

ROZHOVOR S MGR. MICHALOM SYGÚTOM, PRIMÁTOROM MESTA TURČIANSKE TEPLICE,
O ZAVEDENÍ ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB PRE OBČANOV MESTA A PODNIKATEĽOV

TURČIANSKE TEPLICE SÚ PRVÝM DIGITÁLNYM MESTOM NA SLOVENSKU

Turčianske Teplice sú prvým digitálnym mestom na Slovensku, ktoré poskytuje svoje služby prostredníctvom elektronickej komunikácie medzi verejnosťou mestským úradom a následne zabezpečuje vnútorné elektronické spracovanie podaní v rámci MsÚ.

■ **Ste jedným z prvých miest na Slovensku, ktoré zaviedlo elektronické služby pre občanov a firmy. Čo vás presvedčilo, aby ste začali?**

Zo svojho doterajšieho pôsobenia som poznal, že moderná inštitúcia 21. storočia potrebuje služby pre verejnosť – občanov, podnikateľov, ktoré ich nebudú zatažovať čakaním v úradoch, osobnými návštevami a zisťovaním, v akom štádiu riešenia je ich záležitosť. Práve tieto možnosti ponúka zavedenie elektronických služieb. Za prirodzené tiež považujem, že mestské úrady tak ako iné inštitúcie verejnej správy, by mali ísť s duchom čias a zapojiť sa do všeobecnej koncepcie informatizácie.

Naše zámery sme skonkretizovali, keď boli v minulom roku prijaté kľúčové dokumenty – Stratégia informatizácie verejnej správy a Národná koncepcia informatizácie verejnej správy. Náš systém je vytvorený v súlade s týmito dokumentmi a je teda pripravený v budúcnosti komunikovať s ostatnými informačnými systémami verejnej správy a ďalej sa rozširovať.

■ **Aké služby ste sprístupnili? Podľa čoho ste ich vybrali?**

Základnou úlohou eGovernmentu je sprístupňovať elektronické služby širokej verejnosti. Naším cieľom bolo sprístupniť práve také služby, ktoré majú konkrétnu pridanú hodnotu pre občanov a podnikateľov nášho mesta. Keďže však pod pojmom digitálne mesto chá-



Centire eFFICE 4 City je určený pre mestá a obce, ktoré majú záujem o efektívne riadenie prostredníctvom elektronizácie. Táto technológia dovoľuje efektívne vytvárať, spravovať, ukladať, zabezpečiť, používať a distribuovať informácie, úlohy, dokumenty a ich obsah v elektronickej podobe. Preto zjednodušuje a urýchľuje jednotlivé kroky vedúce k bezproblémovej komunikácii s vonkajším, ale aj vnútorným prostredím. www.turciansketeplice.sk

peme širší zmysel ako iba elektronizáciu agend mestského úradu, ako napr. komunikácia medzi mestským úradom a mestským zastupiteľstvom či spracovanie miestnych daní a poplatkov, rozhodli sme sa digitalizovať také služby, ktoré zabezpečia zvýšenie kvality života našim občanom a podnikateľom.

Podľa dostupných analýz sa rozsah služieb, ktoré poskytuje miestny úrad externému



prostrediu, pohybuje okolo stovky. V prvom rade sme sa zamerali na niekoľko prvých testovacích služieb, ktoré občania a firmy často využívajú a možno ich elektronicke ľahko zrealizovať. Naše služby sú totiž často prepojené so službami štátnej správy či iných inštitúcií a ešte nie všetky z nich sú pripravené na elektronizáciu.

Myslím si, že služby, ako sú žiadosť o prihlásenie alebo odhlásenie psa do evidencie, vy-

kaz dane za ubytovanie či oznámenie o verejnom zhromaždení občanov sú dobrými testmi na to, aby sme vyšli v ústrety občanom a zároveň aby si zvykli na nový spôsob komunikácie s mestským úradom.

Pre podnikateľov a tých, ktorí prídu do nášho mesta podnikáť, odporúčam využiť ohlásenie začatia podnikania, elektronické podávanie výkazu dane za ubytovanie či žiadosť o vydanie povolenia na vjazd do pešej zóny mesta. Organizátorom kultúrnych podujatí uľahčí administratívu žiadosť o poskytnutie finančnej dotácie na kultúrnu oblasť a oznámenie o konaní verejného podujatia.

■ **Ako to vyzerá v praxi? Čo musí urobiť občan a čo sa deje na mestskom úrade pri spracovaní podania?**

Postup pri jednotlivých podaniach je pre všetky služby rovnaký. Občan sa prihlási do systému, klikne na požadovanú službu, následne sa zobrazí jej elektronický formulár a vyplní potrebné polia. Systém je užívateľsky veľmi jednoduchý a upozorňuje na prípadné nedostatky pri vyplňaní formulára.

Ten, kto ešte nevie alebo nemôže podať žiadosť elektronicke, môže zrealizovať svoje podanie v klasickej papierovej podobe (osobne alebo poštou) prostredníctvom už fungujúceho klientskeho centra. Každé podanie totiž naši pracovníci prevedú do elektronickej podoby a ďalej s ňou pracujeme jednotnou formou, ako keby bolo podané elektronicke.

Vnútrotný obeh podania je tiež zabezpečený prostredníctvom tohto systému. Úlohy pridružené systému automaticky jednotlivým pracovníkom mestského úradu na základe znalosti pracovných postupov. To umožňuje, že si občan na internetovej stránke môže kedykoľvek overiť, v akom štádiu spracovania je jeho podanie a kto ho práve vybavuje. Takýto systém mne a ostatným vedúcim pracovníkom zabezpečuje presný prehľad o aktuálnom stave spracovania všetkých podaní.

■ **Aký systém ste použili?**

Rozhodli sme sa spolupracovať s poradenskou a IT spoločnosťou Centire. Hlavným dôvodom bol fakt, že spoločnosť sa už niekoľko rokov venuje poradenstvu pre samosprávy a detailne pozná toto prostredie s jeho špecifikami a procesy, ktoré tu prebiehajú. Zároveň sa spoločnosť Centire venuje už viac ako päť rokov problematike informatizácie verejnej správy, a preto sme využili synergiu týchto znalostí, výsledkom ktorej je softvérové riešenie Centire eFFICE 4 City.

■ **Ako prebiehal proces nasadenia týchto služieb?**

Koncom roka 2008 nám spoločnosť predstavila softvérové riešenie Centire eFFICE 4 City a prebehla analýza našich špecifických požiadaviek. Na jej základe spoločnosť Centire upravila svoje softvérové riešenie pre konkrétne podmienky nášho mesta. Po overení zapracovania sme spustili testováciu prevádzku na štyri mesiace. Už počas pilotného spustenia projektu bol o elektronické služby záujem. Máme viac ako 500 používateľov, ktorí si otestovali túto novú možnosť v praxi. Od apríla 2009 sme spustili tzv. ostrú prevádzku, čo znamená, že občania a podnikatelia už môžu reálne využívať služby digitálneho mesta.

Z hľadiska výpočtovej techniky sme nemuseli riešiť žiadny dodatočný nákup, vysta-

čili sme so súčasným počítačovým vybavením mestského úradu. Výhodou je, že pre využívanie daného riešenia postačuje bežný počítač. Samotné softvérové riešenie Centire eFFICE 4 City je umiestnené a prevádzkované na serveri dodávateľa, spoločnosti Centire.

■ **Viete už opísať ako nasadenie elektronických služieb ovplyvnilo vnútrotný chod mestského úradu?**

Pilotná prevádzka je už síce za nami, ale určite potrebujeme viac času na presnejšie zistenie prínosu tohto systému. Čo však viem už teraz posúdiť, sú mnohé výhody, ktoré samotná elektronizácia prináša. Napríklad dokumenty v papierovej forme sa môžu nesprávne založiť alebo stratiť pri presune medzi jednotlivými oddeleniami, tu to však nehrozí. Vedenie mesta má lepši prehľad o procesoch, ktoré prebiehajú na mestskom úrade – vieme napríklad posúdiť koľko agendy majú jednotliví pracovníci, presne poznáme dĺžku času, ktorý je potrebný na vybavenie žiadosti. Tiež znížime počet papierových dokumentov

či zjednodušíme vyhľadávanie a archiváciu dokumentov. Očakávam, že na základe týchto údajov budeme vedieť efektívnejšie riadiť prácu a odbúrime zbytočnú administratívu.

■ **Pre občanov aj pracovníkov mestského úradu táto novinka predstavuje zaujímavú zmenu. Ako ste ich pripravili na zavedenie elektronických služieb? Budete novú formu služieb nejakو prezentovať občanom?**

Pre zavedenie týchto služieb sme vybrali projektový tím, ktorý už niekoľko mesiacov komunikuje a pripravuje tento projekt. Od spustenia projektu prezentuje novinky cez miestne a regionálne médiá, ale aj prostredníctvom našich poslancov a odborníkov. Na našej webovej stránke sa každý občan mohol zapojiť do pilotnej prevádzky a vyskúšať si, ako celý systém funguje. Občanov budeme o týchto možnostiach informovať aj naďalej, aby sa táto elektronická služba dostatočne dostala do povedomia verejnosti.

■ **Ako vnímajú zavedenie noviniek pracovníci mestského úradu?**

Myslím si, že prínos elektronických služieb vníma každý z nás. Tak ako elektronické služby v iných oblastiach aj u nás platí, že šetria časom každého – občana aj úradníka. Bez týchto služieb si už dnešný život ani nedokážem predstaviť.

Na úvod je vždy dôležité oboznámiť sa so softvérom a s tým, ako funguje. Pre našich pracovníkov sme pripravili dve školenia, kde sa plne oboznámili o spôsoboch využívania tejto aplikácie. Avšak podľa môjho názoru každý človek, či už zamestnanec, občan, alebo podnikateľ, ktorý bežne používa napríklad internet banking alebo e-mailovú korešpondenciu cez gmail či pobox, nebude mať problém s využívaním služby digitálneho mesta. Jeho používanie je veľmi intuitívne a dnes ho už naplno využívame.

Tešíme sa, že nám systém ušetril veľa rutínnej práce. Napríklad po vyplnení podania občanom stačí, keď naši pracovníci skontrolujú údaje. Systém sám automaticky vygeneruje kompletnú sadu dokumentácie, ktorá je potrebná na spracovanie prijatej žiadosti. Ďalšie dokumenty sa generujú na základe šablón a sú do nich automaticky prenášané údaje z formulára. Ušetríme si tak manuálne prepisovanie a znížime chybovosť.

■ **Zatiaľ ste spustili využívanie niekoľkých elektronických služieb. Plánujete pokračovať s ďalšími službami?**

Určite plánujeme pokračovať ďalej. V každom prípade budeme hľadieť na občana a jeho záujem využívať elektronické služby. Vyspelé krajiny napríklad vytvorili veľa služieb, ale prax a dodatočný prieskum im ukázal, že nie všetky boli využívané. Ako príležitosť pre ďalšie budovanie nových služieb vidím operačný program Informatizácia spoločnosti (OPIS). Už dnes hľadáme možnosti, ako z fondov EÚ financovať ďalšie skvalitnenie služieb občanom v Turčianskych Tepliciach. ■

Zoznam elektronických služieb pre občanov Turčianskych Teplic

- Žiadosť o vydanie povolenia na vjazd do pešej zóny mesta
- Žiadosť o poskytnutie finančnej dotácie na kultúrnu oblasť
- Oznámenie o konaní verejného podujatia
- Výkaz dane za ubytovanie
- Žiadosť o poskytnutie informácií
- Oznámenie o verejnom zhromaždení občanov
- Žiadosť o prihlásenie/odhlásenie psa z evidencie
- Žiadosť o zabranie verejného priestranstva

Zoznam elektronických služieb pre podnikateľov v Turčianskych Tepliciach

- Ohlásenie začatia podnikania
- Výkaz dane za ubytovanie
- Žiadosť o vydanie povolenia na vjazd do pešej zóny mesta
- Žiadosť o poskytnutie finančnej dotácie na kultúrnu oblasť
- Oznámenie o konaní verejného podujatia
- Žiadosť o poskytnutie informácií
- Oznámenie o verejnom zhromaždení občanov
- Žiadosť o prihlásenie/odhlásenie psa z evidencie
- Žiadosť o zabranie verejného priestranstva