikáciu a využívanie elektronických služieb. Podľa prieskumu DESI má až 78% domácností širokopásmové pripojenie k internetu, a 52% Malých a stredných podnikov má aspoň základnú úroveň digitálnej intenzity.

Úroveň digitálnych zručností je na Slovensku pomerne nízka a iba 54% obyvateľov deklaruje základné digitálne zručnosti. Z tohto dôvodu je navrhované riešenie zostavené s maximálnou pozornosťou na jednoduchosť a prívetivosť elektronických služieb.

Zároveň v porovnaní s EÚ udáva index digitálnej ekonomiky výrazné zaostávanie Slovenska v oblasti otvorených údajov, ktoré sú znakom vyššej transparentnosti, efektivity a zodpovednosti. Práve kvôli tejto skutočnosti je potrebné zdôrazniť ich úlohu a podporiť ich využívanie vo verejnej správe. V súčasnosti sa využíva platforma digitálne mesto.

Pre identifikáciu potrieb koncového užívateľa riešenia projektu bol v priebehu mesiaca marec uskutočnený prieskum spokojnosti s webovým sídlom a informačným systémom, ako súčasť iniciatívnej fázy predkladaného projektového zámeru formou dotazníka. Respondentmi dotazníka boli občania mesta ako aj pracovníci úradu mesta. Obsahovo bol zameraný na spokojnosť respondenta s webovým sídlom mesta a informáciami na nej publikovanými. Druhá polovica dotazníku zahŕňala otázky zamerané na mieru spokojnosti občanov s poskytovanými elektronickými službami mesta v minulosti a súčasnosti. Dotazník bol distribuovaný medzi zamestnancov a občanov elektronickými kanálmi. Celkovo sa prieskumu zúčastnilo 39 respondentov. Potreby a požiadavky koncového používateľa vychádzajú aj zo štúdie DESI.

Tretím prístupom k analýze požiadaviek bolo uskutočnenie telefonického štruktúrovaného rozhovoru so zamestnancami mesta. Rozhovor bol vedený v nasledovných oblastiach v ktorých boli identifikované problémy súčasného stavu a očakávané zlepšenia procesov.

Kladené otázky:

- Čo v súčasnom systéme pri riešení prijatých podaní považujete za najväčšiu bariéru pre zvýšenie efektivity Vašej práce?
- Čo v súčasnom systéme pri riešení prijatých podaní považujete za pozitívne?
- Čo by ste v súčasnom systéme zmenili alebo doplnili tak aby bola Vaša práca efektívna?

Oblasti v ktorých boli otázky kladené:

- Prijatie a zaevidovanie podania od občana alebo podnikateľa
- Kontrola, overenie a rozpracovanie podania.

Prijatie a zaevidovanie podania od občana alebo podnikateľa

Podania ktoré prichádzajú na mesto osobne sa dostávajú do registratúry na prílušnom oddelení ale zostávajú len v evidencii prílušnej agendy

Momentálne prijaté elektronické podania sa tlačia nakoľko prichádzajú ako všeobecné podanie

Rovnako sa v niektorých prípadoch tlačí aj napr. mailová komunikácia s občanom.

Kontrola, overenie a rozpracovanie podania.

Overovanie a autentifikácia si vyžaduje vstup do externých databáz – napr. oversi.gov.sk, no častejšie priamo kataster resp programtretej strany, registre PO a FO, prípadne iné registre vedené v meste

Z tohto prieskumu vyplynuli nasledovné skutočnosti:



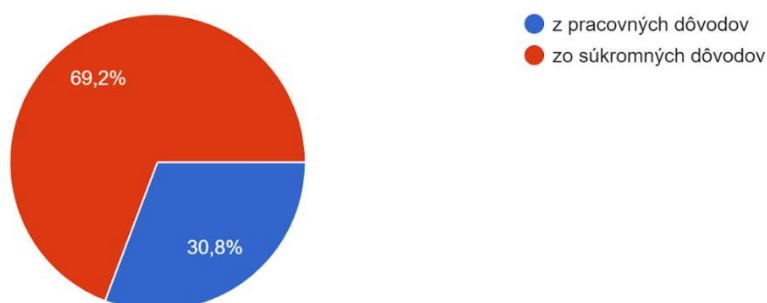
- Potrebná lepšia integrácia IS aby bolo možné prijaté podania automatizovať a lepšie kategorizovať.
- Potrebná eliminácia tlačie potvrdení elektronických podaní (alebo autentifikačných doložiek).
- Potrebné znížiť počet opakovaných volaní na externé alebo interné registre a tieto volania automatizovať, pričom úradník by riešil iba kontrolu resp. špecifické prípady.
- Integrovať všetky interné rozhodnutia do registratúry aj s vyznačením právoplatnosti pre zefektívnenie spracovania aktuálne riešených podaní.

Výsledky prieskumu užívateľskej spokojnosti s aktuálnym stavom IS mesta a jeho služieb ako zo strany občana/podnikateľa tak aj zo strany zamestnanca mesta.

53,8% opýtaných reprezentovalo mužov, 41% opýtaných boli ženy. Viac ako polovica opýtaných reprezentuje obyvateľstvo v produktívnom veku 5,2% pohlavie neuviedlo.

Navštevujete web Mesta z pracovných alebo súkromných dôvodov?

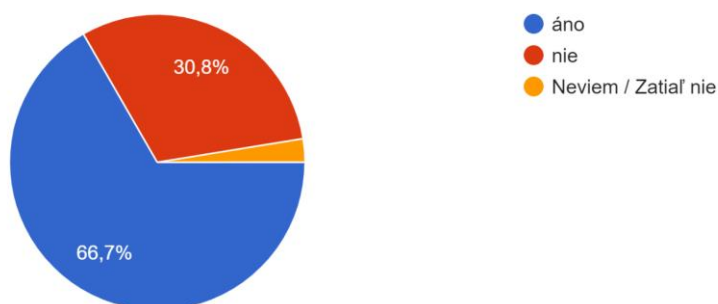
39 odpovedí



Obrázok 1 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Navštevujete web mesta Levoča z pracovných alebo súkromných dôvodov?

Našli ste, čo ste hľadali?

39 odpovedí



Obrázok 2 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Našli ste čo ste hľadali?

Koľko krát ste využili elektronické služby mesta v minulosti?

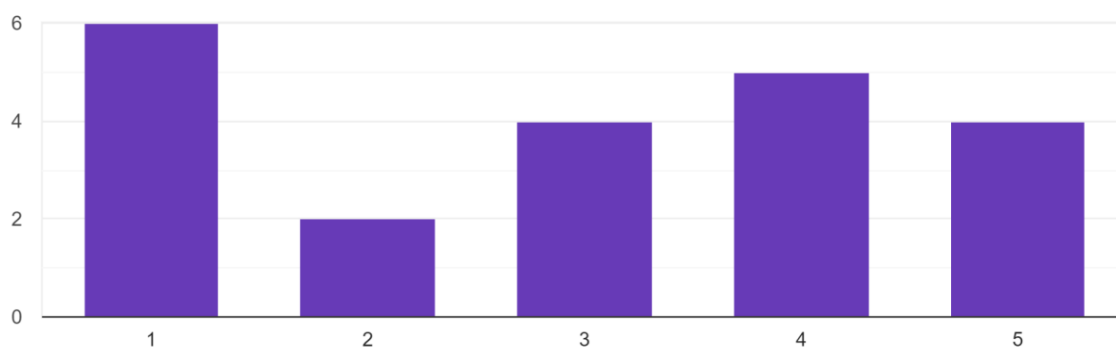
39 odpovedí



Obrázok 3 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Koľkokrát ste využili elektronické služby mesta v minulosti?

Ako hodnotíte dizajn aktuálnych elektronických služieb poskytovaných mestom?

21 odpovedí



Veľmi pozitívne

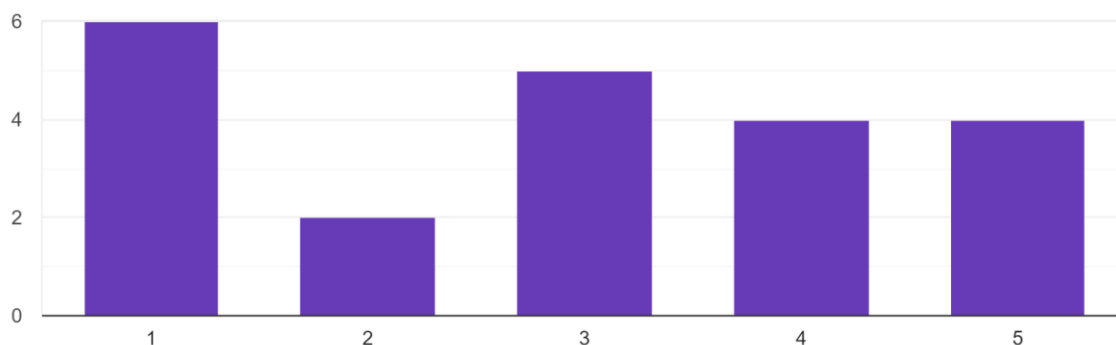
Veľmi negatívne

Obrázok 4 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Ako hodnotíte dizajn aktuálnych elektronických služieb poskytovaných mestom?

Customer satisfaction score (CSAT) = 38,1%. Táto hodnota celkovo vystihuje nespokojnosť s dizajnom služieb poskytovaných mestom.

Ako hodnotíte početnosť elektronických služieb poskytovaných mestom?

21 odpovedí



Veľmi pozitívne

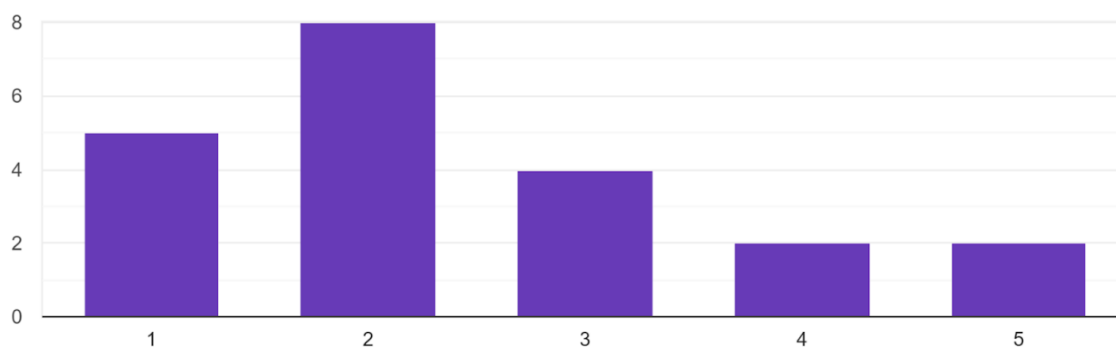
Veľmi negatívne

Obrázok 5 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Ako hodnotíte početnosť stránok elektronických služieb poskytovaných mestom?

Customer satisfaction score (CSAT) = 38,1%

Ako hodnotíte dostupnosť návodov ku poskytovaným elektronickým službám.

21 odpovedí



Veľmi pozitívne

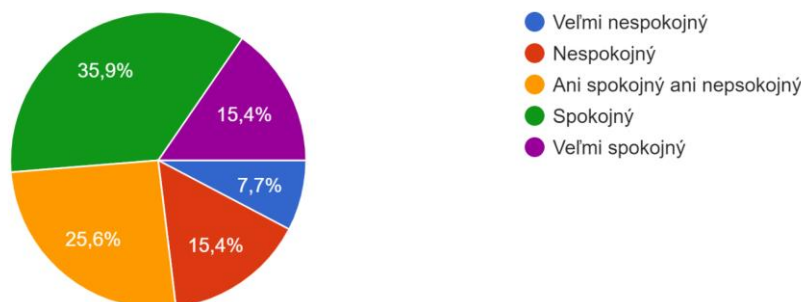
Veľmi negatívne

Obrázok 6 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Ako hodnotíte dostupnosť návodov ku poskytovaným elektronickým službám?

Customer satisfaction score (CSAT) = 61,9%

Ako by ste zhodnotil/a Vašu celkovú skúsenosť s návštevou stránky Mesta?

39 odpovedí



Obrázok 7 – Vyhodnotenie otázky prieskumu – Ako by ste zhodnotil/a Vašu celkovú skúsenosť s návštevou stránky mesta.

Celková skúsenosť s návštevou stránky mesta bola ohodnotená prostredníctvom Customer satisfaction score (CSAT) na 51,3%.

Väčšina opýtaných prichádza na stránku mesta Levoča zo súkromných dôvodov hľadať novinky v meste, popřípade dôvodov týkajúcich sa sociálnej agendy mesta, výšky poplatkov a školstva.

Z hodnotenia prieskumu vyplýva, že existuje priestor na zlepšovanie služieb poskytovaných mestom. Najlepšie obstála dostupnosť návodov k poskytovaným službám, avšak samotná dostupnosť služieb a ich dizajn boli hodnotené podpriemerne. Samotná webová stránka mesta mala v rámci opýtaných zmiešanú, mierne pozitívnu odozvu.

Na základe kvalitatívnej analýzy výsledkov, je možné zistenia sumarizovať do nasledujúcich bodov:

- Nedostupnosť elektronických služieb
- Neresponzívny a nepraktický dizajn stránky a poskytovaných služieb
- Slabá dostupnosť údajov na stránke mesta

Odporúčania vyplývajúce z prieskumu:

- Sprístupnenie elektronických služieb občanom a podnikateľom
- Úprava dizajnu podľa Jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb a webových sídiel
- Zrýchlenie procesu získania informácie

3.6. RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI

Riziká a závislosti sú popísané v prílohe Zoznam rizík a závislostí (excel).

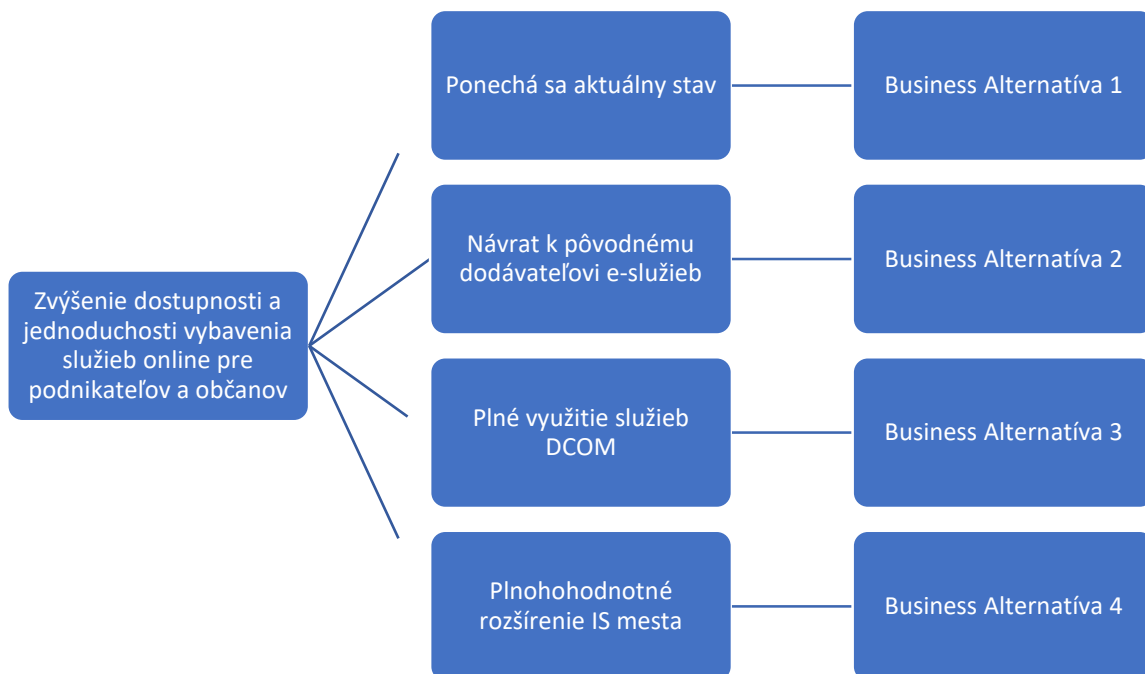
3.7. ALTERNATÍVY A MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA

3.7.1. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU BIZNISOVEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY

V rámci mesta boli identifikované a zvažované nasledovné alternatívy:

- Ponechá sa aktuálny stav – nedôjde k žiadnej zmene
- Vráti sa k využívaniu elektronických služieb predchádzajúceho dodávateľa
- Plné využitie služieb DCOM – využitie plného potenciálu DCOM a IS mesta. V rámci tejto alternatívy sa umožní využívanie elektronických služieb plného potenciálu DCOM. Dôjde ku migrácii mnohých modulov a IS mesta do cloudu DCOM Avšak ani táto alternatíva nepredstavuje signifikantné zmeny užívateľskej prívítivosti služieb pre zákazníkov. Spätná väzba bude získavaná manuálne.
 - DEUS má v súčasnosti rozpracované viaceré projekty v tejto oblasti. Pre obce a mestá prebieha spomínaný DCOM+, ktorý je zameraný na plošné rozšírenie systému ISDCOM na pribl. 1000 obcí a miest. Pre mestá vo veľkostnej kategórii 14 000 - 40 000 (Levoča má 14 454 obyvateľov) obyvateľov DEUS realizuje projekty plošného rozšírenia IS DCOM. Pre mestá nad 40 000 obyvateľov DEUS ponúka integračné riešenie pre ich existujúce IS.
 - IS DCOM prispôsobenie služieb resp. formulárov pre individuálne potreby miest priamo neumožňuje. Zmenu je ochotný zapracovať po nahromadení sa kritickej masy požiadaviek. Takúto zmenu bude realizovať ako jednotnú funkcionality pre všetkých užívateľov s prípadnou možnosťou parametrizácie
 - Autentifikáciu pri jednotlivých elektronických službách v súčasnom ani zamýšľanom IS DCOM nie je možné prispôbiť potrebám individuálnych miest (príklad pri vybraných službách nevyžadovať eID).

- Periodicitu monitorovania spätnej väzby nie je možné prispôbovať.
- S využívaním IS DCOMU je spojený ročný poplatok.
- Rozšírenie IS mesta riešením upraveným pre potreby mesta a jeho IS - vytvorí sa nové riešenie upravujúce frontend aj backend. Toto riešenie zlepší užívateľské rozhranie poskytované pre koncového zákazníka využívajúceho službu s cieľom zjednodušiť jej priebeh a minimalizovať počet uskutočnených krokov, ako aj zjednodušiť samostatnú prácu administratívnych pracovníkov na úroveň nevyžadujúcu papierovú formu. Spolu s týmto riešením sa zavedie proaktívnosť na maximálnej možnej úrovni spolu so sledovaním a vyhodnocovaním spätnej väzby užívateľov. Alternatíva umožňuje plnú customizáciu služieb podľa potrieb mesta.



Obrázok 8 – Business alternatívy

3.7.2. MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA

Tabuľka č.6 – Kritéria pre MCA

	KRITÉRIUM	ZDŮVODNENIE KRIÉRIA	Mesto	Zamestnanci mesta	MIRRI	Občania	Podnikatelia
BIZNIS VRSTVA	Kritérium A (KO)	Zavedenie proaktívnosti ako základného prvku zvyšovania participácie občanov	X	X	X	X	X
	Kritérium B	Aktuálne existujúce elektronické služby poskytované samosprávou vyžadujú úpravy v zmysle aktuálnych legislatívnych požiadaviek	X	X		X	X
	Kritérium C	Aktuálne existujúce elektronické služby poskytované samosprávou vyžadujú úpravy	X	X		X	X



		<i>v zmysle jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb</i>					
	Kritérium D	<i>Zavedenie nástroja na získavanie spätnej väzby od užívateľov a následné zlepšovanie kvality služby</i>	X	X		X	X
	Kritérium E	<i>Zvýšenie počtu elektronických služieb dostupných pre občanov a podnikateľov</i>	X	X	X	X	X
	Kritérium F (KO)	<i>Zjednodušenie práce zamestnancov mesta a odstránenie potreby viacnásobného prihlasovania, preklápania údajov</i>	X	X			

Tabuľka č.7 – Vyhodnotenie MCA

ZOZNAM KRITÉRIÍ	ALTERNATÍVA 1	SPÔSOB DOSIAHNUTIA	ALTERNATÍVA 2	SPÔSOB DOSIAHNUTIA	ALTERNATÍVA 3	SPÔSOB DOSIAHNUTIA	ALTERNATÍVA 4	SPÔSOB DOSIAHNUTIA
Kritérium A	nie	Obmedzený počet služieb, žiadna proaktivita	áno/nie	Obmedzený počet proaktívnych služieb	áno/nie	Obmedzený počet proaktívnych služieb	áno	Proaktívnosť bude implementovaná v rámci nových aj zlepšovaných služieb tam, kde to bude možné implementovať
Kritérium B	áno	Podanie cez Slovensko.sk spĺňa legislatívne požiadavky	áno	Služby spĺňajú legislatívne požiadavky	áno	Služby v rámci DCOM budú spĺňať legislatívne požiadavky	áno	Novo zavedené služby, ako aj zlepšené služby budú vyhovovať aktuálne platným legislatívnym požiadavkám
Kritérium C	áno	Podanie cez Slovensko.sk spĺňa požiadavky jednotného dizajnu manuálu	áno	Služby budú spĺňať požiadavky jednotného dizajnu manuálu	áno	Služby v rámci DCOM budú spĺňať požiadavky jednotného dizajnu manuálu	áno	Novo zavedené služby, ako aj zlepšené služby budú vyhovovať platným požiadavkám jednotného dizajnu manuálu



Kritérium D	áno	Spätná väzba bude zisťovaná súčasnými administratívnymi kapacitami využitím mailového kontaktu	áno	Spätná väzba bude zisťovaná súčasnými administratívnymi kapacitami využitím mailového kontaktu	áno	Spätná väzba bude zisťovaná súčasnými administratívnymi kapacitami využitím mailového kontaktu	áno	Spätná väzba bude realizovaná pomocou nového nástroja implementovaného do IS
Kritérium E	nie	Počet poskytovaných služieb sa nezmení	áno	Výrazne sa zvýši počet poskytovaných služieb	áno	Výrazne sa zvýši počet poskytovaných služieb	áno	Výrazne sa zvýši počet poskytovaných služieb
Kritérium F	nie	Žiadna zmena business procesov	nie	Bude sa využívať predchádzajúci systém a služby sa integrujú do systému mesta	nie	Bude sa využívať DCOM a služby sa integrujú do systému mesta	áno	Služby sú súčasťou IS mesta

Cieľom tohto projektu je:

- Zaviest' nástroj na hodnotenie spätnej väzby užívateľov, keďže priebežný monitoring a vyhodnocovanie získaných údajov v aktuálnom stave absentuje
- Poskytovať nové elektronické služby v súlade s vládou schválenou Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy SR (NKVIS), kde sa ako jedna z priorit uvádza Rozvoj agendových systémov
- Zlepšiť existujúcu elektronickú službu poskytovanú samosprávou, ktorá vyžaduje úpravy v zmysle aktuálnych legislatívnych požiadaviek jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb,
- V rámci poskytovaných elektronických služieb nie je zavedená proaktívnosť, ako základný prvok zvyšovania participácie občanov
- Zjednodušiť prácu zamestnancov mesta, umožniť plne elektronický chod a prispôsobiť systém pre potreby mesta

3.7.3. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU APLIKAČNEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY

Riešenie vybranej biznisovej alternatívy 4 pozostáva v aplikačnej vrstve z dvoch alternatív. Alternatívy aplikačnej vrstvy pre biznis alternatívy 1, 2 a 3 nie sú uvedené, pretože alternatívy nespĺňajú aspoň jedno KO kritérium.

Business alternatíva 4

4A Nutné komponenty

Komponent portál
Elektronické služby mesta na portáli
Komponent pre administráciu e-služieb

4B Preferované Komponenty

Privátna zóna
Editor podania
Komponent „Podpora prevádzky“

Business alternatíva 4

4A Nutné komponenty

Komponent portál
Elektronické služby mesta na portáli
Komponent pre administráciu e-služieb

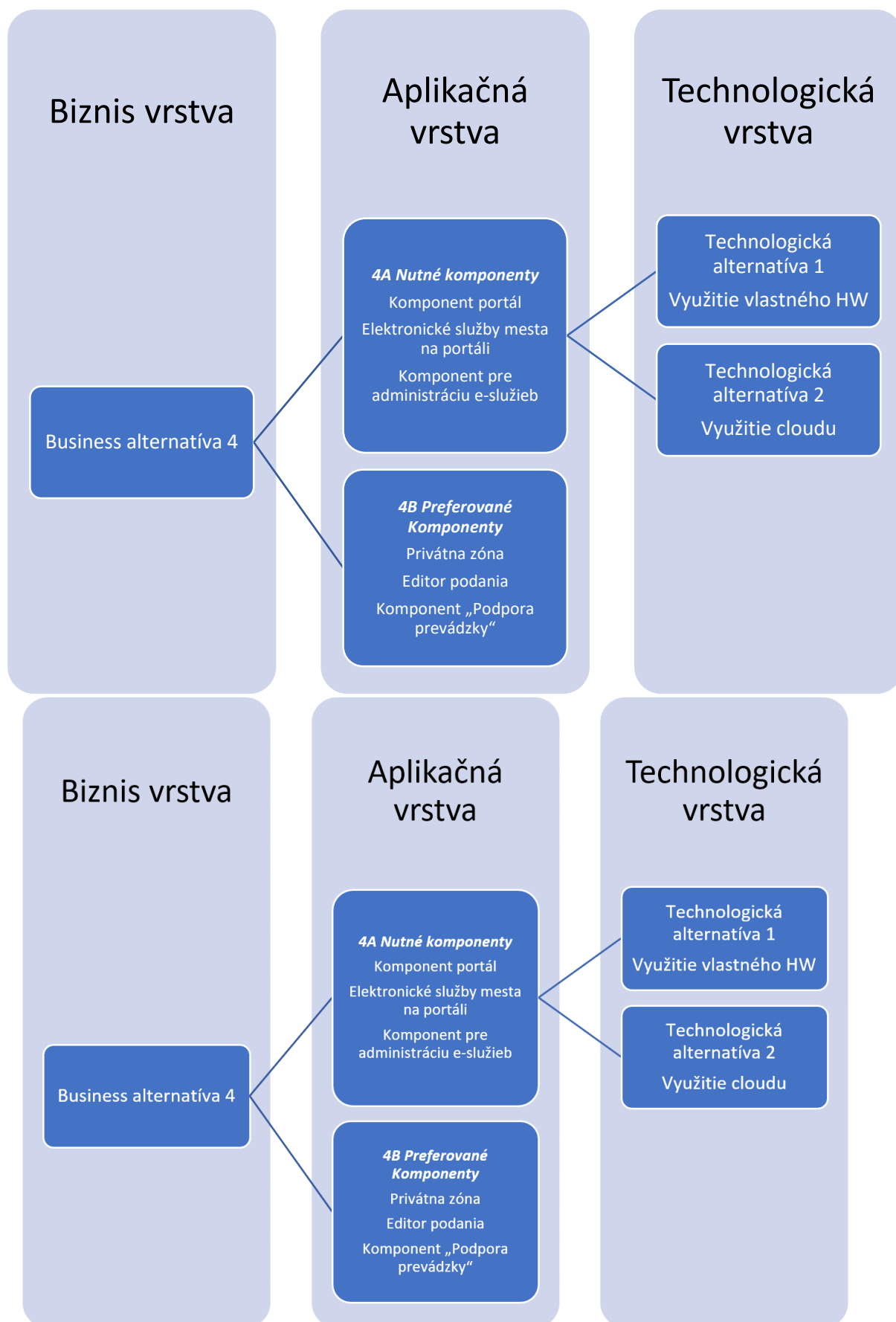
4B Preferované Komponenty

Privátna zóna
Editor podania
Komponent „Podpora prevádzky“

Obrázok 9 – Aplikačná vrstva

Bližšie informácie o aplikačnej vrstve zvoleného riešenia sa nachádzajú v dokumente Prístup k projektu.

3.7.4. STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU TECHNOLOGICKEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY



Obrázok 10 – Technologická vrstva



V rámci alternatív z pohľadu technologickej vrstvy je možné uvažovať v dvoch rovinách: Vlastný HW a využitie súkromného Cloudu. Vzhľadom na plánovanú modernizáciu HW a riadenie prístupu k systému je výhodnejšie riešenie cestou vlastného HW.

Bližšie informácie o technologickej vrstve sa nachádzajú v dokumente Prístup k projektu.

Záver z MCA

V rámci MCA bola vybratá Business alternatíva 4, ktorá splnila všetky požiadavky uvedené v časti 3.7.2 Multikriteriálna analýza:

- Zavedenie proaktívnosti ako základného prvku zvyšovania participácie občanov
- Aktuálne existujúca elektronická služba poskytovaná samosprávou vyžaduje úpravy v zmysle aktuálnych legislatívnych požiadaviek
- Zavedenie nástroja na získavanie spätnej väzby od užívateľov a následné zlepšovanie kvality služby
- Zvýšenie počtu elektronických služieb dostupných pre občanov a podnikateľov
- Zjednodušenie práce zamestnancov mesta – odstránenie potreby viacnásobného prihlasovania, preklápania údajov
- Zavedenie možnosti využitia customizovaných formulárov - prispôbenie systému individuálnym podmienkam užívateľa

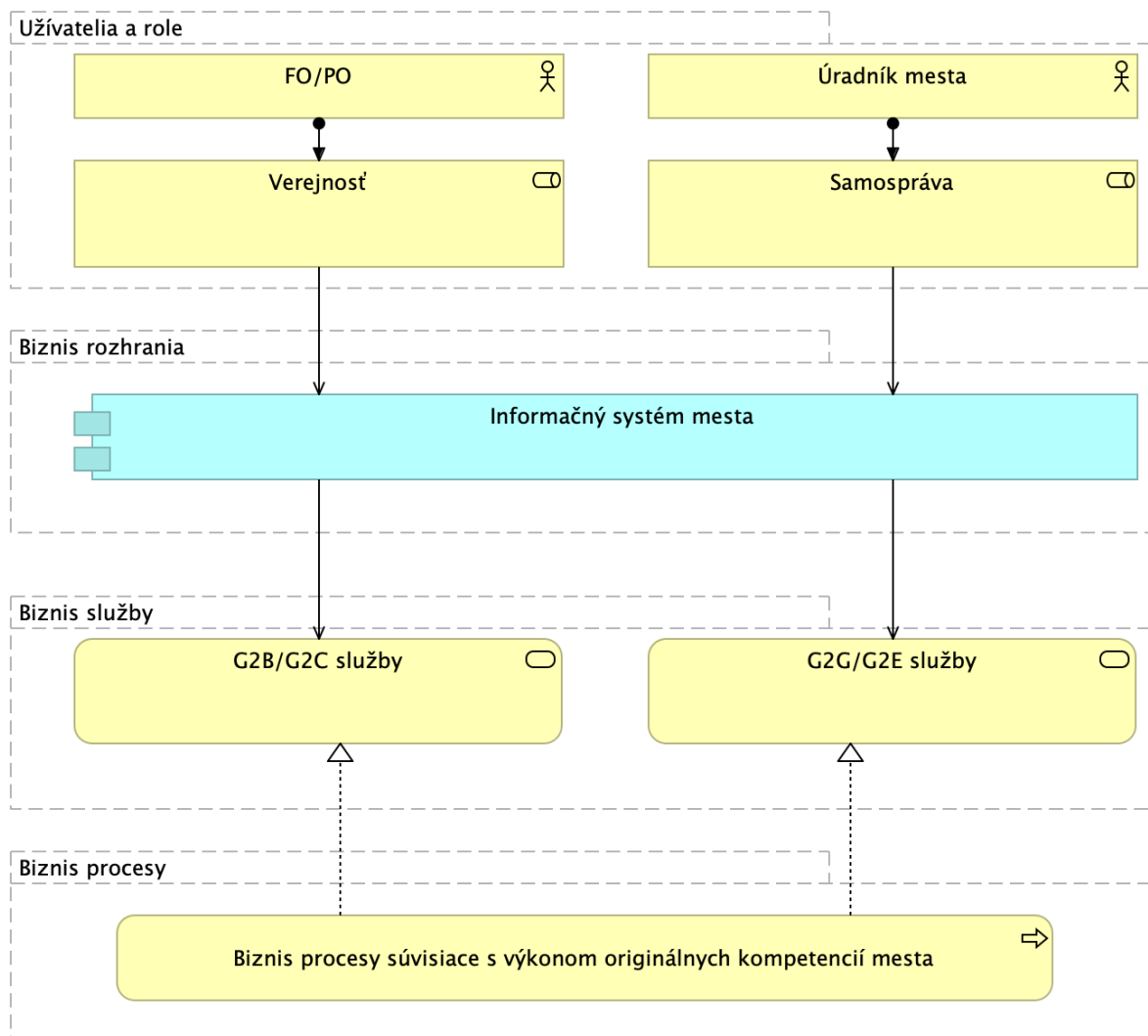


4. POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)

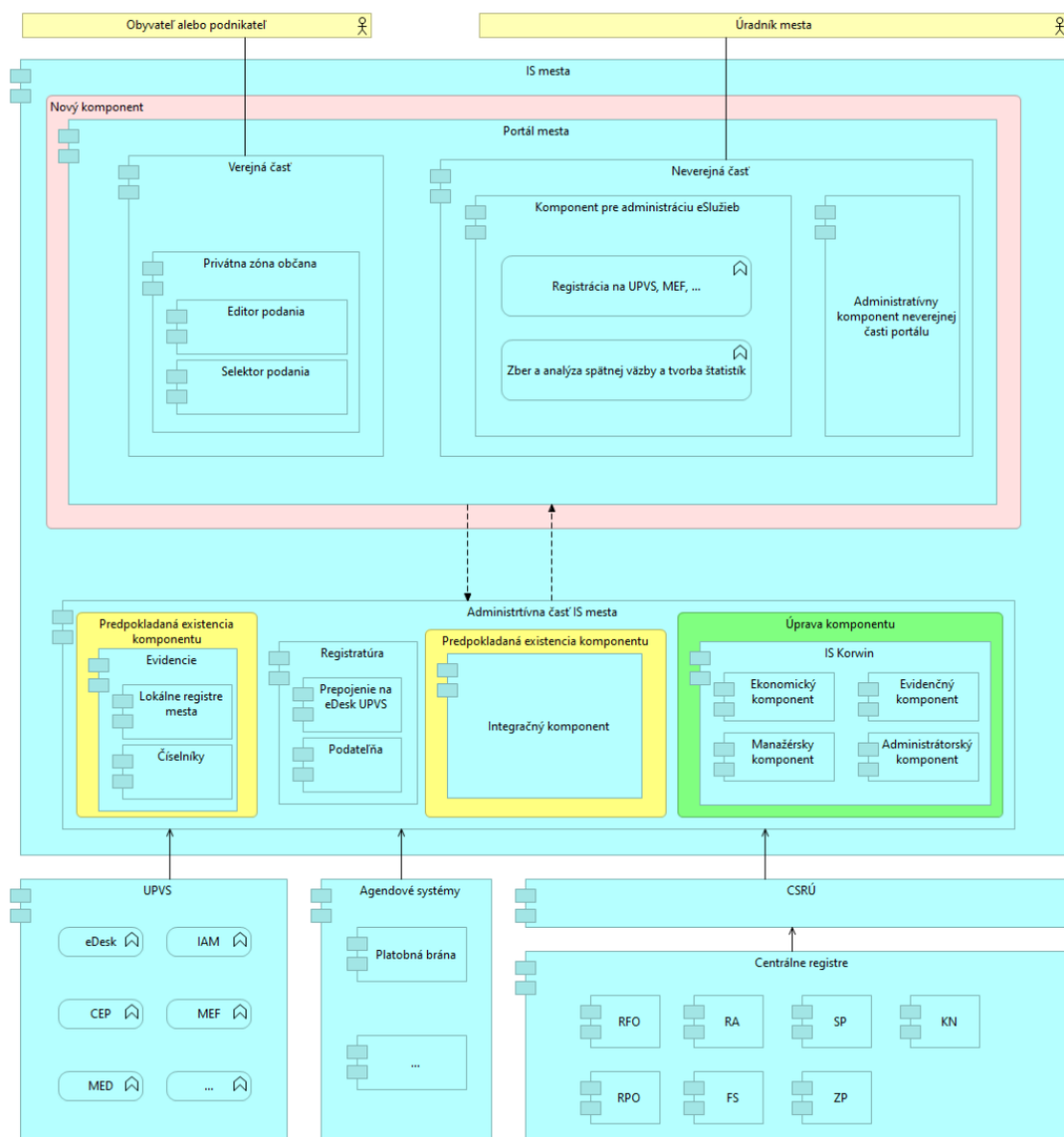
Tabuľka č.8 – Požadované výstupy

Aktivita	Oblasť	Činnosti	Typ výstupu	
Aktivita 1: Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti	Zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby.	Vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti, zdefinovanie interných postupov práce a procesov pre získavanie, analýzu a zapracovanie spätnej väzby a aktualizácia KRIT.	A. Politika riadenia používateľskej skúsenosti	Povinný
		Budovanie ľudského kapitálu a know-how	B. Vytvorenie 2 až 6 interných, expertných kapacít	Povinný
	Monitorovanie spätnej väzby.	Pravidelné meranie využívania KS a webových portálov, vrátane kvality používateľskej skúsenosti.	C. Pravidelný reporting využitia ISVS a jednotlivých elektronických služieb	Povinný
	Analýza, posúdenie a zapracovanie spätnej väzby. Vnútrorezortné a medzirezortné koordinovanie rozvoja ISVS na úrovni životných situácií.	Identifikovanie úzkych miest a bariér využívania KS a webov, pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov, návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe.	D. CX audit a plán rozvoja (roadmapa)	Povinný
Aktivita 2: Implementácia „malých zlepšení“ na front/back- ende, ktorý služby zjednoduší, zvýši ich prívetivosť a tým zvýši ich používanie a spokojnosť s nimi	Realizácia zmien na Front-Ende (užívateľskom rozhraní)		E. Implementovaná zmeny užívateľského rozhrania vybraných elektronických služieb a webov za účelom optimalizácie zákazníckej cesty.	Povinný
	Realizácia zmien na Back-Ende (zmeny procesov, aplikačných rozhraní, dátové a procesné integrácie)	Efektívny, agilný rozvoj informačných systémov pre jednoduchšie a prívetivejšie služby a prehľadnejšie životné situácie	F. Vytvorenie verejne dostupných aplikačných rozhraní (openAPI) pre všetky zlepšované služby.	Povinný
			G. Implementované zmeny na pozadí služieb (zmeny procesov, aplikačné služby, dátové a procesné integrácie) potrebné pre optimalizáciu zákazníckej cesty.	Dobrovoľný

5. NÁHLAD ARCHITEKTÚRY



Obrázok 11 – Model biznis architektúry – TO BE stav



Obrázok 12 – Model aplikačnej architektúry – TO BE stav

- svetločervená - budovaný komponent
- žltá - komponenty budované mimo tohto projektu
- zelená - úprava komponentu

V rámci predkladaného riešenia bude vytvorená verejná a neverejná časť portálu mesta ktorá bude prepojená na zlepšený Informačný systém mesta Levoča (isvs_11114), čo umožní občanovi a podnikateľovi prístup k elektronickým službám a zamestnancovi mesta na efektívnu a aktívnu správu a spracovanie prijatých podaní. Predkladané riešenie predpokladá existenciu integračného komponentu, ktorý umožňuje napojenie sa IS mesta na externé aplikácie, systémy a registre najmä za účelom autentifikácie a konzumovania údajov. Rovnako predkladané riešenie predpokladá existenciu prepojenia lokálnych evidencií na externé registre a automatizovaný proces overovania. Integrácia na spomínané systémy bude realizovaná mimo predkladaného projektu v réžii mesta.

Bližšie informácie k tejto kapitole sa nachádzajú v dokumente Prístup k Projektu.

6. LEGISLATÍVA

Projekt nepredpokladá potrebu legislatívnych zmien pre naplnenie cieľov a dodanie výstupov projektu. Jediné legislatívne zmeny sa budú týkať interných dokumentov mesta a VZN.



7. ROZPOČET A PRÍNOSY

Tabuľka č.9 – Sumarizácia nákladov a prínosov

Náklady	Spolu	Portál verejná časť	Portál neverejná časť
Náklady s DPH	512 221 €	228 673 €	391 608 €
Všeobecný materiál	- 14 263 €	- 14 263 €	108 059 €
IT - CAPEX	409 491 €	188 952 €	220 539 €
Aplikácie	409 491 €	188 952 €	220 539 €
SW	- €	- €	- €
HW	- €	- €	- €
IT - OPEX- prevádzka	84 219 €	38 861 €	45 358 €
Aplikácie	84 219 €	38 861 €	45 358 €
SW	- €	- €	- €
HW	- €	- €	- €
Riadenie projektu	32 774 €	15 123 €	17 651 €
Prínosy	873 768 €	120 501 €	753 267 €
Finančné prínosy	- €	- €	- €
Administratívne poplatky	- €	- €	- €
Ostatné daňové a nedaňové príjmy	- €		
Ekonomické prínosy	873 768 €	120 501 €	753 267 €
Občania (€)	120 501 €	120 501 €	- €
Úradníci (€)	753 267 €	- €	753 267 €
Úradníci (FTE)	N/A	N/A	N/A
Kvalitatívne prínosy	- €	- €	- €

Interpretácia výsledkov: Bližší popis je v prílohe CBA_textová_časť

8. HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU A METÓDA JEHO RIADENIA

Tabuľka č.10 – Harmonogram jednotlivých fáz projektu

ID	FÁZA/AKTIVITA	ZAČIATOK (odhad termínu)	KONIEC (odhad termínu)	POZNÁMKA
1.	Prípravná fáza	03/2021	03/2021	
2.	Iniciačná fáza	03/2022	05/2022	
3.	Realizačná fáza	06/2022	06/2023	
3a	Analýza a Dizajn	06/2022	09/2022	Analýza súčasných potrieb, súčasného stavu, návrh dizajnu služieb a modulov pre integráciu
3b	Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb	06/2022	09/2022	Obstaranie softvérového riešenia a technických prostriedkov (HW)



3c	Implementácia a testovanie	10/2022	05/2023	Zavedenie riešenia do prevádzky
3d	Nasadenie a PIP	06/2023	06/2023	Nasadenie a post implementačná podpora
4.	Dokončovacia fáza	06/2023	08/2023	Odvzdávanie výstupov a administratívna finalizácia
5.	Podpora prevádzky (SLA)	07/2023	06/2028	Trvanie SLA kontraktu

Projekt bude realizovaný agilným prístupom s cieľom implementovať požiadavky vedúce k zvýšeniu užívateľskej prívetivosti pre všetkých stakeholderov.

9. PROJEKTOVÝ TÍM

Projektový tím bude pozostávať z nasledujúcich členov:

- Projektový manažér
- Finančný manažér
- Vlastník procesov
- UX Dizajnér

Bližšie určenie projektového tímu sa uskutoční po schválení projektu.

10. PRACOVNÉ NÁPLNE

Vlastník procesov - zodpovedá za proces - jeho výstupy i celkový priebeh poskytnutia služby alebo produktu konečnému užívateľovi. Kľúčová rola na strane zákazníka (verejného obstarávateľa), ktorá schvaľuje biznis požiadavky a zodpovedá za výsledné riešenie, prínos požadovanú hodnotu a naplnenie merateľných ukazovateľov. Úlohou tejto roly je definovať na užívateľa orientované položky (user-stories), ktoré budú zaradzované a prioritizované v produktovom zásobníku. Zodpovedá za priebežné posudzovanie vecných výstupov dodávateľa v rámci analýzy, návrhu riešenia vrátane DNR z pohľadu analýzy a návrhu riešenia aplikácii IS.

UX dizajnér - zodpovedá za podporu a dohľad nad projektom z pohľadu nastavenia princípov, kritérií a požiadaviek na UX, kontrolu kvality dodržania "user experience" a realizácie výstupov. Hlavnou úlohou role je zabezpečiť aplikáciu metodológie UCD (user centered design) pri vývoji SW, pričom vznikajúce koncové služby SW musia byť postavené na reálnych potrebách koncových používateľov.

Projektový manažér - Projektový manažér riadi projekt v súlade so Zmluvou o poskytnutí NFP, usmerneniami a pokynmi poskytovateľa súvisiacimi s čerpaním fondov EÚ, zmluvou o poskytnutí NFP a ďalšími relevantnými riadiacimi dokumentmi a usmerneniami riadiaceho orgánu alebo sprostredkovateľského orgánu, zodpovednosť za činnosti súvisiace s podpornými aktivitami publicity projektu.

Finančný manažér - príprava podkladov pre žiadosti o platbu, príprava a nahrávanie samotných žiadostí o platbu, príprava podkladov pre monitorovanie projektu, príprava a nahrávanie samotných monitorovacích správ, prípravu podkladov pre verejné obstarávanie k projektu, príprava kontrol verejných obstarávaní, práce súvisiace so zmenami na projekte, komunikácia s RO a pod.

11. ODKAZY

12. PRÍLOHY

- Prístup k projektu
- CBA tabuľková časť
- CBA textová časť
- Zoznam rizík
- UX hodnotiaci hárok

Koniec dokumentu