

## **Spolufinancovanie projektu s názvom „Implementácia chatbotu v portáloch verejnej správy“ z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020**

Predmetom projektu je zavedenie moderných technológií do procesu vykonávania činností verejnej správy, procesu rozhodovania ako aj služieb, informácií a kontaktu verejnej správy s verejnosťou, a to využitím mechanizmu financovania prostredníctvom dopytovo - orientovanej výzvy č. OPII-2020/7/11-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku so zameraním na „Moderné technológie“ Operačný program Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020 (ďalej ako „Výzva“), ktorá bola vyhlásená Úradom podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu (ďalej ako „vyhlasovateľ“, alebo aj ako „poskytovateľ“) ako Sprostredkovateľským orgánom pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020 v zastúpení Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky ako Riadiaceho orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020. Doba realizácie projektu je plánovaná na 6 mesiacov od schválenia ŽoNFP. Termín na predkladanie ŽoNFP je 26.8.2020. Oprávnenými nákladmi projektu sú obstaranie softvérového a hardvérového vybavenia, nákup licencií, náklady na implementáciu a prevádzku riešenia na dobu trvania projektu, školenie spojené s nasadením a prevádzkovaním riešenia.

Výzvou sú podporované tri typy dopytovo – orientovaných projektov, ktorými budú realizované dva typy aktivít Operačného programu Integrovaná infraštruktúra (ďalej len „OPII“) v rámci Prioritnej osi 7. Košický samosprávny kraj sa bude uchádzať o podporu v nasledovnej oblasti podporovanej Výzvou: Implementácia chatbotu v portáloch verejnej správy. Ide o projekty zamerané na zabezpečenie prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejnej správy a vytvorenie automatickej komunikačnej platformy (ďalej ako „Implementácia chatbotu“). Predloženie žiadosti o nenávratný finančný príspevok predchádza spracovanie štúdie uskutočniteľnosti podľa čl. V bod 1 písm. b) a bude v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy, so Strategickým dokumentom pre oblasť rastu digitálnych služieb a oblasť infraštruktúry prístupovej siete novej generácie 2014 – 2020.

Zavedenie technológie ChatBot je príležitosťou pre zlepšenie komunikácie KSK s verejnosťou. Používanie doterajších elektronických služieb ukázalo, že pre verejnosť (fyzické a právnické osoby) je úradný jazyk, v ktorom sú podávané informácie a ktorým sú pripravené predlohy formulárov, veľmi komplikovaný a zložitý na pochopenie, preto aj naďalej je či už zo zvyku alebo z obavy volená listinná podoba a priama komunikácia s úradníkmi. Dá sa predpokladať, že lepším a intuitívnejším interaktívnym sprostredkovaním sa využívanie elektronických služieb zlepší a zníži sa používanie papierových formulárov. Zavedenie interaktívnej komunikácie aj do oblasti transakcií, t.j. pre vytváranie a zasielanie podaní zjednoduší pochopenie náležitostí podania a minimalizuje pravdepodobnosť opakovania podania z dôvodu jeho nesprávneho vyplnenia resp. dožiadavania a dopĺňania z dôvodu neúplného vyplnenia. Hlavnými motivačnými faktormi pre projekt Implementácia Chatbot-u sú:

**Zníženie administratívnej záťaže** – možnosť zníženia administratívnej záťaže vyplýva z faktu, že súčasné procesy, radenie informácií a realizácia podávania je realizovaná formálnym úradným jazykom, ktorý znamená často dohľadávanie ďalších informácií a prípadnú chybovosť pri podaniach. Zvyšuje pravdepodobnosť potreby osobnej návštevy alebo listinnej komunikácie. Tieto činnosti zvyšujú administratívnu záťaž.

**Zvýšenie efektivity a zrýchlenie procesov** – je v záujme KSK, aby procesy, súvisiace s agendou KSK boli vykonávané efektívnejšie a rýchlejšie. Jednou z príčin nižšej efektivity a

dlhšieho trvania procesov je aj nedostatočné porozumenie informáciám zo strany komunikujúcich, ako aj chybné, alebo neúplné zasielané údaje v rámci podaní. Eliminácia, alebo minimalizácia tohto javu zefektívni samotnú činnosť KSK.

**Zjednodušenie používania služieb a získavania informácií** – ako v prípade podnikateľov, tak aj pre občanov je vyhľadávanie informácií v textoch a ich úradný charakter často dôvodom ich neporozumenia, čo vyvoláva nespokojnosť s poskytovanými informáciami a službami, alebo zvyšuje chybovosť a neúplnosť podaní.

V Košiciach, 22.7. 2020

Vyhotovil: Ing. Peter Kubičko, PhD.