TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Európsky fond regionálneho rozvoja

Riadiaci orgán pre OPIS

Sprostredkovateľský orgán pod Riadiacim orgánom pre OPIS

Európska únia

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

INTEGROVANÝ INFORMAČNÝ SYSTÉM PRE ZABEZPEČENIE POSKYTOVANIA ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB MH SR

Príručka používateľa elektronickej služby ES 07

Poskytovanie špecializovaného poradenstva pre MSP

Elektronizácia služieb Ministerstva hospodárstva SR
kód ITMS projektu: **21110120021**

Tento projekt sa realizuje s podporou Európskej únie.
Projekt je spolufinancovaný Európskou úniou.
Európsky fond regionálneho rozvoja

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

Február 2017
Tento dokument obsahuje 19 strán

Obsah

1.	**Úvod**	**5**
1.1.	Účel dokumentu	5
1.2.	Popis služby	5
1.3.	Súvisiace služby	5
1.4.	Skratky a pojmy	5
2.	**Využitie elektronickej služby**	**7**
2.1.	Orientácia na portáli elektronických služieb	7
2.2.	Detail služby	8
2.3.	Využitie služby	8
3.	**Podanie elektronickej žiadosti**	**9**
3.1.	Prihlásenie sa cez portál ÚPVS (slovensko.sk)	9
3.2.	Obrazovka pre prácu s podaním	10
3.3.	Formulár podania	11
3.4.	Prílohy podania	12
3.5.	Odoslanie podania	12
4.	**Prístup k zverejneným informáciám**	**14**
5.	**Spätná väzba**	**15**
6.	**Elektronická schránka občana**	**16**
6.1.	Informácie o eDesku	16
6.2.	Prihlásenie sa do eDesku	16
6.3.	Využitie eDesku	16
6.4.	Odhlásenie sa z eDesku	17
7.	**Užitočné informácie**	**18**

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 - Súvisiace služby 5

Tabuľka 2 - Zoznam použitých skratiek a pojmov 6

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 - Orientácia na portáli 7

Obrázok 2 - Detail služby 8

Obrázok 3 - Prihlásenie sa cez voľbu „Prihlásenie" 9

Obrázok 4 - Prihlásenie sa cez službu 10

Obrázok 5 - Prihlásený používateľ 10

Obrázok 6 - Obrazovka pre prácu s podaním 11

Obrázok 7 - Detail elektronického formulára 12

Obrázok 8 - Odoslanie podania 12

Obrázok 9 - Zverejnenie informácií vo forme dokumentu 14

Obrázok 10 - Užitočné informácie 18

1. Úvod

Ministerstvo hospodárstva SR v spolupráci s agentúrou SBA zabezpečilo prostredníctvom elektronických služieb komunikáciu s verejnosťou, ktorá prebieha bez nutnosti osobnej návštevy a bez potreby použitia papierových dokumentov, ktoré sú nahradené elektronickými dokumentmi.

1.1. Účel dokumentu

Dokument obsahuje základné informácie o tom, ako využiť elektronickú službu a je určený pre verejnosť využívajúcu portál elektronických služieb.

1.2. Popis služby

Slovak Business Agency (SBA) umožňuje malým a stredným podnikateľom podať žiadosť o špecializované poradenstvo. Predmetom špecializovaného poradenstva je napr. riadenie vzťahov so zákazníkom, plánovanie projektov a kapacít, objednávanie tovarov a služieb, daňové a legislatívne otázky. V rámci služby SBA zverejňuje aj základné informácie týkajúce sa najfrekventovanejších tém špecializovaného poradenstva.
V rámci služby majú malí a strední podnikatelia možnosť elektronicky požiadať o špecializované poradenstvo.

1.3. Súvisiace služby

Prehľad súvisiacich služieb:

Proces	Popis
ES 08	Poskytovanie všeobecného poradenstva pre MSP

Tabuľka 1 - Súvisiace služby

1.4. Skratky a pojmy

Zoznam použitých skratiek a pojmov uvedených v dokumente:

Skratka, pojem	Vysvetlenie
eDesk	Elektronická schránka správ na ÚPVS
eID	Elektronická identifikačná karta – občiansky preukaz s elektronickým kontaktným čipom.
ES MHSR	Portál elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR
MH SR	Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

MSP	Malé a stredné podnikanie
PDF	Portable Document Format
SBA	Slovak Business Agency (pôvodne NADSME, NARMSP)
SR	Slovenská republika
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy (webový portál www.slovensko.sk)
Workdesk	Obrazovka na portáli ES MHSR pre prácu s podaním
ZEP	Zaručený elektronický podpis

Tabuľka 2 - Zoznam použitých skratiek a pojmov

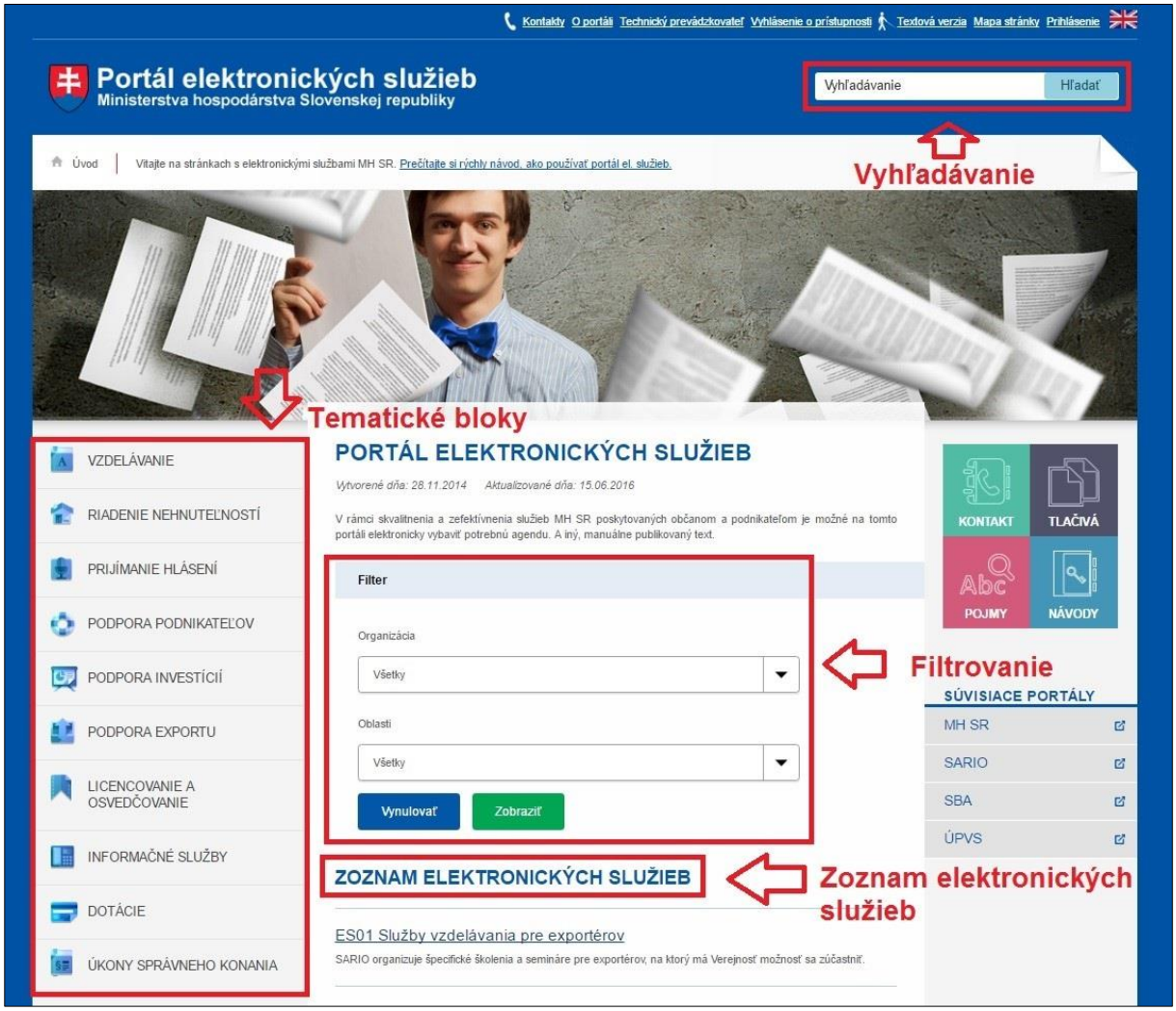
2. Využitie elektronickej služby

Služba je zameraná na pomoc pre MSP formou interaktívneho poradenstva na základe podanej elektronickej žiadosti. Okrem toho je možné požadované informácie získať na portáli aj v zozname zverejnených dokumentov.

2.1. Orientácia na portáli elektronických služieb

K agende elektronickej služby je možné prejsť prostredníctvom:

- Tematických blokov
- Zoznamu elektronických služieb
- Vyhľadávania podľa pojmu/výrazu
- Filtrovania podľa zvolených kritérií



Obrázok 1 - Orientácia na portáli

2.2. Detail služby

Po zvolení požadovanej služby sa zobrazí stránka s podrobným popisom služby s dodatočnými informáciami o správnych poplatkoch, prílohách, pre koho je služba určená a stručným návodom na použitie.

Obrázok 2 - Detail služby

2.3. Využitie služby

Služba poskytuje nasledovné možnosti využitia:

- Podanie elektronickej žiadosti - verejnosť prostredníctvom podania elektronickej žiadosti má možnosť komunikovať elektronicky s inštitúciou verejnej správy bez potreby osobnej návštevy.
- Výsledky podania a komunikácie so zástupcom inštitúcie je potrebné skontrolovať v elektronickej schránke správ (eDesk) na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk.
- Prístup k zverejneným informáciám - inštitúcia verejnej správy má možnosť informovať o vybranej agende na stránkach portálu ES MHSR.
- Vyplnenie spätnej väzby – po podaní žiadosti a poskytnutí informácií má zástupca inštitúcie možnosť osloviť klienta zaslaním odkazu na vyplnenie elektronického formulára spätnej väzby.

3. Podanie elektronickej žiadosti

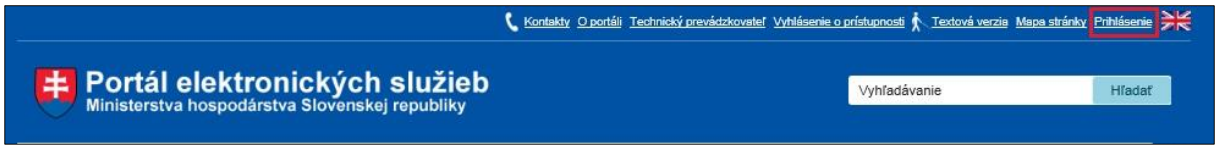
Podaním elektronickej žiadosti je možné **požiadať o poskytnutie špecializovaného poradenstva.**

Bližší popis ako realizovať podanie elektronickej žiadosti je popísaný v tejto kapitole.

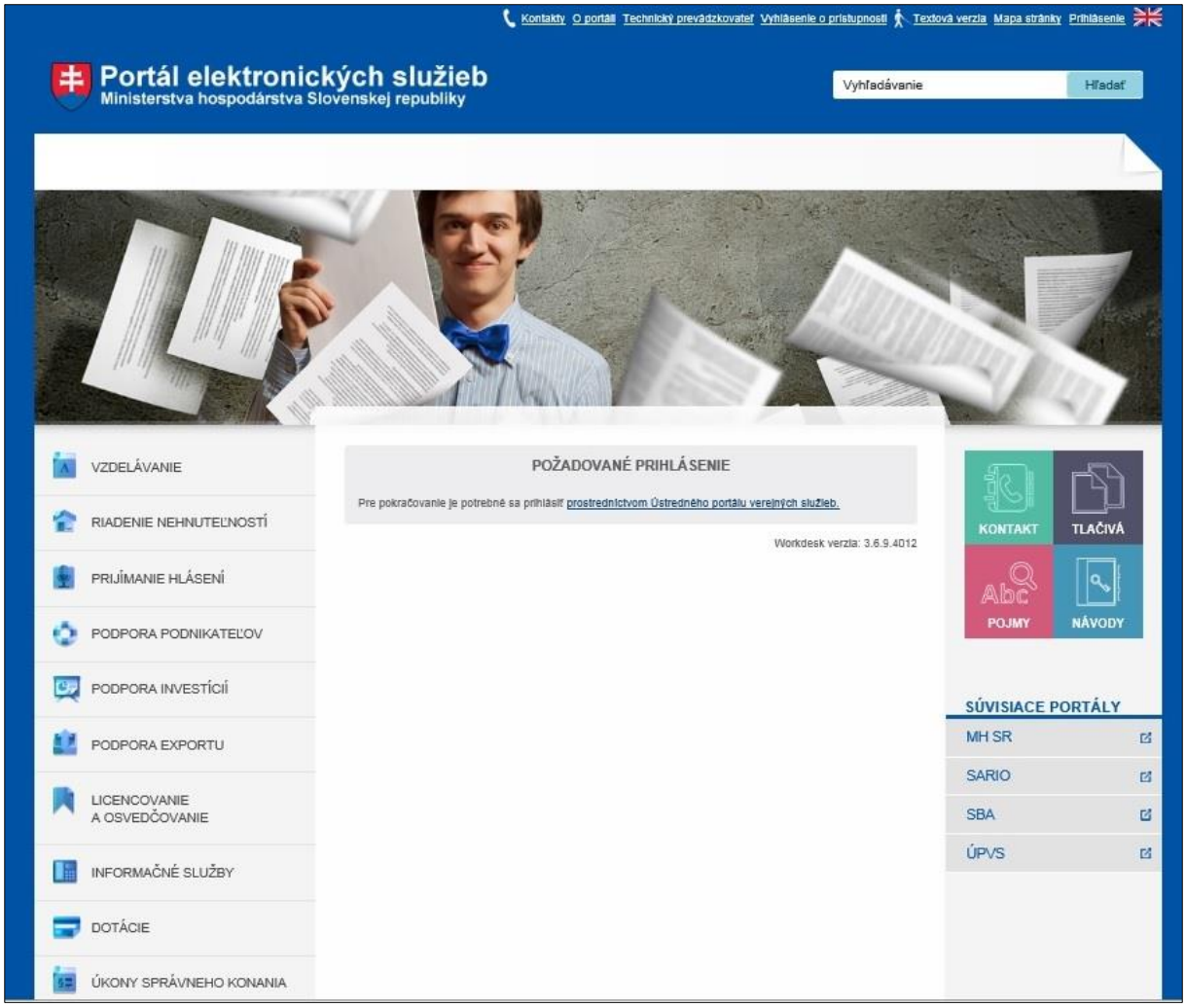
3.1. Prihlásenie sa cez portál ÚPVS (slovensko.sk)

Pre realizáciu žiadosti je potrebné vybrať konkrétne podanie v detaile služby (viď Obrázok 2 - Detail služby), v pravej časti obrazovky, v sekcií podania.

Podanie môžu realizovať iba fyzické osoby – podnikatelia a právnické osoby, ktoré sú prihlásené na portáli www.slovensko.sk. Toto prihlásenie je možné realizovať cez voľbu „Prihlásenie“ v pravom hornom rohu na portáli ES MHSR, respektíve kliknutím na podanie v príslušnej službe, po ktorom budete automaticky presmerovaný na prihlásenie sa prostredníctvom portálu ÚPVS.



Obrázok 3 - Prihlásenie sa cez voľbu „Prihlásenie“



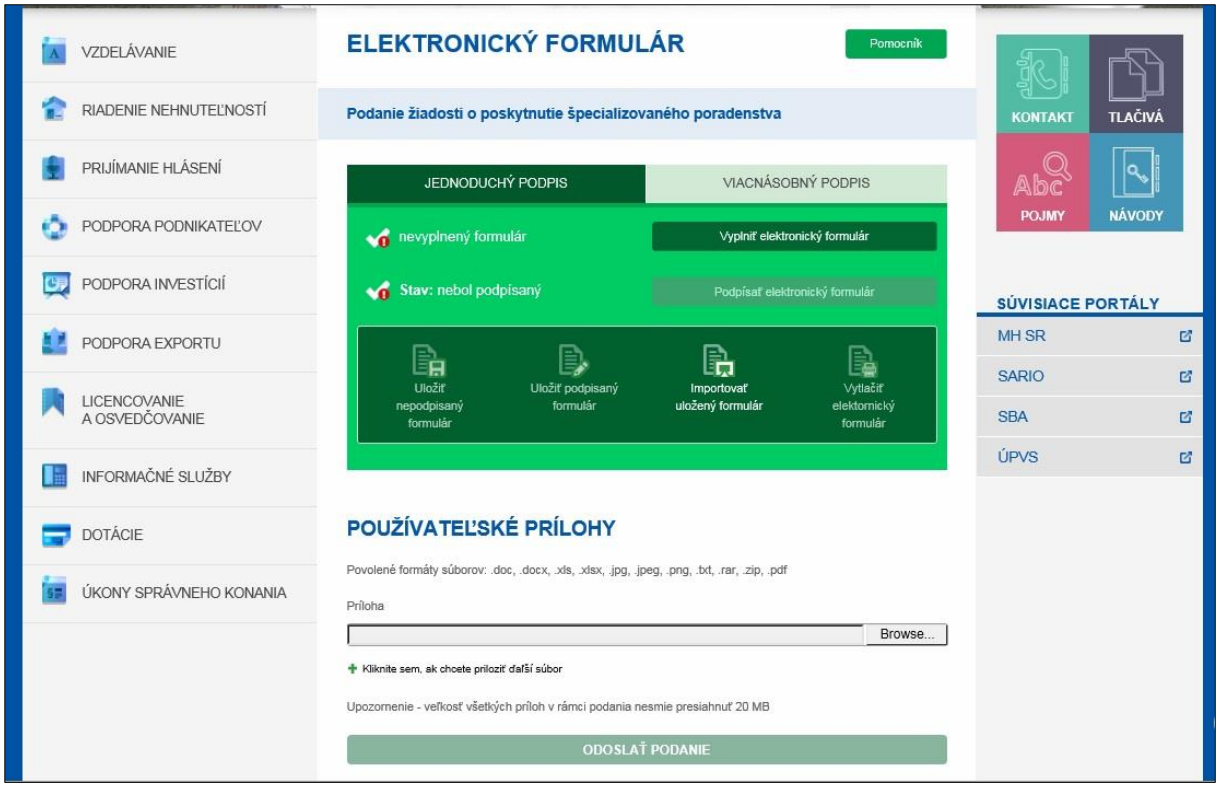
Obrázok 4 - Prihlásenie sa cez službu

Po prihlásení sa cez portál ÚPVS budete opätovne presmerovaný na stránku portal.mhsr.sk. V hornej časti obrazovky bude zobrazená informácia o prihlásenom používateľovi.

Obrázok 5 - Prihlásený používateľ

3.2. Obrazovka pre prácu s podaním

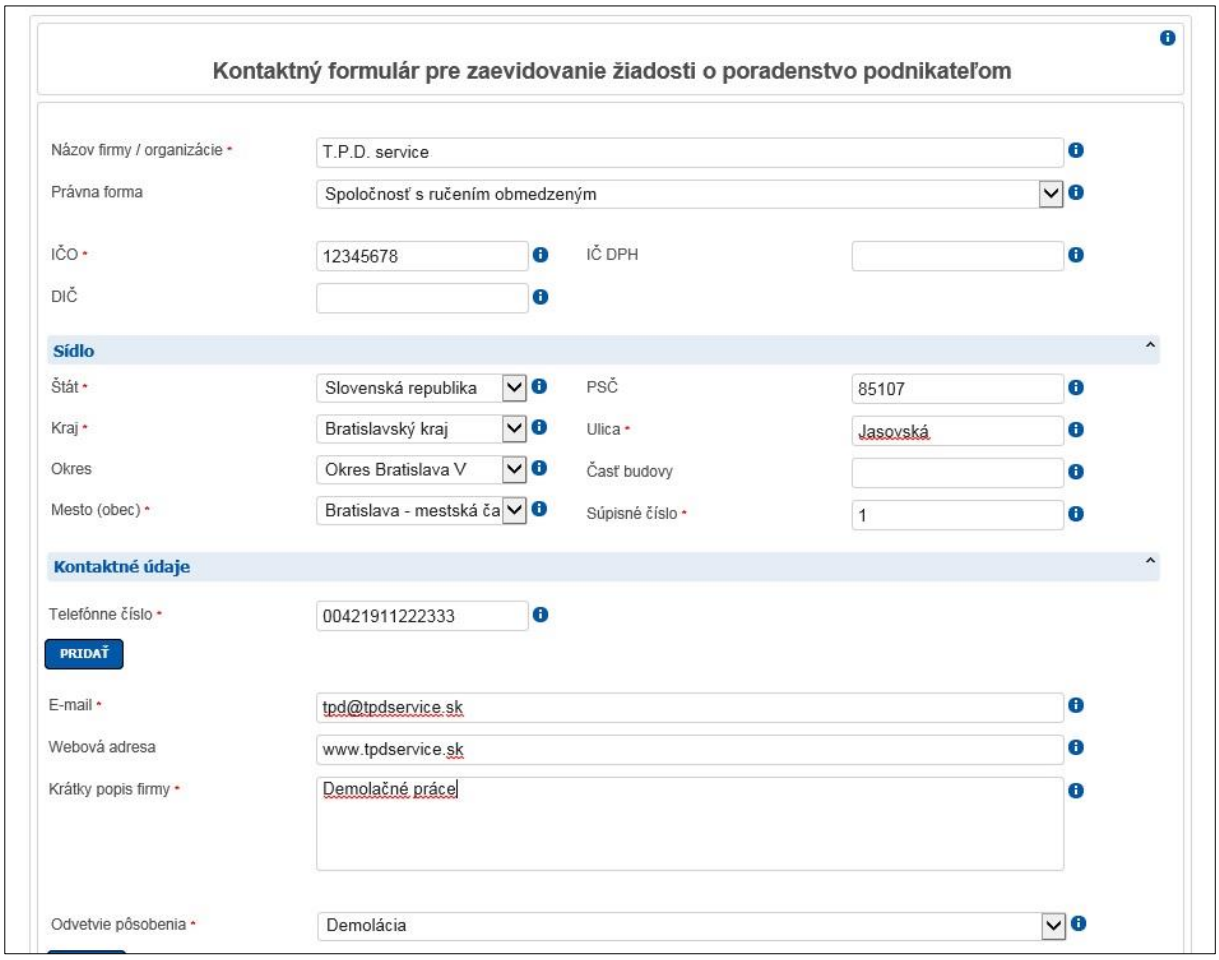
Po prihlásení sa, v prípade záujmu o realizáciu podania k danej službe, je potrebné na detaile služby zvoliť voľbu pre podanie. Následne budete presmerovaný na obrazovku pre prácu s podaním (Workdesk). Bližší popis práce s ňou nájdete na https://portal.mhsr.sk/files/esluzby/navody/prirucka_portal_sk.pdf.



Obrázok 6 - *Obrazovka pre prácu s podaním*

3.3. Formulár podania

Prostredníctvom voľby „Vyplniť elektronický formulár“ systém záujemcovi sprístupní elektronický formulár, ktorý je potrebné vyplniť a následne dať zvalidovať (skontrolovať). Validácia slúži na overenie vyplnenia povinných položiek. Kontroluje sa vyplnenie a formát vybraných polí, nie však vecný obsah.



Obrázok 7 - Detail elektronického formulára

3.4. Prílohy podania

Používateľské prílohy

Používateľské prílohy sú doplňujúce prílohy, ktoré považujete za podstatné a sú podľa Vás potrebné k úspešnému a rýchlemu vybaveniu Vašej agendy. Tieto prílohy však nie sú vyžadované samotnou organizáciou, ktorá podanie spracováva.

3.5. Odoslanie podania

Po vyplnení elektronického formulára je potrebné podanie odoslať na spracovanie adresátovi prostredníctvom voľby „Odoslať podanie“.

Obrázok 8 - Odoslanie podania

3.5.1. Úspešné podanie

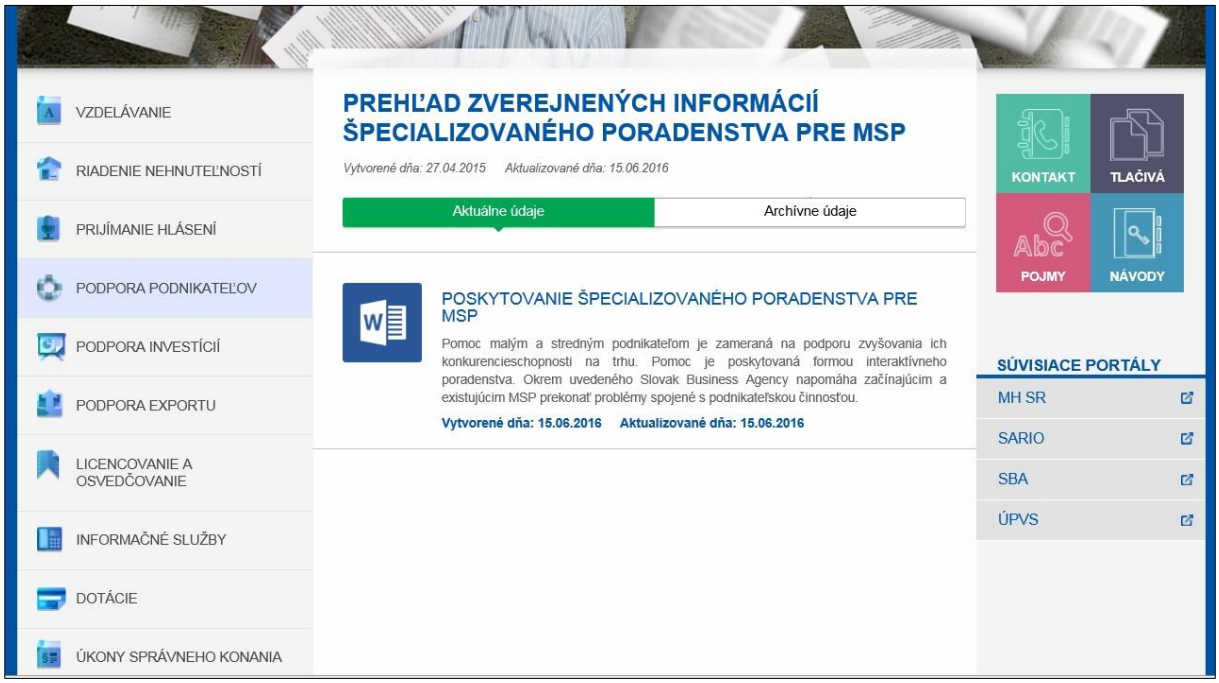
Po úspešnom odoslaní podania systém zobrazí na obrazovke informáciu o úspešnej realizácii podania. V takom prípade je kópia podania (vyplneného elektronického formulára) doručená do Vašej elektronickej schránky správ (ďalej len „eDesk“). Súbežne s tým je podanie elektronicky doručené do podateľne príslušnej organizácie. Systém podanie zaeviduje a odosielateľovi bude do eDesku odoslané potvrdenie o doručení, kde je potrebné ho skontrolovať. Až potvrdenie o doručení žiadosti v eDesku je potvrdením zrealizovania úspešného podania do vybranej inštitúcie. Bližší popis práce s eDeskom je uvedený v kapitole Elektronická schránka občana.
Po úspešnom odoslaní podania začína proces jeho spracovania a vybavovania pracovníkom príslušnej inštitúcie, pričom výstupné informácie a celá komunikácia je zasielaná štandardne do elektronickej schránky správ na ÚPVS a v prípade potreby aj na ďalší komunikačný kanál označený na žiadosti.

3.5.2. Neúspešné podanie

V prípade, že sa po odoslaní Vašej žiadosti zobrazí chybový oznam, je potrebné odoslanie žiadosti zopakovať, nakoľko Vaša žiadosť bola odoslaná nekorektne, respektíve sa neodoslala vôbec. V tomto prípade kópia žiadosti nebola doručená do Vášho eDesku.

4. Prístup k zverejneným informáciám

Organizácia zverejňuje informácie pre verejnosť na webovom portáli. Služba zobrazuje zverejnené informácie vo forme zoznamu dokumentov. Zverejnené informácie sú členené podľa aktuálnosti na aktuálne platné dokumenty zobrazené v časti „Aktuálne údaje“ a dokumenty, ktorých platnosť zverejnenia bola ukončená, zobrazené v časti „Archívne údaje“.
Kliknutím na odkaz k dokumentu systém ponúkne daný dokument na stiahnutie alebo zobrazenie. Informácie môžu byť zverejnené v rôznych typoch dokumentov - doc, html, ...



Obrázok 9 - Zverejnenie informácií vo forme dokumentu

5. Spätná väzba

Po ukončení spracovania agendy Vášho podania zástupca organizácie má možnosť Vám zaslať elektronický formulár pre vyplnenie spätnej väzby na poskytnutú službu. V rámci elektronického formulára spätnej väzby bude možné zodpovedať otázky týkajúce sa danej agendy.
Činnosti vykonávané pri vypĺňaní formulára spätnej väzby sú rovnaké ako pri vypĺňaní formulára žiadosti popísané v predchádzajúcich kapitolách. Formulár spätnej väzby sa zobrazí po zvolení odkazu zaslaného spracovateľom Vášho podania.

6. Elektronická schránka občana

6.1. Informácie o eDesku

Od 1. januára 2014 sprístupnila NASES (Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby), organizácia Úradu vlády SR, na Ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk pilotnú prevádzku elektronických schránok podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente. Elektronické schránky sú vytvorené pre občanov Slovenskej republiky, ktorí dovŕšili k danému dátumu 18. rok života.

Prihlasovanie do elektronických schránok je podľa zákona o e-Governmente umožnené iba prostredníctvom občianskeho preukazu s elektronickým čipom, vydanom po 1. decembri 2013. Občiansky preukaz s čipom musí mať aktivovanú online eID funkciu.

Elektronické schránky zriadené podľa zákona sú dostupné na stránke https://schranka1.slovensko.sk.

6.2. Prihlásenie sa do eDesku

Postup prihlásenia je dostupný na adrese:
https://www.slovensko.sk/sk/elektronicka-schranka/postup-pri-prihlaseni-do-elekt

Používateľská príručka pre elektronickú schránku správ:
https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/Navody/ES_pouzivatelska_prirucka.pdf

6.3. Využitie eDesku

eDesk je obdoba e-mailovej schránky s prijatými a odoslanými správami pre komunikáciu verejnosti s verejnou správou v elektronickej podobe.

Prijaté správy

Do schránky prijatých správ sú zaraďované správy od inštitúcií ako odpovede na podania, výzvy, rozhodnutia a pod. Patria sem zároveň potvrdenky o doručení podania, doručenky pre správy so záväzne doručenou odpoveďou (obdoba doporučeného listu). Prebratie záväzne zasielanej odpovede je potrebné potvrdiť v eDesku na doručenom ozname cez viac operácií nad správou vyžiadaným autorizovaním sa. Až následne systém sprístupní na prezeranie samotnú odpoveď/ rozhodnutie.

Upozornenie:

> Prijaté správy je možné doručovať do eDesku len v prípade, ak je aktivovaný na prijímanie doručenej pošty. V opačnom prípade je do schránky doručovaná len odoslaná pošta vytvorená elektronickými podaniami na portáloch inštitúcií verejnej správy alebo priamo v eDesk. Preto v prípade, ak chcete plnohodnotne komunikovať s inštitúciami elektronicky, je potrebné si po vstupe do schránky ju aktivovať. Bližšie informácie o aktivácií schránok nájdete na portáli www.slovensko.sk.

Po úspešnom odoslaní podania na webovom portáli ES MHSR je kópia podania doručená do Vášho eDesku, kde si môžete prezrieť jeho detail. Potvrdením jeho prijatia príslušnou organizáciou je doručený samostatný záznam potvrdenia.

Odoslané správy

Do schránky odoslaných správ sú zaraďované správy odoslané ako podania na webových portáloch inštitúcií verejnej správy, kde odosielateľom je verejnosť.

Správne konanie

Procesy správneho konania v zmysle zákona č. 71/1967 Zb. z. o správnom konaní (správny poriadok) nasledujúce po doručení podania žiadateľa na orgán verejnej moci je možné vybaviť elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky správ, kde máte možnosť formou reakcie na doručenku potvrdenia podania alebo na výzvu od spracovateľa Vašej žiadosti zaslať doplnenie údajov, stornovanie žiadosti a pod.

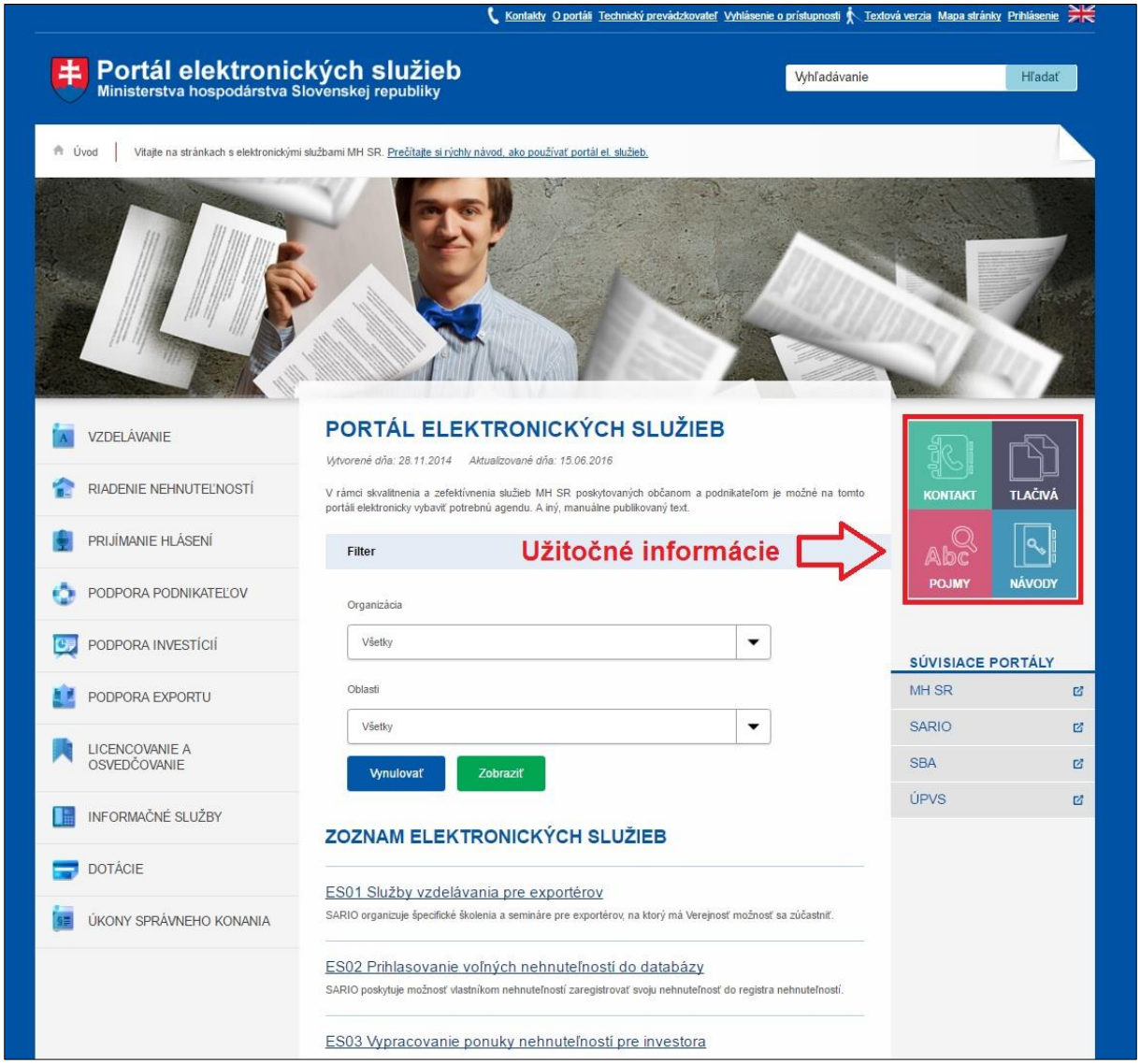
Bližší popis možných krokov a postupov pri práci s elektronickou schránkou správ (eDesk) je uvedený v predchádzajúcej kapitole a na stránke ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk.

6.4. Odhlásenie sa z eDesku

Po ukončení práce v eDesku je potrebné sa odhlásiť cez voľbu „Odhlásiť“ (červený krížik) pri mene prihláseného.

7. Užitočné informácie

Portál elektronických služieb obsahuje informácie, ktoré Vám slúžia pre rýchlejšie vybavenie Vašej agendy a zodpovedanie prípadných otázok.



Obrázok 10 - Užitočné informácie

Kontakty

V sekcii „Kontakty“ sú uvedené kontaktné údaje v prípade otázok/problémov, ktoré môžu vzniknúť pri vybavovaní príslušnej agendy. Taktiež je možné dopytovať sa na informácie prostredníctvom online formulára.

Tlačivá

V sekcii „Tlačivá“ sú dostupné vo formáte PDF náhľadov jednotlivé elektronické formuláre zotriedené podľa príslušných tematických blokov.

Pojmy

V sekcii „Pojmy“ sú vysvetlené pojmy používané na portáli elektronických služieb Ministerstva hospodárstva SR.

Návod

V sekcii „Návody“ sú dostupné inštruktážne videá pre prácu s portálom elektronických služieb ako aj jednoduchý návod práce s ním.