

# Prípadová štúdia – doplnenie identifikačných údajov do ORSR

Tomáš Taja Brza

Približne 300 tisíc spoločností dostalo od štátu povinnosť doplniť si identifikačné údaje do obchodného registra Slovenskej republiky (ďalej ORSR). Po vlne kritiky sa štát pokúsil údaje doplniť z iných dostupných zdrojov a registrov, v ktorých už danými údajmi disponuje. Táto snaha však bola iba čiastočne úspešná, nakoľko ostalo približne 140 tisíc spoločností, ktoré si údaje museli doplniť manuálne. V rámci projektu [Návody.Digital](#) sme sa ako dobrovoľníci spolu s organizáciou [Slovensko.Digital](#) pozreli na to, ako tento proces funguje a ako by sme ho mohli zjednodušiť.

## Zákon

V obchodnom registri chýbali unikátne identifikačné údaje. Ak napríklad na rovnakej adrese bývali dve osoby s rovnakým menom (napr. matka s dcérou) a rovnakým vkladom do spoločnosti, z pohľadu registra nebolo možné tieto osoby odlíšiť.

Štát disponuje potrebnými identifikačnými údajmi napríklad v papierovej podobe v archívoch. Podľa zákona o e-Governmente (305/2013 § 17 ods. 5 pís. a) si štát nemôže pýtať údaje, ktoré už má k dispozícii. Preto bola povinnosť doplnenia identifikačných údajov zo strany samotného občana kontroverzná.

- (5) Ak zákon ukladá povinnosť predložiť orgánu verejnej moci na účely konania o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb dokumenty, údaje alebo preukázať skutočnosť, orgán verejnej moci je oprávnený také dokumenty, údaje alebo preukázanie skutočností požadovať od účastníkov konania, len ak
- na tento účel nemožno použiť hodnotu referenčného údaj a nie sú známe orgánu verejnej moci z jeho činnosti,
  - je to nevyhnutné pre bezpečnosť informačného systému alebo
  - vznikne oprávnená pochybnosť o úplnosti hodnoty referenčného údaj alebo o tom, či zodpovedá skutočnosti, alebo ide o konanie o zápise, zmene alebo výmaze hodnoty referenčného údaj v referenčnom registri.

Obrázok 1 – Úryvok zákona o e-Governmente

[Komentár a aktivity Jana Suchala](#) (OBRÁZOK 2) odštartovali snahu automaticky doplniť aspoň niektoré jednoznačné údaje. Týmto krokom sa odbremenilo približne 150 tisíc konateľov a už tak preťažené registrové súdy, ktoré žiadosti o doplnenie údajov vyhodnocujú. Lenže ani táto snaha nebola dotiahnutá do konca. Štát nevyužil všetky dostupné zdroje údajov, ktorými disponuje, napr. údaje o konečných užívateľoch výhod. To malo za následok opätovné požadovanie údajov od občanov a mohlo spôsobiť ďalšie zahltenie súdov.



**Jano Suchal**

January 25, 2021 · 🌐

Toto je kandidát na samovražedný DDoS útok na úradníkov. Bonus: ešte si vypýtajú za to poplatok 33 eur.

Ale teda konštruktívne, očakávam, že mi do schránky pristane predpripravené podanie, ktoré bude obsahovať všetko potrebné mínus rodné čísla. Ja doplním podpíšem a hotovo. Pre väčšinu prípadov by som povedal, že konatelia = spoločníci = koneční užívatelia výhod, čiže rovno sa veľká časť dá vybaviť automatom.

Toto nie je raketová veda.



E.DENNIKN.SK

**Zápis rodného čísla do obchodného registra môže byť ďalší byrokratický nezmysel**

Väčšina z vyše 300-tisíc firiem musí do konca septembra zapísať do Obchodného registra rodné čísla...

Obrázok 2 – Komentár Jána Suchala na sociálnej sieti Facebook o povinnosti doplnenia identifikačných údajov

## Štátne riešenie

Ďalším trňom v oku verejnosti bolo riešenie navrhnuté štátom. Spočívalo v použití existujúceho gigantického formulára na zmenu akéhokoľvek údajov v ORSR. Tento formulár vyžadoval – pravdepodobne protizákonne – vyplnenie veľkého množstva údajov, ktorými štát už disponuje (OBRÁZOK 3). Bolo do neho nutné uviesť úplne všetky údaje, ktoré sa už v ORSR nachádzajú – a to hneď dvakrát.

Formulár na zápis zmeny údajov do ORSR totiž neslúžil na doplnenie údajov do existujúceho záznamu, ale na jeho kompletne nahradenie novým záznamom. V princípe to znamená, že žiadateľ o zmenu musel vyplniť všetky už existujúce údaje v ORSR, aby sa vymazali, a zároveň ich uviesť znovu aj so zmenou, resp. pridaným identifikačným údajom, aby sa pridali nanovo. Bolo teda nutné duplicitne uvádzať všetky údaje, ktorými ORSR disponuje, a to aj napriek tomu, že sa nezmenili.

Vyplnenie formulára na zápis zmeny údajov do ORSR je možné pomocou [štátnej elektronickej služby](#). Výstupom zo služby je súbor v XML formáte so zadanou štruktúrou. Po vyplnení údajov bolo nutné súbor stiahnuť a priložiť ako prílohu k žiadosti o zápis zmeny údajov do ORSR a žiadosť podpísať kvalifikovaným elektronickým podpisom (ďalej KEP). KEP je občanom bežne, avšak komplikovane, dostupný na elektronickej občianskej preukaze.

Označiť zmenu	ÚDAJ	ZÁPIS	VÝMAZ	Kontrola
	<b>Spoločníci</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Spoločník Fyzická osoba</b>			
	1. Titul pred menom			
	2. Meno			
	3. Priezvisko			
	4. Titul za menom			
	<b>5. Bydlisko</b>			
	a) Názov ulice/verejného priestranstva			
	b) Súpisné/orientačné číslo			
	c) Názov obce		V	
	d) PSČ			
	e) Štát	Slovenská republika		
	6. Dátum narodenia			
	7. Rodné číslo			
	8. Iný identifikačný údaj, ak rodné číslo v SR nie je pridelené			
	9. Výška vkladu	EUR	EUR	
	10. Rozsah splatenia vkladu	EUR	EUR	
	<b>Záložné právo na obchodný podiel spoločníka</b>			
	<b>11. Označenie záložnej zmluvy</b>			
	a) Číslo záložnej zmluvy			
	b) Dátum uzavretia záložnej zmluvy			
	<b>12. Záložný veriteľ - Fyzická osoba</b>			
	a) Titul pred menom			
	b) Meno			
	c) Priezvisko			
	d) Titul za menom			
	e) Dátum narodenia			

Obrázok 3 – Časť formulára na zápis zmeny údajov do ORSR

Nedostatkom bola aj komplikovaná autorizácia, ktorej zjednodušenie malo už roky oporu v zákone pomocou tzv. *podpisu klikom* (formálne známeho ako *autorizácie pomocou na to určenej funkcie informačného systému*). V prípade úspešnej autentifikácie používateľa, čiže overenia identity počas prihlasovania, je do úrovně vlastnoručného podpisu podľa zákona o e-Governmente (305/2013 § 21 ods. 1 pís. a) postačujúci takýto typ autorizácie elektronického podania. Predpokladáme, že dôvodom nevyužitia tejto zákonnej možnosti bol vek systému ORSR, ktorý je už natoľko starý, že takýto zásah do neho by bol veľmi nákladný a problematický. Každý žiadateľ preto musel o zmenu aj po autentifikácii dodatočne autorizovať svoj KEP.

Žiadosť na zmenu údajov v ORSR, tvorená vyplneným a podpísaným formulárom spolu s ďalšími prílohami, bola následne pridelená prislúchajúcemu registrovému súdu na vyhodnotenie a zápis zmeny do ORSR.

Slovensko.Digital vykonalo sériu rýchlych testovaní použiteľnosti tohto riešenia s podnikateľmi na komunitnom stretnutí [Hackday Návody.Digital](#). Výsledky poukazovali na kritické nedostatky, ktoré občanom bránili v úspešnom využití tohto riešenia. Problémy sa okrem nejasného zoznamu príloh týkali

aj samotného formulára, ktorého vyplnenie bolo frustrujúce, komplikované a na všetkých testovaniach skončilo neúspešne.

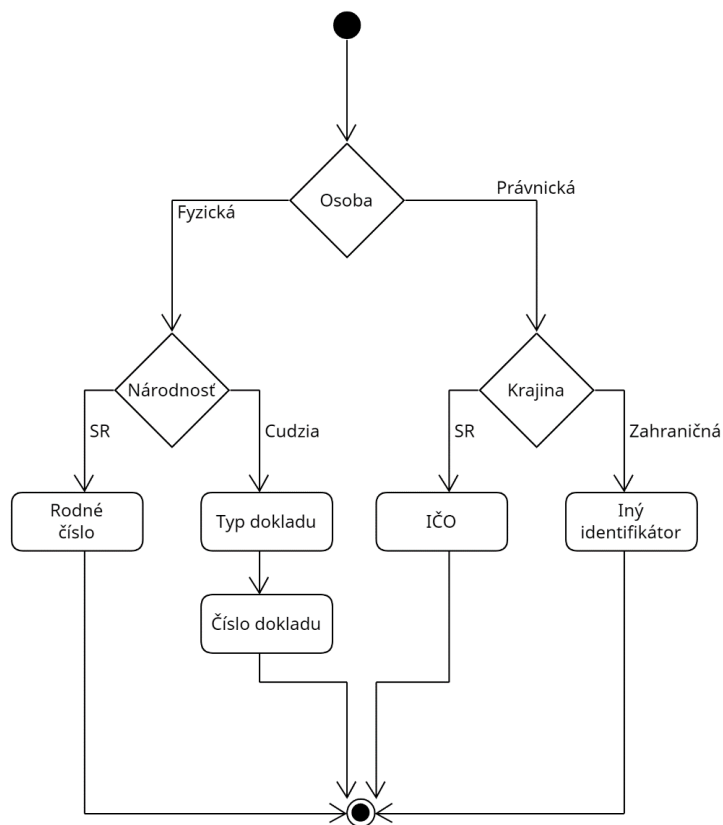
## Mapovanie problému

Keďže podnikatelia majú povinnosť komunikovať so štátom výlučne elektronicky, riešenie si vyžadovalo využitie dostupnej štátnej digitálnej infraštruktúry. To znamenalo použitie formátu oficiálneho formulára na zápis zmeny údajov do ORSR a elektronického podpisovania príloh.

[Výskum realizovaný v Slovensko IT](#) poukazuje na nedostatky v elektronickej komunikácii medzi občanom a štátom. Občania preto siahajú po pomoci tretích strán, ktoré za poplatok komunikáciu so štátom sprostredkujú. Samotní úradníci občanom v niektorých situáciách odporúčajú obrátiť sa na komerčné firmy. Aj v tomto prípade začali vznikať platené služby na doplnenie identifikačných údajov do ORSR (niektoré si účtovali aj 100 eur).

Formulár na zápis zmeny údajov do ORSR obsahuje údaje o navrhovateľovi. Ten môže zápis zmien navrhnúť v mene inej fyzickej osoby (ďalej FO) či právnickej osoby (ďalej PO). Podanie v zastúpení si však vyžaduje dodatočné kroky pri vkladaní príloh (udelenie moci, čestné prehlásenie, atď.) a podpisovaní podania.

Každý typ osoby si vyžadoval doplnenie iného identifikačného údaje. Národnosť FO a krajina PO taktiež určovala, aké typy identifikačných údajov je nutné vyplniť (OBRÁZOK 4). V prípade slovenskej PO vznikla povinnosť do ORSR nahlásiť IČO, ktoré bolo pridelené samotným ORSR.



Obrázok 4 – Diagram procesu výberu identifikačných údajov na doplnenie

Najväčšou množinou spoločností, ktorých údaje neboli automaticky doplnené, boli spoločnosti s ručením obmedzeným (ďalej s.r.o.). ORSR už obsahoval identifikačné údaje konateľov, preto sa doplnenie údajov týkalo iba spoločníkov, a to aj v prípade, že konateľom a spoločníkom bola rovnaká osoba (s rovnakými údajmi). V takom prípade ORSR už obsahoval potrebné údaje ale napriek tomu ich bolo nutné manuálne doplniť do inej kolónky.

Na konzultácii s Ministerstvom spravodlivosti SR (ďalej MS SR) sme boli oboznámení s časovou náročnosťou vyhodnocovania návrhu na zmenu údajov do ORSR. Nakoľko každá s.r.o. môže mať viacero spoločníkov, pre súdy by bola obrovská záťaž vyhodnocovať zmenu údajov po jednotlivých spoločníkoch – ak by každý spoločník podal návrh na zmenu údajov individuálne (len za seba).

MS SR a právnici nás ďalej upozornili na niektoré špeciálne prípady, ktoré sme nemali podporovať (napr. chýbajúce vklady pri spoločníkoch). Existenciu veľkého počtu špeciálnych prípadov sme však museli zisťovať a overovať vo vlastnej réžii.

Nepodarilo sa nám dopátrať k ďalším informáciám o procese vyhodnocovania žiadostí súdmi. Kontaktovaní pracovníci na MS SR, ktoré je zodpovedné za vývoj a udržiavanie daného formulára, nedisponovali spätnou väzbou zo súdov ohľadom správnosti a potenciálnych nedostatkov riešenia. Ak sa v štátnom formulári nachádzala nejaká chyba alebo často sa opakujúce problémy, príslušní úradníci na ministerstve o nich nemali žiadnu informáciu.

V celom procese sme identifikovali viacero tzv. *person* (typov používateľov):

- FO a PO, ktorá o zápis identifikačných žiada svojpomocne;
- FO a PO, ktorá si na zápis identifikačných údajov hľadá navrhovateľov;
- navrhovateľ, ktorý zápis identifikačných údajov vykonáva v mene inej FO alebo PO;
- registrový súd, ktorý žiadosť na zápis identifikačných údajov vyhodnocuje.

## Náš návrh

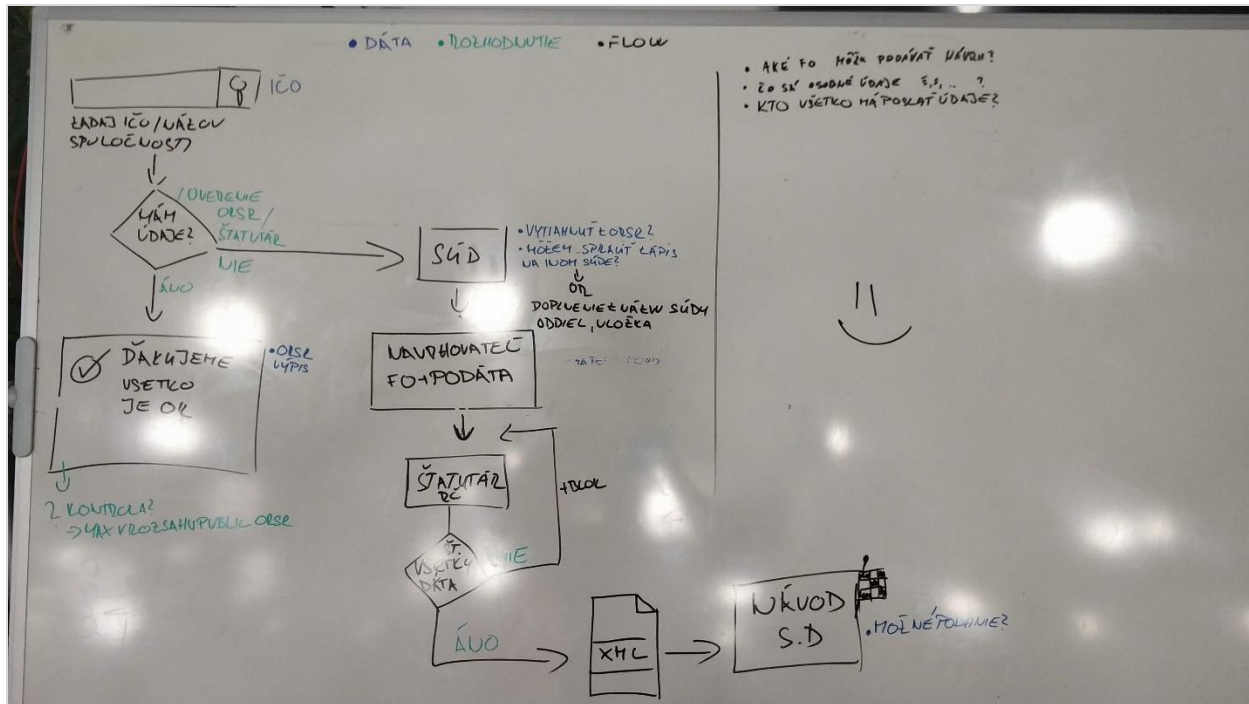
Náš tím sa skladal prevažne z dobrovoľníkov. Zamerali sme sa preto na najjednoduchšie riešenie s najväčším dosahom. Za cieľovú skupinu sme si zvolili najväčšiu skupinu občanov s povinnosťou doplniť identifikačné údaje do ORSR – spoločníkov v s.r.o.

Keďže [Návody.Digital](#) sú nekomerčným riešením, z etických dôvodov sme sa sústredili na pomoc spoločníkom, ktorí sa rozhodli návrh na zápis identifikačných údajov vykonať svojpomocne. Upustením od optimalizácie riešenia pre komerčné služby (ktoré by ho využili na finančný zisk) a odstránením možnosti zadania údajov navrhovateľa sme zjednodušili proces pre cieľovú skupinu spoločníkov.

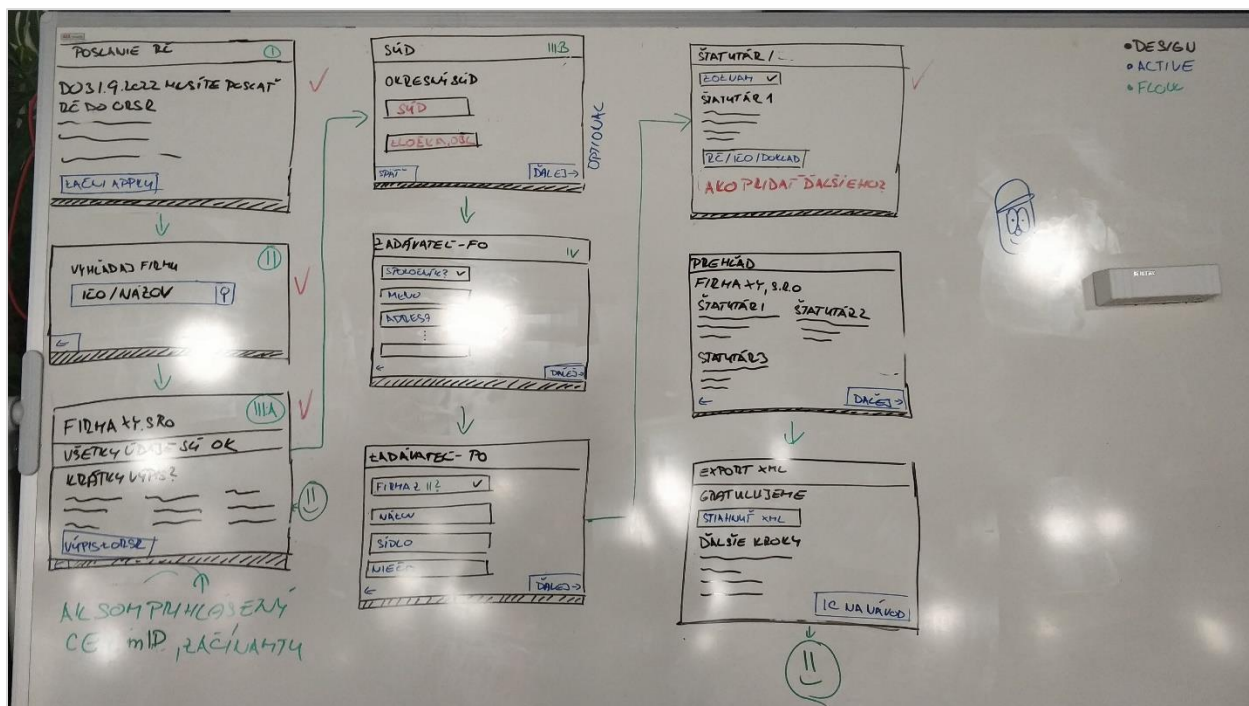
Prvotný návrh riešenia začal vznikať na komunitnom stretnutí [Hackday Návody.Digital](#). Riešenie sa malo skladať z dvoch častí:

- na mieru vytvorená zjednodušená elektronická služba, ktorá pre konkrétny scenár nahradí [štátnu elektronickú službu](#);
- ľahko zrozumiteľný návod na podanie návrhu, zakomponovaný do infraštruktúry portálu [Návody.Digital](#).





Obrázok 5 – Diagram kroků návrhu elektronické služby



Obrázok 6 – Návrhy obrazoviek riešenia

Naša alternatívna elektronická služba mala na základe názvu spoločnosti (OBRÁZOK 7) automaticky predvyplniť všetky existujúce údaje z ORSR do formulára, umožniť používateľovi zmeniť ich a doplniť potrebné chýbajúce identifikačné údaje. Následne vygenerovaný XML súbor mal mať totožnú štruktúru ako súbor generovaný štátnou službou. Hlavný prínos nášho riešenia spočíval v zabránení redundantnému vyplňaniu už známych údajov – tak, ako to už roky prikazuje zákon.

Pri práci so štruktúrou a obsahom XML súboru sme natrafili na niekoľko problémov, ktorých riešenie si vyžadovalo dodatočný výskum, testovanie a plánovanie:

- Nepodarilo sa nám jednoznačne zistiť, v akom tvare majú byť niektoré údaje vyplnené (napr. či uvádzať lomku v rodnom čísle).
- Štátna elektronická služba poskytovala možnosť kontroly správneho vyplnenia formulára, tá si však odporovala s inštrukciami z MS SR.
- Počas testovania sme sa na odhalenie špeciálnych prípadov (tzv. *edge cases*) museli spoliehať na náhodnú vzorku testovacích dát. Nebolo možné vopred určiť, aké nedostatky časom odhalíme a aký vplyv budú mať na náš návrh.

Obrázok 7 – Obrazovka finálneho prototypu prvého kroku našej elektronickej služby – vyhľadanie firmy podľa názvu alebo IČO

Ďalším pre nás dôležitým aspektom riešenia bolo uľahčenie byrokratickej práce súdom, aby sa mohli sústrediť na podstatnejšie problémy občanov. Naším riešením sme sa rozhodli motivovať jednotlivé spoločnosti, aby identifikačné údaje všetkých svojich spoločníkov poslali spoločne v jednej žiadosti. Zároveň sme otvorili komunikáciu s MS SR s cieľom spolupracovať na tomto projekte.

Napriek prvotnému plánu vytvoriť dynamický návod, sme sa kvôli technologickým limitáciám v aktuálnej infraštruktúre portálu [Návody.Digital](#) rozhodli ponechať návod statický. Dynamické prvky na kontrolu povinnosti doplniť identifikačné údaje vyhľadanej firmy sme zakomponovali do elektronickej služby, ktorú sme vložili do prvého kroku návodu.

Návody.Digital Vyhľadajte životnú situáciu O projekte Užitočné notifikácie Prihlásiť

ALPHA Toto je nová služba – Vaša spätná väzba nám pomôže vylepšiť ju.

Zápis identifikačných údajov spoločníkov do ORSR

◀ Späť

### Všetko je v poriadku

Všetky potřebné údaje už máte vyplnené v obchodnom registri. Nie je nutné posielat žiadne podanie.

Pravidelne pracujeme na zjednodušení komunikácie so štátom. Až príde ďalšia povinnosť alebo nová možnosť zjednodušeniam môžeme Vás o tom občasne informovať.

Chceme dostávať novinky pre samostatne zárobkovo činné osoby  
Dáme Vám vedieť, keď budú mať živnostníci nové povinnosti a možnosti.

Chceme odoberať pravidelné novinky Návody.Digital  
Ak chcete vedieť o ďalších zlepšovákoch, ktoré pripravujeme, zvolte si túto možnosť. Neposielame žiadny spam, bude to užitočné a len raz za čas.

**Vaša emailová adresa**  
Zadajte emailovú adresu

**Povoľiť novinky**

Bezpečné SSL pripojenie

Novinky emailom (raz mesačne)  
Zadajte emailovú adresu **Povoľiť novinky**

Prihlásením dávam dobrovoľný súhlas OZ Slovensko.Digital na zasielanie bezplatného newslettera na moju zadanú e-mail. Tento súhlas môžem kedykoľvek odvolať na [kontakt@slovensko.digital](mailto:kontakt@slovensko.digital).  
Obzvlášť som sa o informáciách v sekcii Ochrana osobných údajov.

Páči sa Vám, čo pre Vás robíme?  
**Podporte nás**

Užitočné notifikácie  
Ako sa zapojiť  
Autori projektu  
Často kladené otázky  
Podmienky používania  
Ochrana osobných údajov  
Nahlásiť chybu e-gov služby  
Kontakt

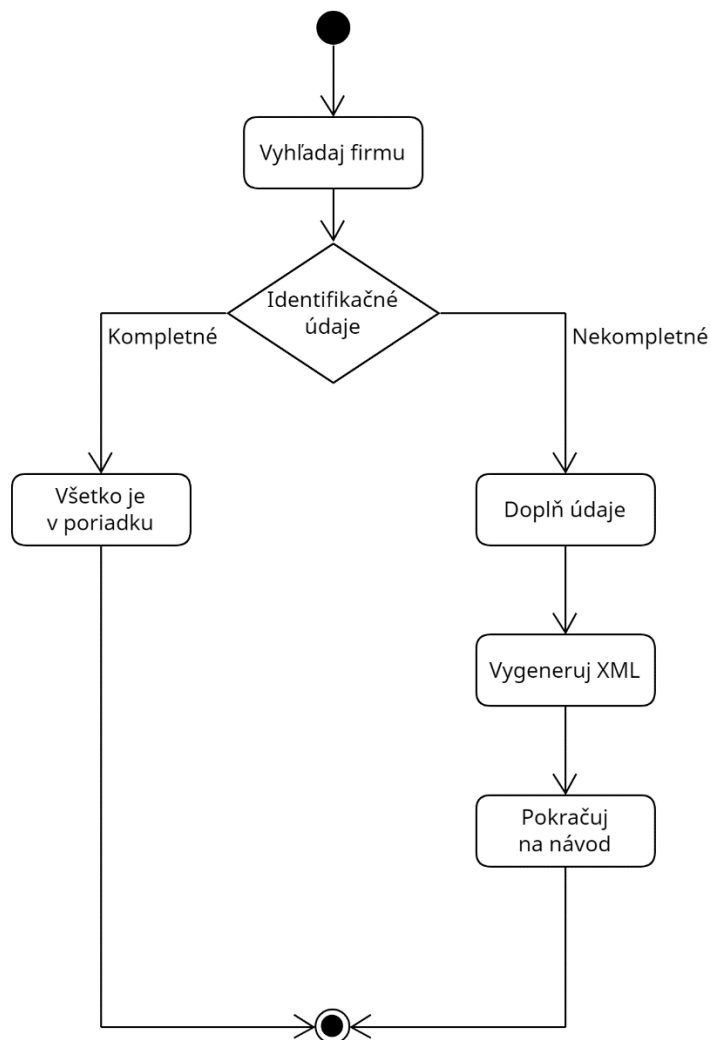
**Slovensko.Digital**  
Staré grunty 18, 841 04  
Bratislava  
IČO: 50158635  
[navody@slovensko.digital](mailto:navody@slovensko.digital)

Informácie zverejnené na stránke majú informatívny charakter.

Obrazok 8 – Obrazovka finálneho prototypu našej elektronickej služby – ubezpečenie o splnení povinnosti



Firmy, ktoré nepotrebovali doplniť žiadne údaje, boli hneď po ich vyhľadani v elektronickej službe ubezpečené, že ich povinnosť je už splnená (OBRÁZOK 8), zatiaľ čo tie ostatné pokračovali v procese dopĺňania potrebných údajov (OBRÁZOK 9).



Obrázok 9 – Diagram procesu obrazoviek služby

Prípadoch, ktoré sme sa rozhodli nepokryť našou elektronicou službou, sme zabezpečili návod, aby sme aspoň takýmto spôsobom občanom pomohli. Nešlo však o výrazne dramatické zjednodušenie a kvôli statickej implementácii návodu sme museli dbať na odlišenie prípadov, v ktorých môžu používatelia využiť našu službu, od tých, v ktorých musia použiť tú štátnu (OBRÁZOK 10).

návody.digital  O Projekty Užitočné notifikácie Prihlásiť

Zápis chýbajúcich identifikačných údajov do obchodného registra

## Vytvoriť návrh na zápis

Aktualizované 9. septembra 2022

Návrh na zápis sa vytvára elektronicky. Budete potrebovať poznať niektoré z nasledovných identifikačných údajov pre všetkých spoločníkov:

- Rodné číslo (ak sa jedná o občana SR)
- Číslo dokladu totožnosti a dátum narodenia (ak sa jedná o cudzinca)
- ICO (ak sa jedná o firmu registrovanú na Slovensku)
- Iný identifikačný údaj firmy (ak sa jedná o firmu registrovanú v zahraničí)

Zápis je spoplatnený sumou 33 €.

S vyplnením návrhu na zápis chýbajúcich identifikačných údajov pre s.r.o. vám pomôže naša interaktívna webová aplikácia.

[Prípraviť podanie pre s.r.o. >](#)

Návrh si viete vyplniť aj priamo na stránke ministerstva spravodlivosti.<sup>?</sup> Budete v ňom navyše vyplňať údaje, ktoré máte o spoločnosti už zapísané v ORSR. Zároveň si pomocou tohto formuláru môžete zmeniť už stávajúce osobné údaje v ORSR, prípadne pridať údaje pre iný subjekt ako s.r.o. Zmena údajov osôb je v tomto prípade spoplatnená sumou 33 €.

Vyplnený návrh na zápis si stiahnete vo formáte XML. Štandardné pomenovanie súboru návrhu je fuzs.xml.

► [Návod ako vyplniť návrh na stránke ministerstva](#)

→ **Ďalší krok**  
[Podáť návrh na zápis](#)

Boli tieto informácie pre vás užitočné? **ÁNO** **NIE** Našli ste na stránke chybu? [Napíšte nám](#)

Novinky emailom (raz mesačne)

Zadajte emailovú adresu  [Prihlásiť](#)

Prihlásením dávam dobrovoľný súhlas OZ Slovensko.Digital na zaslanie bezplatného newslettera na mnou zadanej e-mail. Tento súhlas môžem kedykoľvek odvolať na [navody@slovensko.digital](mailto:navody@slovensko.digital). Oboznámil(a) som sa s informáciami v sekcii [Ochrana osobných údajov](#).

Páči sa Vám, čo pre vás robíme?  
[Podporte nás](#)

Užitočné notifikácie  
 Ako sa zapojiť  
 Autori projektu  
 Časté otázky  
 Podmienky používania  
 Ochrana osobných údajov  
 Nahlásiť chybu e gov služby  
 Kontakt

Slovensko.Digital  
 Staré grunty 18, 841 04 Bratislava  
 ICO: 50158635  
[navody@slovensko.digital](mailto:navody@slovensko.digital)

[f](#) [in](#) [yt](#)

Informácie zverejnené na stránke majú informatívny charakter.

Obrázok 10 – Obrazovka finálneho návodu obsahujúca odkazy na elektronické služby

## Nevyužitá príležitosť

Niektoré orgány verejnej moci (ďalej OVM) majú špeciálnu úpravu vo vlastných osobitných zákonoch, ktorá slúži ako výnimka pre všeobecné zákony o e-Governmente a proti byrokracii. Podľa jednej z týchto úprav je občan povinný informovať o zmene údajov za účelom aktualizácie ORSR. Z toho vyplýva, že aj napriek zapísaniu zmeny do iných registrov (napr. zmena trvalého bydliska) musí občan zmenu duplicitne nahlasovať aj do ORSR.

Občanom sme chceli pomôcť splniť si oznamovaciu povinnosť a umožniť im v jednej žiadosti spolu s doplnením identifikačných údajov aktualizovať staré údaje – hlavne adresu trvalého bydliska (OBRÁZOK

11). Takýto krok by systematicky pomohol aktualizovať údaje v ORSR, zredukoval počet žiadostí a následné zahltenie súdov.

Návody Digital Vyhľadajte životnú situáciu O projekte Užitočné notifikácie Prihlásiť

ALPHA Toto je nová služba – Vaša [spätná väzba](#) nám pomôže vylepšiť ju.

Zápis identifikačných údajov spoločníkov do ORSR

◀ Späť

### Doplnenie údajov (1/3 osoby)

Boli nájdené 3 osoby, pri ktorých je potrebné vykonať doplnenie údajov.

**Ludovít Štúr**  
Spoločník

Fyzická osoba  Právnická osoba  
 Občan SR  Zahraničný občan

**Rodné číslo**  
Text input placeholder

**Ulica**  
Stúrova

**Súpisné číslo** **Orientačné číslo**  
84

**Obec**  
Modra

**PSČ**  
900 01

→ **Ďalší krok**  
Kontrola údajov

Bezpečné SSL pripojenie

Novinky emailom (raz mesačne)

Zadajte emailovú adresu

Prihlásením dávam dobrovoľný súhlas OZ Slovensko.Digital na zaslanie bezplatného newslettera na moju zadanú e-mail. Tento súhlas môžem kedykoľvek odvolať na [kontakt@szlovensko.digital](#).  
Obrazová (a) som sa s informáciami v sekcii Ochrana osobných údajov.

Páči sa Vám, čo pre Vás robíme?  
**Podporte nás**

Užitočné notifikácie  
Ako sa zapojiť  
Autori projektu  
Často kladené otázky  
Podmienky používania  
Ochrana osobných údajov  
Nahlásiť chybu e-gov služby  
Kontakt

Slovensko.Digital  
Staré grunty 18, 841 04  
Bratislava  
IČO: 50158635  
[navody@szlovensko.digital](mailto:navody@szlovensko.digital)

Informácie zverejnené na stránke majú informatívny charakter.

Obrazok 11 – Obrazovka staršej verzie prototypu druhého kroku našej elektronickej služby – doplnenie a aktualizácia údajov

Žiadosť na doplnenie identifikačných údajov nebola spoplatnená, žiadosť na úpravu existujúcich údajov však už bola. Potrebovali sme si preveriť možnosť zjednotiť doplnenie údajov a úpravu tých existujúcich v rámci jednej žiadosti. Kontaktovali sme podnikateľov so skúsenosťami v problematike a jednotlivé súdy so žiadosťou o vyjadrenie.

Podnikatelia nám uviedli konkrétne príklady úspešne spracovaných žiadostí (o doplnenie identifikačných údajov) s nesprávnou adresou. Zároveň sa nám podarilo spolu s doplnením identifikačných údajov, úspešne nahlásiť zmenu adresy v rovnakej nespoplatnenej žiadosti.

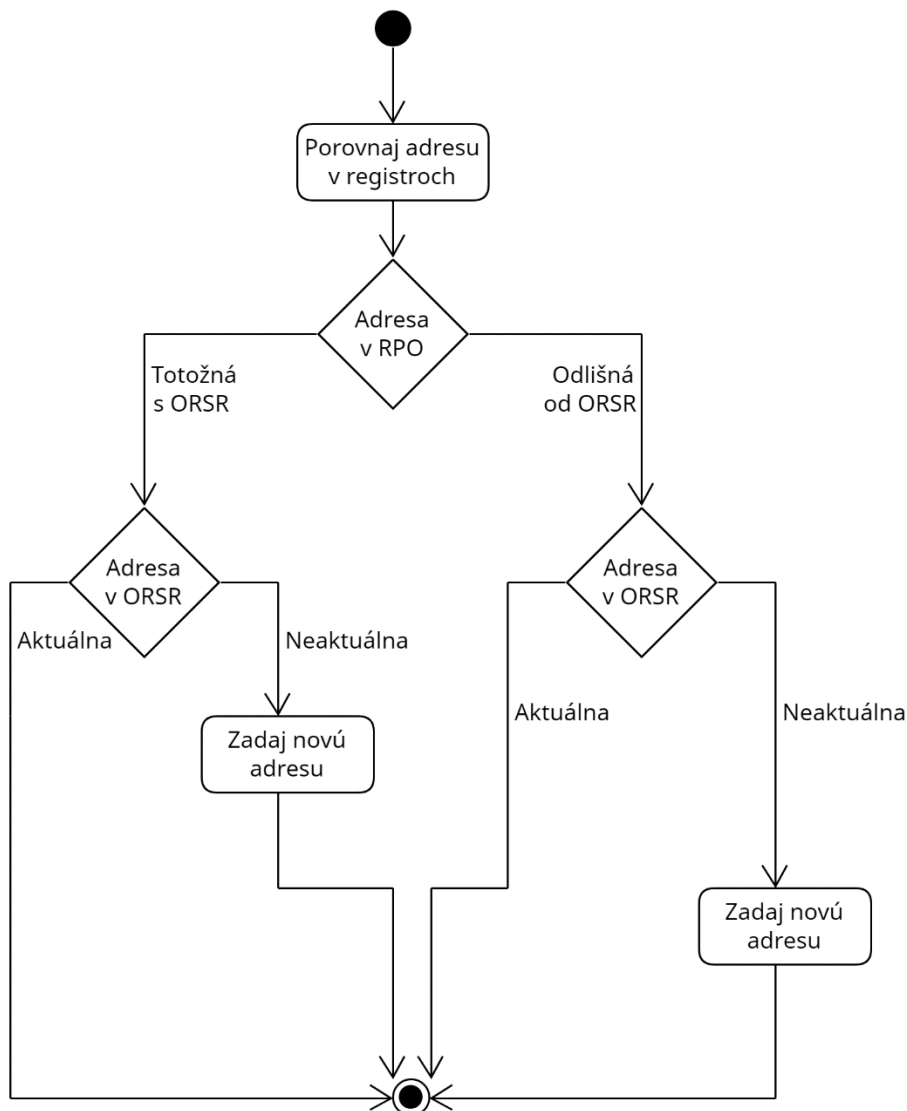
Pri komunikácii so súdmi sme však narazili na bariéru. Informácie, ktoré sme dostávali, boli buď neurčité, navzájom si odporovali, alebo boli v rozpore s reálnymi skúsenosťami podnikateľov. Narážali sme na alibizmus a neustále prehadzovanie zodpovednosti na iné osoby. Nikto nám nevedel zaručiť, že konkrétne verzie žiadostí budú úspešne spracované.

Záver komunikácie so súdmi sme považovali za premrhanú príležitosť. Z oficiálnych zdrojov sme sa nedozvedeli, akým spôsobom by sme mali postupovať, najbezpečnejšia cesta však bola vytvorenie viacerých žiadostí. Rozhodli sme sa občanom pomôcť s ich zákonnou povinnosťou a v prípade potreby pre nich vygenerovať 2 návrhy na zápis zmeny údajov – jeden na **doplnenie identifikačných údajov** a druhý na **aktualizáciu starých údajov**.

Náš výskum odhalil ďalšiu chaotickú situáciu – povinnosť pre občanov za poplatok doplniť údaje, ktoré v minulosti neboli požadované. V minulosti spoločníci do ORSR nemuseli zadávať napríklad poštové smerovacie číslo (ďalej PSČ), avšak tento údaj sa časom stal povinným, vznikla povinnosť ho nahlásiť a za žiadosť patrične zaplatiť.

## Nedostupné údaje

Prvé zlyhanie technického charakteru sa dostavilo pri prístupe k údajom z registra. Nakoľko sme nemali priamy prístup k dátam v ORSR, rozhodli sme sa použiť Register právnických osôb (ďalej RPO), ktorý má zrkadliť potrebné údaje priamo z ORSR. Táto funkcionálnosť sa však ukázala ako nespoľahlivá – v RPO sme našli neaktualizované údaje (niektoré dokonca úplne chýbali). Vznikla nová vrstva problému s aktualizáciou adres – najprv by sme používateľa museli požiadať, aby skontroloval správnosť údajov v RPO a až následne správnosť údajov v ORSR (OBRÁZOK 12). Takýto proces by bol pre používateľov príliš komplikovaný a neposkytoval by postačujúce zjednodušenie oproti štátnej službe. Aby sme zabránili situáciám, v ktorých by sme si od používateľa museli pýtať informácie, ktorými už štát v ORSR disponuje, museli by sme ich extrahovať priamo zo stránok ORSR pomocou tzv. *scrapovania*.



Obrázok 12 – Diagram nepoužitého procesu kontroly a aktualizácie adresy

Scrapovanie sme vylúčili ako technologicky neoptimálne riešenie, čo nás prinútilo zamyslieť sa nad odlišným prístupom k celému projektu. Komunikácia s príslúchajúcimi OVM bola zdĺhavá a komplexnejšie funkcionality sa javili čoraz nedosiahnuteľnejšie. Rozhodli sme sa preto okresať naše riešenie na použiteľné minimum (tzv. *Minimal Viable Product*, skrátene MVP).

MVP pozostávalo iba z dvoch, resp. troch políčok na vyplnenie – **názov alebo IČO firmy** a potrebné **identifikačné údaje** na doplnenie (OBRÁZOK 13). Samotná služba si vypýtala správny typ identifikačných údajov na doplnenie podľa typu osoby a národnosti či krajiny.

Adresu v RPO sme považovali za správnu. Bolo to kontroverzné rozhodnutie, nakoľko súdy majú povinnosť údaje v žiadosti porovnať s referenčným registrom a nesprávne údaje neprijať. Túto povinnosť súdy žiaľbohu (a niekedy je to aj chvalabohu, že žiaľbohu) nedodržiavajú. Naše skúsenosti a skúsenosti podnikateľov nasvedčovali tomu, že žiadosti (o doplnenie identifikačných údajov) s nesprávnou adresou sú súdmi nesprávne vyhodnocované ako úspešné.

Návody.Digital  [O projekte](#) [Užitočné notifikácie](#) [Prihlásiť](#)

**ALPHA** Toto je nová služba – Vaša [spätná väzba](#) nám pomôže vylepšiť ju.

Zápis identifikačných údajov spoločníkov do ORSR

◀ Späť

### Doplnenie údajov (1/3 osoby)

Boli nájdené 3 osoby, pri ktorých je potrebné vykonať doplnenie údajov.

**Ludovít Štúr**  
Spoločník

Občan SR  Cudzinec

Rodné číslo

→ **Ďalší krok**  
Kontrola údajov

🔒 Bezpečné SSL pripojenie

Novinky emailom (raz mesačne)

Prihlásením dávam dobrovoľný súhlas OZ Slovensko Digital na zasielanie bezplatného newslettera na mnou zadaný e-mail. Tento súhlas možem kedykoľvek odvolať na kontakt@slovensko.digital. Obozrúmi(a) som sa s informáciami v sekcii Ochrana osobných údajov.

Páči sa Vám,  
čo pre Vás robíme?  
**Podporte nás**

Užitočné notifikácie  
Ako sa zapojiť  
Autori projektu  
Často kladené otázky  
Podmienky používania  
Ochrana osobných údajov  
Nahlásiť chybu e-gov služby  
Kontakt

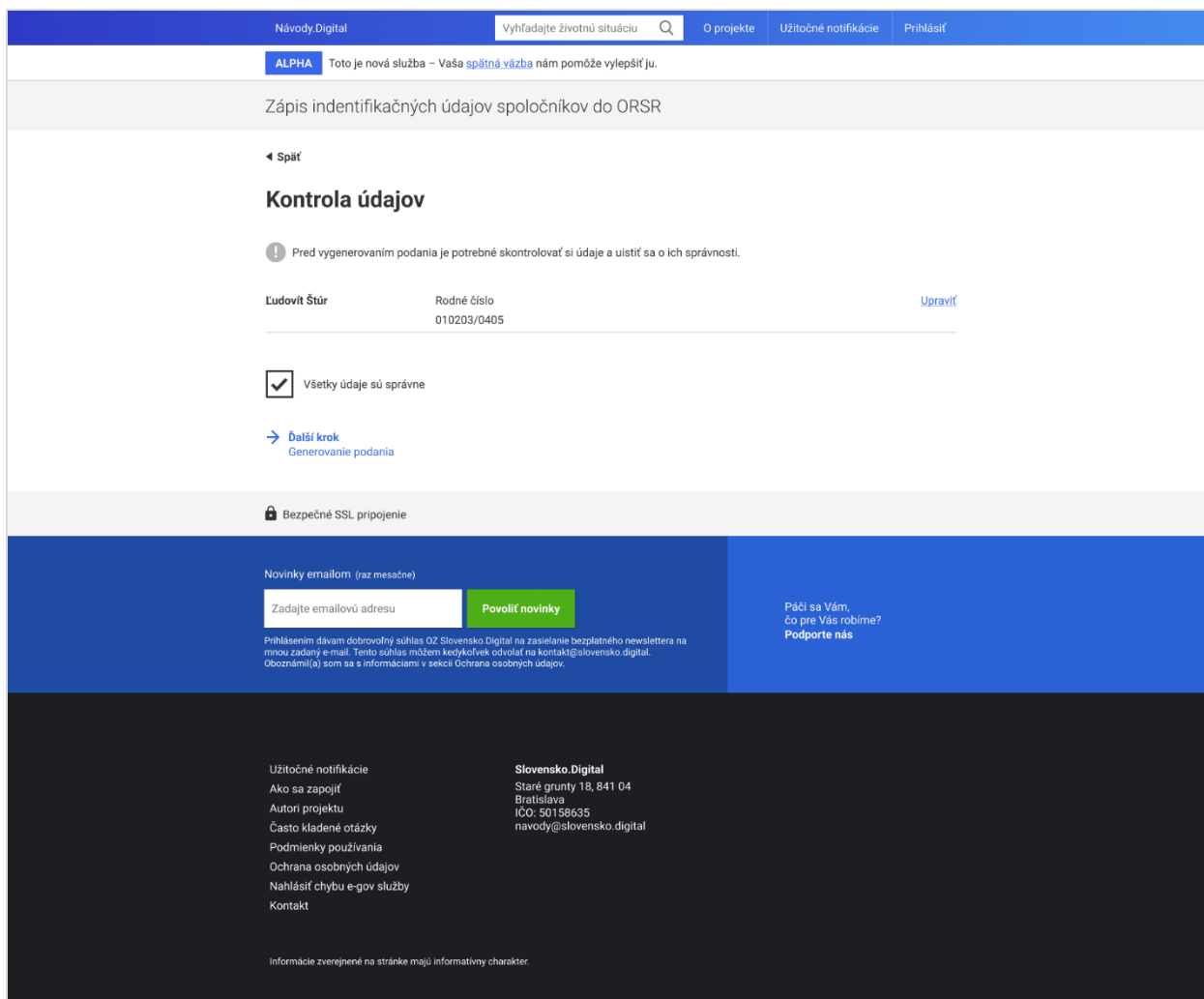
**Slovensko.Digital**  
Staré grunty 18, 841 04  
Bratislava  
IČO: 50158635  
navody@slovensko.digital

Informácie zverejnené na stránke majú informatívny charakter.

Obrázok 13 – Obrazovka finálneho prototypu druhého kroku našej elektronickej služby – doplnenie identifikačných údajov

Aby sme zabránili chýbam z nepozornosti, po doplnení identifikačných údajov všetkých osôb nasledoval krok so sumarizáciou všetkých doplnených údajov (OBRÁZOK 14). Pokračovanie v procese bolo podmienené potvrdením správnosti doplnených údajov.





Obrázok 14 – Obrazovka finálneho prototypu tretieho kroku našej elektronickej služby – kontrola identifikačných údajov

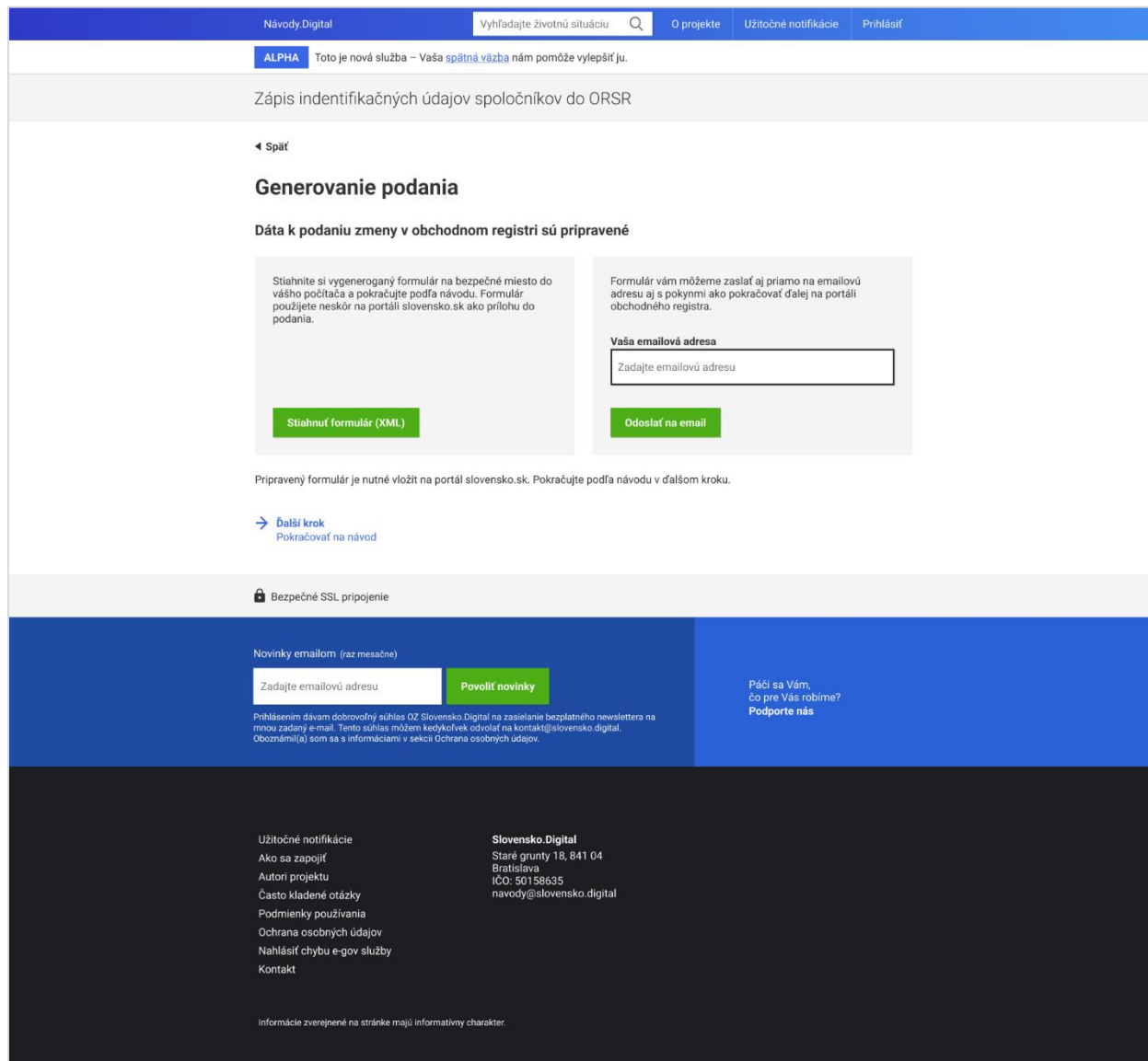
## Testovanie použiteľnosti

Prototyp vytvorený v nástroji Figma sme podrobili testovaniu použiteľnosti so 4 používateľmi. Vytvorili sme im autentické prostredie, teda duplikát prototypu vrátane časti s návodom, a prepísali všetky údaje o ich firmách a spoločníkoch. V niektorých prípadoch sme údaje menili na nasledujúcich obrazovkách tesne predtým, ako ich používateľ videl.

Testovanie nám ukázalo, že cieľová skupina používateľov je rozsiahla a rôznorodá. Vytvorenie dokonalého používateľského zážitku nebolo naďalej splniteľným cieľom. Jednotlivé očakávania používateľov si navzájom protirečili – základné informácie o procese vs. podrobné vysvetlenie celej problematiky, odborný vs. neformálny jazyk v návode, žiadne vs. pokročilé skúsenosti s použitím KEP-u a prihlasovaním atď. Vyriešenie prioritných nedostatkov si však vyžadovalo iba miernu úpravu textu a nebolo nutné meniť logiku služby ani návodu.

Vygenerovaný XML súbor sme používateľom sprístupnili dvoma spôsobmi: priamym stiahnutím alebo odoslaním na e-mail (OBRÁZOK 15). Dôvodom upustenia od myšlienky MVP a doplnenia možnosti poslať si vygenerovaný súbor na e-mail bola už existujúca implementácia tejto funkcionality

z predchádzajúceho projektu [Priznanie.Digital](#) – prídanie funkcionality nás nič nestálo. Jej užitočnosť sme však overili testovaním použiteľnosti, aby sme zabránili nasadeniu neužitočnej funkcionality.



Obrázok 15 – Obrazovka finálneho prototypu posledného kroku našej elektronickej služby – generovanie podania (XML súboru)

Veľmi dôležitým aspektom nášho riešenia bola úplná ochrana osobných údajov. Údaje neboli nikde uchovávané a v prípade zatvorenia okna prehliadača bez stiahnutia súboru alebo jeho zaslania na e-mail bolo nutné celý proces zopakovať. Túto možnosť sme preto na základe testovaní ošetrili a pokračovanie v procese podmienili obdržaním vygenerovaného súboru. Textovými úpravami v návode sme adresovali menšie nedostatky v porozumení vzťahu návodu a služby.

Testovanie nám odhalilo chýbajúcu funkcionality – používatelia očakávali, že budú jednoducho informovaní o úspešnosti zápisu doplnených údajov do ORSR. Správy o vybavení žiadosti sa posielajú do štátnej elektronickej schránky žiadateľa, avšak toto riešenie sa ukázalo ako nepostačujúce. Do schránky totiž prichádzajú aj rôzne technické správy s nepodstatnými informáciami, čím dochádza nielen

k zahľteniu používateľa (používateľ informáciu prehľadne), ale aj k pocitu neistoty, keď používateľ nevie, aký je aktuálny stav jeho žiadosti.

Žiadanú funkčnosť sa nám podarilo implementovať. Po zápise údajov do ORSR sme používateľov, ktorí prejavili záujem, automaticky e-mailovo kontaktovali. Keďže sme neuchovávali žiadne osobné údaje, nekontrolovali sme správnosť doplnených údajov v ORSR, ale len to, či v ORSR už potrebné identifikačné údaje zapísané sú. Na toto nám stačilo si po súhlase na potrebnú dobu odložiť IČO PO, ktoré sa denne kontrolovalo v ORSR a e-mailovú adresu na zaslanie notifikácie.

## Zájmy používateľa vs. zájmy biznisu

Nová funkčnosť poukázala na odlišnosť pohľadov používateľov a biznisu. Ide o štandardné označenie opisujúce očakávania a ciele používateľov riešenia a majiteľov riešenia. Cieľom [Slovensko.Digital](#) je pomáhať občanom, čo si vyžaduje zvyšovať povedomie o nových bezplatných návodoch, riešeniach a službách. Používatelia zas očakávajú jednoduché a priamočiare riešenia bez zbytočných funkčností a možností. Kolízia nastala pri implementácii možnosti prihlásiť sa na odber noviniek.

Predtým rovnocenné možnosti stiahnutia a zaslania vygenerovaného XML súboru na e-mail sme museli predefinovať a priradiť väčšiu váhu možnosti súbor zaslať na e-mail. Táto zmena umožnila vložiť do procesu možnosť prihlásiť sa na odber noviniek. Taktiež sa tým používateľom umožnilo požiadať o upozornenie na úspešné vybavenie ich žiadosti (a zápis údajov do ORSR). Vytvorená obrazovka bola pre nedostatok času výsledkom improvizácie (OBRÁZOK 16). Išlo o väčšiu zmenu v používateľskej skúsenosti, ktorú sme z časových dôvodov nedokázali patrične otestovať.

návod.digital

O Projekte   Užitocné notifikácie   Prihlásiť

## Podanie

Podanie, ktoré ste pripravili je potrebné ešte odoslať.

Prípravené súbory tohto podania si môžete teraz stiahnuť alebo Vám ich zašleme na email s ďalšími inštrukciami.

- Chcem, aby ste mi poslali inštrukcie ako odoslať toto podanie**  
Zašleme Vám všetko potrebné na email, aby ste na nič nezabudli a mali to odložené aj na neskôr.
- Chcem, aby ste ma informovali, keď údaje budú zapísané v obchodnom registri**  
Dáme Vám vedieť, keď chýbajúce identifikačné údaje budú zapísané v obchodnom registri.
- Chcem dostávať novinky týkajúce sa podnikateľských subjektov**  
Dáme vám vedieť, ak bude potrebné splniť nejakú povinnosť pre vaše podnikanie.
- Chcem odoberať pravidelné novinky Návod.Digital**  
Ak chcete vedieť o ďalších zlepšovákoch, ktoré pripravujeme, zvolte si túto možnosť. Neposielame žiadny spam, bude to užitočné a len raz za čas.

Emailová adresa

Chcem takéto emaily a íť ďalej
Súbory chcem len stiahnuť

Boli tieto informácie pre vás užitočné? [ÁNO](#) [NIE](#)
Našli ste na stránke chybu? [Napíšte nám](#)

Novinky emailom (raz mesačne)

Prihlásiť

Príhlásením dávam dobrovoľný súhlas OZ Slovensko Digital na zasielanie bezplatného newslettera na mnuu zadaný e-mail. Tento súhlas môžem kedykoľvek odvolať na [navody@slovensko.digital](mailto:navody@slovensko.digital). Oboznámil(a) som sa s informáciami v sekcii [Ochrana osobných údajov](#).

Páči sa Vám, čo pre vás robíme?  
**Podporte nás**

Užitočné notifikácie

- Ako sa zapojiť
- Autori projektu
- Časté otázky
- Podmienky používania
- Ochrana osobných údajov
- Nahlásiť chybu e-gov služby
- Kontakt

Informácie zverejnené na stránke majú informatívny charakter.

**Slovensko.Digital**

Staré grunty 1B, 841 04 Bratislava  
IČO: 50158635  
[navody@slovensko.digital](mailto:navody@slovensko.digital)

Obrázok 16 – Obrazovka posledného kroku našej elektronickej služby doplnená o možnosť e-mailového upozornenia

## Neplatné údaje v registri

Kvôli neplánovanému časovému sklzu (spôsobeným zdĺhavým pátraním po tom, ako celý proces funguje na strane štátu) sme museli vypustiť druhé kolo používateľského testovania. Zatiaľ čo prvé kolo bolo vykonané pomocou prototypu, druhé kolo testovania malo byť vykonané už na implementovanom riešení priamo v testovacom prostredí portálu [Návod.Digital](#). Zároveň sme doň plánovali zahrnúť aj pozorovanie práce s portálmi verejnej správy a teda otestovať kompletný tzv. *end-to-end* proces.

Tesne pred publikovaním sme však odhalili ďalší závažný problém – ORSR obsahoval neplatné údaje. Žiadosť o zápis identifikačných údajov do ORSR vyžadovala pri sídle spoločnosti či adresy spoločníkov uvedenie obce z číselníka Štatistického úradu SR. ORSR však obsahoval nekorektné obce, ktoré v číselníku neexistovali. ORSR napríklad uvádzal obec Bratislava či Košice, tie však boli v číselníku rozdelené na konkrétne mestské časti. Boli aj prípady, keď bola v ORSR uvedená neexistujúca mestská

časť či obec. Neexistoval spôsob, ako riešenie na tento problém zautomatizovať. V dotknutých prípadoch sme preto obec či mestskú časť podľa platného číselníka nechali vybrať priamo používateľov.

Zarazilo nás zistenie, že napriek vygenerovaniu a zaslaníu žiadostí obsahujúcich údaje o obciach upravené podľa korektného číselníka, neboli tieto údaje v ORSR aktualizované. Súdy sa teda vedome rozhodli nevyužiť možnosť opravy chybných dát a ponechali tie nesprávne. Považujeme to za ďalšiu premrhanú príležitosť štátu.

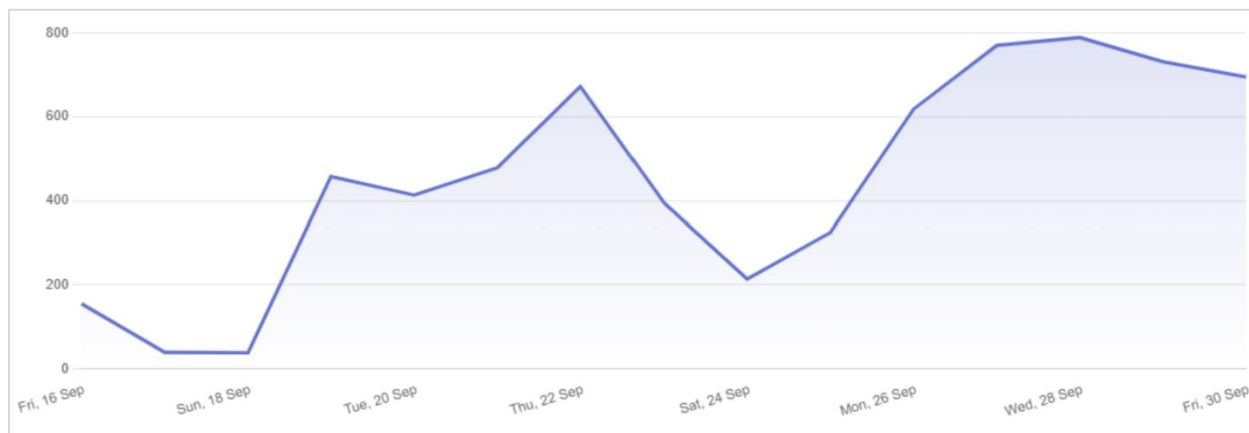
Vnímame nasledujúce zlyhania zo strany štátu:

- požadovanie doplnenia údajov od občanov a zároveň vedomé ignorovanie ich aktualizácie;
- finančná šikana občanov za zmeny na strane štátu, ktorých opravu si musí vyžiadať samotný občan za poplatok a pod hrozbou pokuty;
- systematické zahľtenie OVM spôsobené neoptimálnymi rozhodnutiami na strane štátu.

## Zverejnenie nášho riešenia

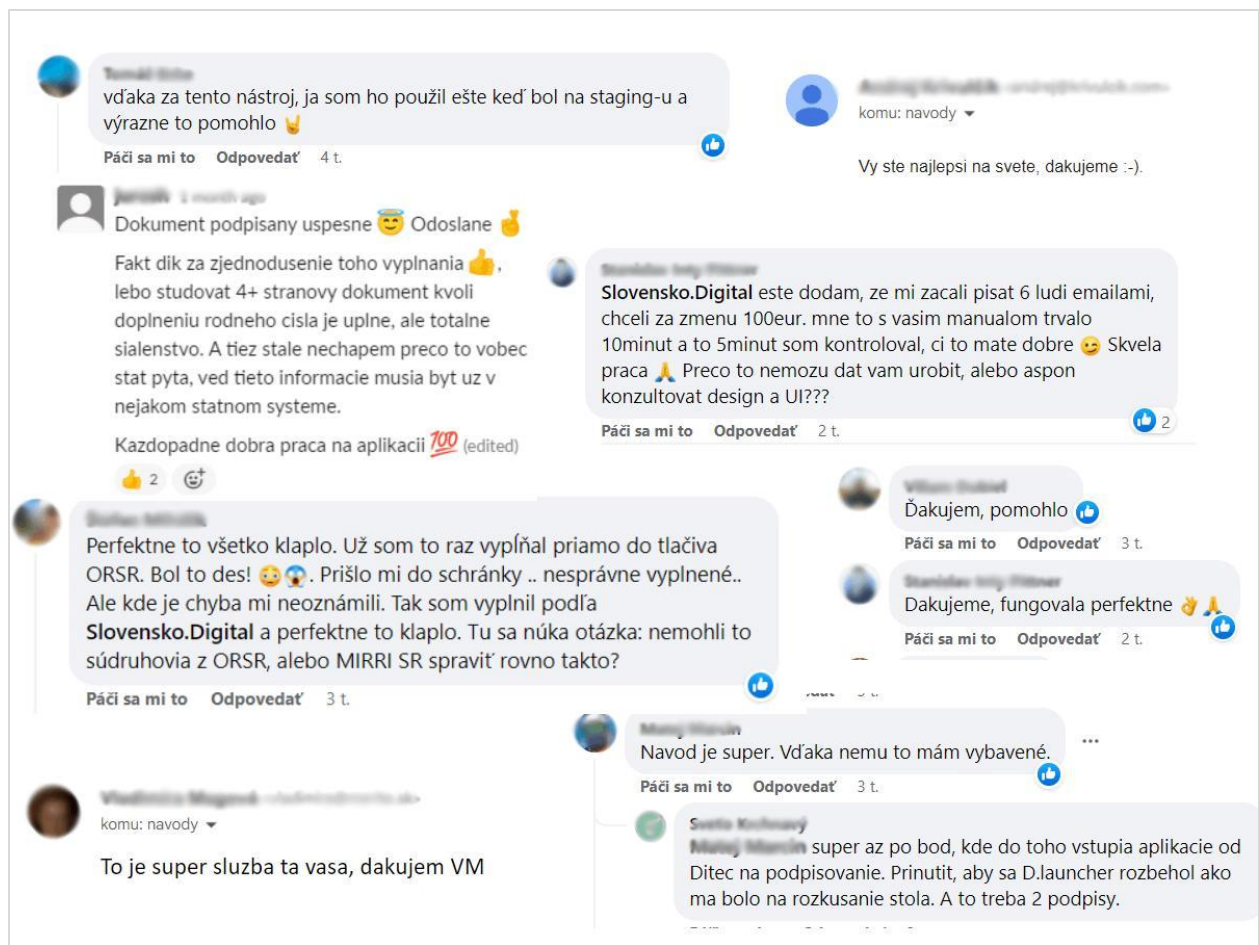
[Návod spolu s elektronickou službou](#) bol po dôkladnom testovaní dobrovoľníkmi a MS SR zverejnený na portáli [Návody.Digital](#). V priebehu 2 týždňov (16. 9. až 30. 9. 2022) od publikovania sme zaznamenali nasledujúce údaje:

- 6,6 tisíc unikátnych návštev návodu, z celkového počtu 10,5 tisíc návštev;
- 3 tisíc unikátnych návštev našej elektronickej služby, z celkového počtu 5,5 tisíc;
- viac ako 1100 stiahnutí vygenerovaného XML súboru, z toho 1046 prihlásení na odber e-mailu o zapísaní údajov do ORSR.



Obrázok 17 – Graf znázorňujúci návštevnosť návodu v čase (16. 9. až 30. 9. 2022)

K nazbieraným údajom (OBRÁZOK 17) boli navyše na facebookovej stránke [Slovensko.Digital](#) zverejnené pozitívne hodnotenia návodu a elektronickej služby (OBRÁZOK 18). Spolu s opisovaným riešením vznikol aj video návod dostupný na platformách [Facebook](#) a [Youtube](#), ktorý porovnáva využitie nášho a štátneho riešenia.



Obrázok 18 – Pozitívne hodnotenie návodu a elektronickej aplikácie



## Zhodnotenie

Potreba štátu doplniť identifikátory na prepojenia údajov v ORSR (a štátnych registroch) bola opodstatnená, nakoľko umožňuje automatizáciu procesov. Štát musel rozhodnúť, či túto povinnosť deleguje na občanov, alebo vyššie úradníkov patričné údaje hľadať vo fyzických archívoch. Ani jedna z týchto možností vo svojej podstate nie je chybná – bolo nutné si niektorú vybrať.

V prístupe štátu však vidíme nasledujúce pochybenia:

- nevyužitie už dostupných digitálnych údajov (časť z nich bola použitá až po nátlaku verejnosti). Doplnenie identifikačných údajov má štát umožniť zjednodušovať a automatizovať procesy. Postup štátu na získanie daných údajov, bohužiaľ, ilustroval neschopnosť štátu údaje na presne tento účel využívať;
- uprednostnenie komplikovaného riešenia, ktorého jednoduchú alternatívu opisujeme v tejto prípadovej štúdii. Zdroje štátu sú pritom neporovnateľne väčšie ako zdroje hŕstky dobrovoľníkov bez potrebných informácií pracujúcich po večeroch;
- neefektívne štátne procesy pridávajúce prácu občanom a OVM. Príkladmi sú nevyužitá príležitosť na aktualizovanie údajov (adresa trvalého bydliska), požadovanie údajov od občanov, ktoré sú následne vedome odignorované (PSČ, obec) a neetické vyberanie poplatkov od občanov za zmeny spôsobené štátom (napr. zmena číselníka obcí).

Je dôležité, aby štát konal efektívne a zjednodušoval život svojim občanom. Radi by sme preto vyzdvihli spoluprácu s pracovníkmi MS SR, ktorí nám na tomto projekte boli veľmi nápomocní. Automatické doplnenie údajov približne 150 tisíc PO taktiež považujeme za krok správnym smerom. Mrzí nás, že na to bolo nutné najprv upozorniť, a aj napriek tomu to nebolo dotiahnuté do konca.

Naše riešenie je minimalistické, ciele iba na určitú skupinu používateľov. Považujeme ho však za ukážku prístupu k podobným problémom vo verejnej sfére. Elektronickú službu s rádovo stovkami políčok sme nahradili službou, ktorá si vyžadovala vyplnenie 3 až 5 políčok.

Výsledok považujeme za prínosný pre komunitu, občanov SR a zahraničných spoločníkov. Zároveň dúfame, že naše riešenie inšpiruje OVM v zjednodušovaní budúcich riešení povinností občanov a vybavovaní úradných záležitostí.

## Členovia tímu

Tím sa skladal zo zamestnancov Slovensko.Digital a dobrovoľníkov pracujúcich pro bono:

- Petra Plesníková, Projektový manažment
- Lucia Janíková, Technická implementácia
- Ján Suchal, Technická implementácia
- Tomáš Taja Brza, Používateľská skúsenosť
- Michal Vavrinec, Tvorba obsahu
- Tomáš Oggi Makáň, Používateľská skúsenosť

S riešením nám pomáhali Zita Šupáková a Imrich Gombita zo sekcie informatiky a riadenia projektov Ministerstva spravodlivosti SR, ochotný programátor zo spoločnosti Anasoft a viacerí podnikatelia. Pribežne s nami konzultovali naše nápady a testovali hotové riešenie pred jeho zverejnením.