

MESTSKÝ ÚRAD V ŽILINE

Materiál na rokovanie pre
Mestské zastupiteľstvo v Žiline

Číslo materiálu: ____/2024

K bodu programu

**Návrh na schválenie predloženia
Žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku
za účelom realizácie projektu
„Personalizácia služieb mesta Žilina“**

Materiál obsahuje:

1. Návrh na uznesenie
2. Dôvodová správa
3. Materiál
4. Príloha/y

Materiál prerokovaný:

Predkladá:

Mgr. Peter Fiabáne
primátor mesta

Zodpovedný za vypracovanie:

spracovateľ
Ing. Martin Kapitulík
zástupca primátora mesta

Žilina, 24.09.2024

NÁVRH NA UZNESENIE

Uznesenie č. __/2024

Mestské zastupiteľstvo v Žiline

I. schvaľuje

1. Predloženie **Žiadosti o NFP** za účelom realizácie projektu „**Personalizácia služieb mesta Žilina**“ z Programu Slovensko 2021-2027 v rámci výzvy č. PSK-MIRRI-620-2024-DV-EFRR zameranej na zrýchlenie a skvalitnenie digitalizácie podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré radikálne znížia námahu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte so štátom;
2. Zabezpečenie realizácie projektu v súlade s podmienkami poskytnutia pomoci;
3. Výšku oprávnených výdavkov projektu: **max. 1 086 956,52 €**;
4. Zabezpečenie finančných prostriedkov na spolufinancovanie realizovaného projektu vo výške **max. 86 956,52 €** (rozdiel celkových oprávnených výdavkov projektu a poskytnutého NFP) v súlade s podmienkami poskytnutia pomoci;
5. Zabezpečenie financovania prípadných neoprávnených výdavkov z rozpočtu mesta Žilina.

DÔVODOVÁ SPRÁVA

Výzva s kódom PSK-MIRRI-620-2024-DV-EFRR bola vyhlásená v rámci Priority 1P1 Veda, výskum a inovácie Riadiacim orgánom pre Program Slovensko 2021 – 2027 MIRRI. Účelom výzvy je zrýchliť a skvalitniť digitalizáciu podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré radikálne znížia námahu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte so štátom. Prívetivejšie a jednoduchšie weby a elektronické služby štátu sú predpokladom zvyšovania spokojnosti občanov a podnikateľov s riešením ich životných situácií, ako aj predpokladom zvýšenia miery vybavovania pohľadávok rôznymi digitálnymi kanálmi.

Zmyslom tejto výzvy je, aby digitálne služby poskytované mestom zjednodušovali život občanom či podnikateľom. Je potrebné konštatovať, že to tak nie je a mesto Žilina má v tomto smere rezervy. Prístup k službám mesta Žilina sa má stať jednoduchým (pravidlo „na tri kliky“) a súčasne by si mal z používania služieb mesta odnášať občan či podnikateľ príjemný zážitok – tak, ako napríklad z komerčných webov. Z pohľadu mesta sa tak znížia nároky na administratívnu záťaž, pretože bude možné zvýšiť objem agendy vybavenej elektronicky. Ďalšou dôležitou témou, ktorú bude projekt riešiť je **personalizácia služieb a ich praktickosť**. Mesto Žilina už nebude poskytovať „všeobecnú“ agendu služieb. Tieto služby budú orientované na konkrétneho občana či podnikateľa (vďaka zavedeniu jednoduchého autorizovaného prihlasovania) a v prípade potreby si služby budú občana či podnikateľa samé „vyhľadávať“ a upozornia ho, že je potrebné vo vzťahu k mestu reagovať na nový podnet.

Od projektu sa očakáva realizácia najmä týchto zmien:

- technologické a netechnologické zmeny na front-ende, t.j. úpravy webových portálov mesta tak, aby sa zjednodušilo ich používanie pre občanov a podnikateľov. Ide najmä o zmeny grafických používateľských rozhraní (GUI), zmeny informačnej architektúry a obsahového manažmentu služieb, zresponsívnenie GUI, zvyšovanie úrovne digitalizácie koncových služieb, multijazyčnosť, prístupnosť
- technologické riešenia na back-ende koncových služieb, t.j. úpravy informačných systémov Mesta Žilina tak, aby dokázalo poskytovať lepšie digitálne služby občanom a podnikateľom. Pôjde o dotvorenie otvorených aplikačných rozhraní, sfunkčnenie proaktívnych funkcionalít (t.j. takých, ktoré začnú komunikovať s občanom na základe udalosti bez toho, aby sa o ňu musel občan aktívne zaujímať)
- napájanie sa na centrálné moduly digitálneho ekosystému verejnej správy

Žiadosť o NFP bude vo vecnom súlade s nasledovným typom akcie PSK17:

- budovanie nových a výrazne zmenených personalizovaných služieb a životných situácií a využitie multikanálového prístupu postaveného na API s dôrazom na mobilné služby a v súlade s WAD (EU) 2016/2102.

V rámci oprávneného typu akcie je oprávnená nasledovná hlavná aktivita:

- Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende koncových služieb a webových sídel a vytváranie expertných ľudských kapacít v súlade s § 13a Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

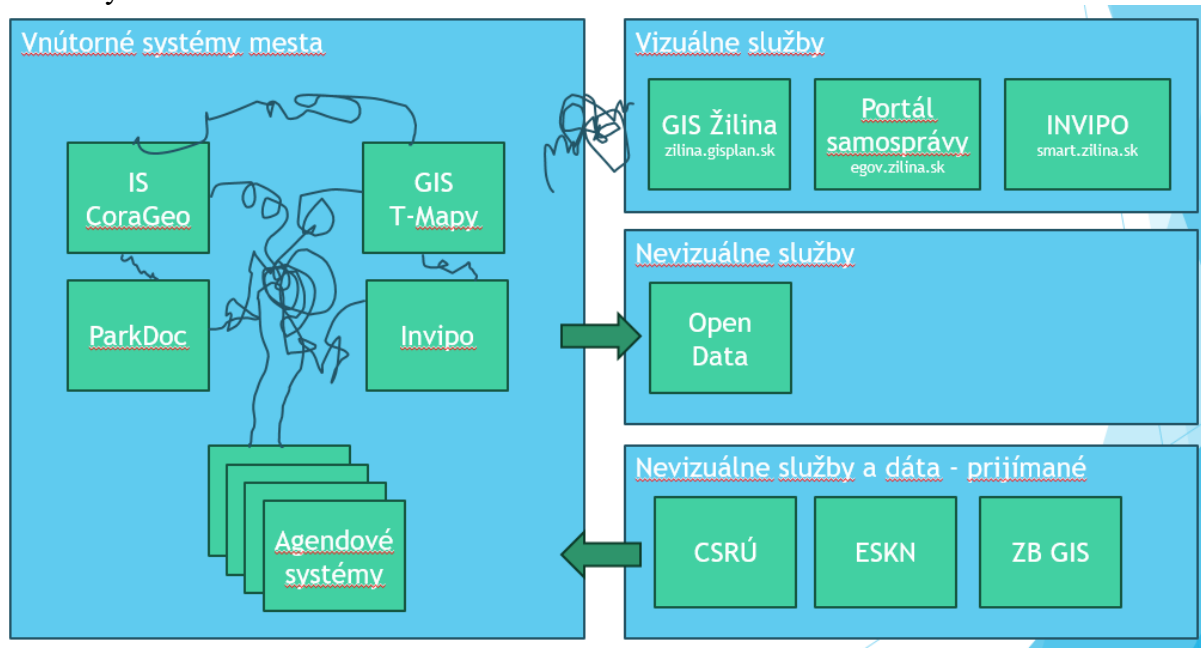
Podanie žiadosti – uzávierka prvého kola je 30.9.2024.

Predpokladaná dĺžka projektu: 18 mesiacov s plánovaným začiatkom v Q3/2025.

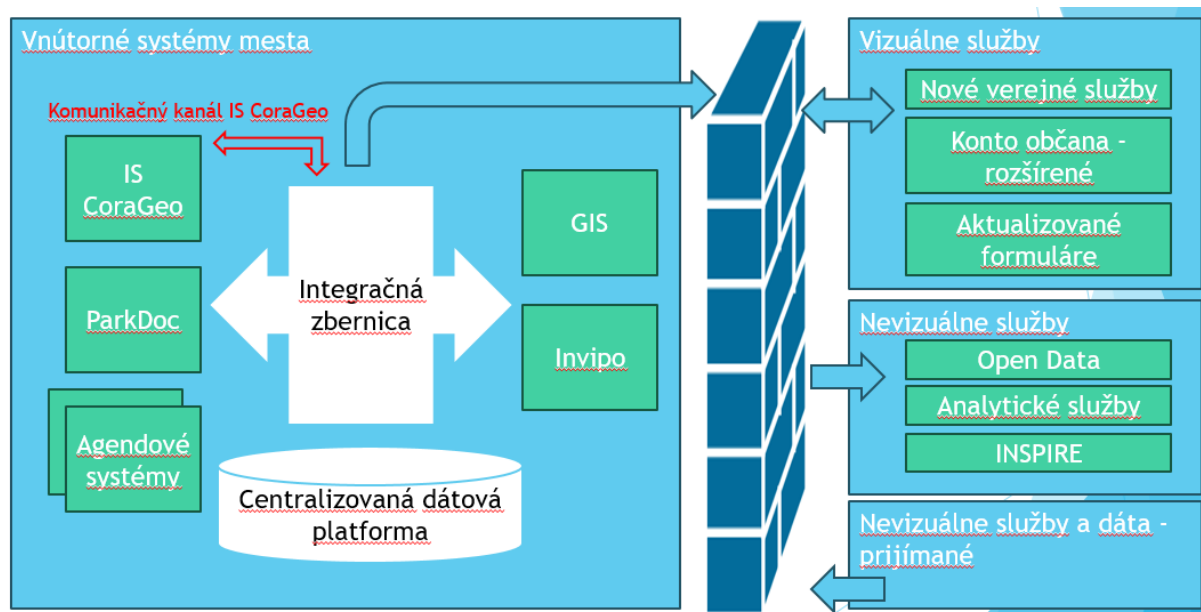
Materiál nebol prerokovaný v komisiách.

MATERIÁL

Aktuálny stav Mesta Žilina



Potreby Mesta Žilina – realizácia projektu



Rozsahom činností na projekte budú:

Služby projektu:

1. Vizuálne služby

Bude sa jednať o úplne nové digitalizované služby resp. o rozšírenie existujúcich služieb, ktoré nedosahujú takú úroveň automatizácie, aby sa dali z pohľadu občanov a podnikateľov používať. Bude kladený dôraz na personalizáciu služieb, t.j. služby budú zohľadňovať a narábať s údajmi, ktoré spravuje o občani a podnikateľovi Mesto Žilina.

Príkladom nových služieb je **Sledovanie stavebných povolení** – občan/podnikateľ ako vlastník konkrétnych parciel v meste si aktivuje túto službu. Ak sa na ktoromkoľvek pozemku (parcele) v okolí ktorejkoľvek jeho parcely spustí stavebné konanie, automaticky o tom dostane notifikáciu a bude si môcť na mape zobrazit', na ktorej parcele stavebné konanie začalo a následne podrobné informácie o ňom. Ide o službu, ktorá je typickou ukážkou služieb v zmysle tejto výzvy – je personalizovaná, proaktívna (komunikuje s občanom bez toho, aby sám musel niečo vyhľadávať), má spracované používateľsky príjemné rozhranie (mapový portál).

Takto bude definovaná celá séria nových resp. modernizovaných služieb s dôrazom na komfort občana či podnikateľa, ale aj na maximálnu digitalizáciu procesov Mesta Žilina.

2. Konto občana

Konto občana bude doplnené o údaje, ktoré sa získajú z integrácie jednotlivých systémov, primárne z informačného systému CoraGeo. Zároveň bude konto občana doplnené o prehľadné grafy tzv. dashboardy.

3. Aktualizácia formulárov

V rámci projektov z operačného programu Informatizácia spoločnosti projektov bolo vytvorených pomerne veľké množstvo formulárov (cca 250). Udržateľnosť projektu skončila, čo je však dôležitejšie – mnoho z týchto formulárov už je nepotrebných, zastaraných, neprakticky sa ovláda alebo nezodpovedá nárokom moderného používateľa. Preto je potrebné tieto formuláre a ich obsah zrevidovať a prepracovať do podoby zodpovedajúcej moderným digitálnym službám mesta.

4. Nevizuálne služby – poskytované

Mesto má v zmysle pravidiel viacerých legislatívnych predpisov povinnosť poskytovať otvorené údaje (Open Data), Analytické služby a služby priestorových údajov (INSPIRE služby) tzv. nevizuálnou formou. T.j. pomocou týchto služieb získa iný používateľ (napríklad iný orgán verejnej moci – ďalej len OVM) potrebné údaje, spojí ich s vlastnými údajmi a dokáže analyzovať vzájomné korelácie dát a použiť ich pre ďalšie rozhodovacie procesy či informovanie verejnosti. V rámci projektu vzniknú také nástroje, ktoré tieto služby budú zverejňovať automatizovane bez nutného zákroku administrátorov na strane Mesta Žilina.

5. Nevizuálne služby – prijímané

Rôzne OVM poskytujú nevizuálne služby, ktoré dokáže Mesto Žilina prečítať, získať z nich potrebné údaje a tie používať pre svoje účely. Notoricky známe sú napríklad služby katastra nehnuteľností (ktoré Mesto Žilina využíva iba vo veľmi obmedzenom rozsahu), služby Registra adries, Registra fyzických osôb, Registra právnických osôb a podobne. Ďalšími službami sú napríklad Slovensko v mobile, ktoré umožňuje jednoduché prihlasovanie cez spoločné moduly slovensko.sk, t.j. občan či podnikateľ by sa ľahko dokázal prihlásiť k službám Mesta Žilina a jednoducho ich používať bez čítačky či občianskeho preukazu. Vďaka prihláseniu bude možné služby, ktoré mu Mesto Žilina poskytne personalizovať, prihlásenému občanovi poskytnúť údaje o jeho daniach, poplatkoch, úhradách, štatistikách a podobne. Je však nevyhnutná potreba revízie používania prijímaných nevizuálnych služieb a pre nastavenia pripojenia týchto služieb, ktoré bude prebiehať cez integračnú zbernicu a z nej bude prebiehať distribúcia týchto služieb všetkým systémom Mesta Žilina, ktoré ich reálne potrebujú.

Aplikácie projektu:

V rámci projektu predpokladáme úpravu/vznik nasledovných modulov – aplikácií:

1. Konsolidácia portálu (portálov)

V súčasnosti prevádzkuje Mesto Žilina minimálne 3 verejné portály so službami verejnej správy. Je potrebné definovať konsolidáciu týchto troch portálov do jedného alebo zjednotiť ich vizuálnu podobu (zmena dizajnu v zmysle ID-SK, podľa UI a UX noriem, príp. jazyková mutácia angličtina, ukrajinština). Predpokladáme, že vstupnou bránou bude stránka Mesta Žilina, ktorá bude následne smerovať používateľa na rôzne digitálne služby.

2. Integračná zbernica

Vytvorí sa integračná zbernica Mesta Žilina a nasadí sa do používania. Prostredníctvom zbernice bude prebiehať realizácia interných a externých integrácií, riadenie toku informácií medzi systémami mesta aj systémami externými. Pre budúci rozvoj informačných technológií mesta budú definované všeobecné integračné rozhrania a pravidlá integrácie, t.j. budúci dodávatelia budú svoje informačné systémy pripájať do informačného prostredia mesta formou „plug and play“, ktorá usporí Mestu Žilina finančné prostriedky.

3. Centrálna dátová platforma

Bude slúžiť na ukladanie údajov Mesta Žilina, ktoré sú vytvárané jednotlivými systémami. Bude slúžiť ako zdroj dát pre poskytovanie verejných služieb a nevizuálnych služieb. V prípade potreby lokálneho spracovania údajov budú v CDP dáta duplikované.

4. Integračné rozhranie IS CoraGeo

Informačné systémy spoločnosti CoraGeo v súčasnosti poskytujú obmedzené možnosti využívania dát uchovávaných v jej moduloch. Tieto dáta sú vo vlastníctve Mesta Žilina, ale nie je možné s nimi nakladať plnohodnotne. Vytvorením integračného rozhrania získa Mesto Žilina plnohodnotný prístup k týmto dátam a smerom k IS CoraGeo budú zasielané notifikácie od verejných služieb, čím sa v týchto kľúčových systémoch mesta môžu automatizovane spúšťať procesy vybavovania bežnej agendy občanov a podnikateľov.

5. Geografický informačný systém

Predmetom realizácie projektu bude zásadná modernizácia geografického informačného systému (ďalej len GIS) Mesta Žilina. V súčasnosti GIS obsahuje rôznorodé vrstvy rôznej kvality, nevyužíva potenciál existujúcich verejných dátových zdrojov, neprepája jednotlivé informačné vrstvy do celkov a súčasne nie je používateľsky prepojený či už na úrovni informačných systémov mesta alebo poskytovaných verejných digitálnych služieb s inými systémami. Toto je potrebné zmeniť – pre každého používateľa, či už občana, podnikateľa, ale aj pracovníka Mesta Žilina je jednoduchšie pracovať s vizuálnou informáciou – mapou – ako s údajmi v tabuľkách a textoch.

Modernizovaný GIS bude súčasťou poskytovaných služieb – či už samostatne alebo ako ich integrálna súčasť.

Realizačný tím projektu, ktorého mzdové náklady budú čiastočne hradené z projektu bude tvorený nasledovnými pozíciami:

- IT architekt
- IT analytik/koncový používateľ
- Projektový manažér
- UX dizajnér
- UI dizajnér
- Dátový analytik
- Databázový špecialista