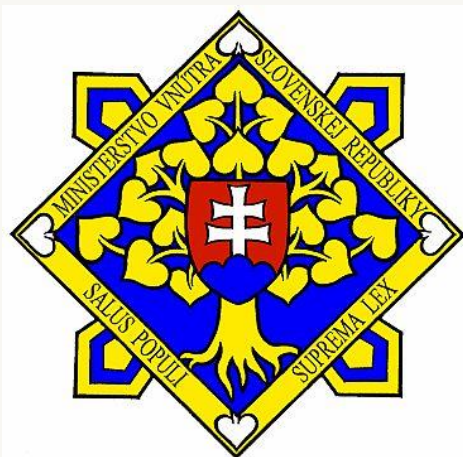


Prioritné oblasti rozvoja verejnej správy v SR do roku 2020



MINISTERSTVO VNÚTRA SR

1. jún 2017 Bratislava



Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- ▣ Národná stratégia reformy verejnej správy
- ▣ Operačný program Efektívna verejná správa
- ▣ Národné projekty na podporu reformy
- ▣ Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Obsah

- **Východiskový stav verejnej správy na Slovensku**
- Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- Národná stratégia reformy verejnej správy
- Operačný program Efektívna verejná správa
- Národné projekty na podporu reformy
- Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Východiskový stav VS na Slovensku

- Organizácie VS v SR a ich procesy sú **riadené jednotlivými rezortmi a budované vertikálne**. Verejná politika je často vytváraná izolovane
- **Absentuje jednotný systém riadenia ľudských zdrojov** vo VS počnúc výberom zamestnancov, vzdelávaním, hodnotením výkonnosti a kvality práce, až po odmeňovanie. Fluktuácia LZ je závislá od politických cyklov
- Nepostačujúce **analytické kapacity** nepodporujú rozvoj a implementáciu verejných politík či poskytovanie verejných služieb
- Väčšina verejných prostriedkov **je použitá na financovanie prevádzkových nákladov** organizácií VS. Ich rastúci podiel odčerpáva zdroje potrebné na investície do zlepšenia kvality a rozsahu verejných služieb

Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ **Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD**
- ▣ Národná stratégia reformy verejnej správy
- ▣ Operačný program Efektívna verejná správa
- ▣ Národné projekty na podporu reformy
- ▣ Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Odporúčania OECD v rámci Public Governance review (PGR) – 2015 - 2020

- ▣ vyhodnotenie možností/ **kapacít verejnej správy** v oblasti **plánovania, riadenia, realizovania a monitorovania implementácie** svojej strategickej vízie a súvisiacich politík na podporu konkurencieschopného národného hospodárstva a súdržnej spoločnosti
- ▣ Prijatť odporúčania k zlepšeniu východiskovej situácie,
- ▣ Poradenstvo v oblasti **riadenia plánu implementácie reformy**



Odporúčania OECD v rámci Public Governance review (PGR) – 2015 - 2020

- ▣ Zlepšenie schopnosti riadiť a viesť **rozvoj a implementáciu politík**
- ▣ Posilnenie **analytických a hodnotiacich kapacít** pre lepšiu tvorbu politík
- ▣ Posilnenie schopnosti štátnej správy **riadiť a viesť politiku**
- ▣ Posilnenie **transparentnosti a integrity** celej verejnej správy
- ▣ Zvýšenie miery **digitalizácie** verejnej správy

Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- ▣ **Národná stratégia reformy verejnej správy**
- ▣ Operačný program Efektívna verejná správa
- ▣ Národné projekty na podporu reformy
- ▣ Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Rámec národnej stratégie reformy VS

- ▣ Dokument **schválený 25. mája 2016**
- ▣ Pripravovaný na základe konzultácií so všetkými ústrednými vládnymi orgánmi a **OECD**
- ▣ Ciele a aktivity vychádzajúce z odporúčaní **Európskej komisie**

Rámec národnej stratégie reformy verejnej správy v súvislosti s prioritami definovanými Európskou komisiou na roky 2014 - 2020

Zameranie na modernizáciu verejnej správy, najmä na oblasti:

- Elektronizácie verejných služieb
- Transparentnosti verejnej správy a zamedzenia korupcie
- Efektívnosti verejného obstarávania
- Efektívneho výberu cla a daní
- Efektívneho súdnictva
- Modernizácie riadenia ľudských zdrojov vo VS
- Posilnenia analytických kapacít
- Systému posudzovania vplyvov politík, postupov a nástrojov na monitorovanie a hodnotenie,
- Procesov optimalizácie a merania výkonu štátnej správy
- Spolupráce s ekonomicko-sociálnymi partnermi a tretím sektorom



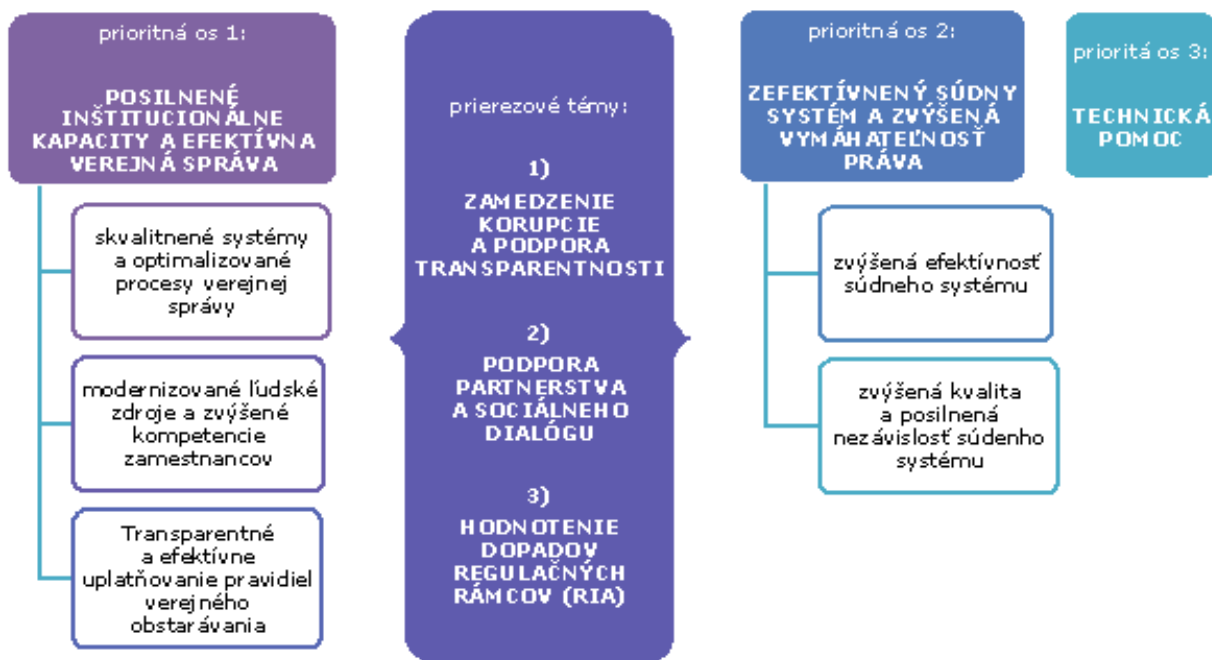
Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- ▣ Národná stratégia reformy verejnej správy
- ▣ **Operačný program Efektívna verejná správa**
- ▣ Národné projekty na podporu reformy
- ▣ Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Operačný program efektívna verejná správa (EVS)

- Cieľom programu je poskytovanie verejných služieb rýchlo a kvalitne v záujme podpory udržateľného rastu, tvorby pracovných miest a sociálnej inklúzie definovaných v prioritách Stratégie Európa 2020

PROGRAMOVÁ ŠTRUKTÚRA OPERAČNÉHO PROGRAMU EFEKTÍVNA VEREJNÁ SPRÁVA:



Ako implementovať odporúčania Európskej komisie?

- Zriadený **Riadiaci výbor a pracovné skupiny (PS)** pod riadiacim výborom pre koordináciu reformy verejnej správy
 - PS pre národnú stratégiu reformy VS
 - PS zavádzanie systémov riadenia kvality
 - PS pre prípravu koncepcie – stratégie v oblasti verejného obstarávania
 - PS pre budovanie koncepcie Analytických kapacít vo VS
- Spolupráca pri naplňaní cieľov s **podporou OECD**
- Podpora EK **prostredníctvom OP EVS** (Operačný program efektívna verejná správa)

Riadiaci výbor pre koordináciu reformy VS

Ako prebieha implementácia:



Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- ▣ Národná stratégia reformy verejnej správy
- ▣ Operačný program Efektívna verejná správa
- ▣ **Národné projekty na podporu reformy**
- ▣ Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy

Národné projekty (NP) na podporu reformy

- ▣ NP Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov
- ▣ NP Optimalizácia procesov vo verejnej správe
- ▣ NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických útvarov na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy

Národné projekty (NP) na podporu reformy

- ▣ **NP Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov**
- ▣ NP Optimalizácia procesov vo verejnej správe
- ▣ NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických útvarov na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy

NP Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov

Aktivita

1. **Zefektívňovanie vybraných organizácií** verejnej správy – **vytváranie synergických efektov medzi samosprávou a klientskymi centrami**
2. **Komplexná analýza a zefektívnenie fungovania klientskych centier** – vytvorenie jednotnej metodiky a štandardov fungovania KC, katalógu služieb, nastavenie KPIs a vytvorenie dizajnu manuálu
3. Rozširovanie siete klientskych centier a **monitoring ich činnosti**
4. Rozvoj ľudských zdrojov – **vzdelávanie** v oblasti mäkkých zručností
5. **Meranie spokojnosti s poskytovaním služieb VS** a získavanie spätnej väzby od klientov, budovanie povedomia o klientskych centrách

Klientske centrum Bratislava

- **Otvorenie 31. január 2016**
- Najväčšie a najmodernejšie klientske centrum na Slovensku



Klientske centrum Bratislava v číslach

Sumár KC Bratislava:

- Z 10 adries (5 adries OU, 1x KDI, 3x OD PZ) na **1 adresu**

Služby:

- Dopravného inšpektorátu BA,
- Oddelenia dokladov, OR PZ (BA I a BA III),
- Živnostenského podnikania,
- Štátne občianstvo, mena mena a priezviska a osvedčovanie listín
- Pozemkového a lesného odbor,
- Cestnej dopravy a pozemných komunikácií,
- Starostlivosti o životné prostredie,
- Katastrálneho odboru,
- Hasičského a záchranného zboru v BA
- Výstavby a Školstva

Počet zamestnancov: 342 zamestnancov (z nich 75 v KC)

Celková plocha: 10 647,19 m²

Počet parkovacích miest: 522

Porovnanie návštevnosti pred a po vzniku Klientskeho centra Bratislava,

Medziročné porovnanie, nárast počtu klientov

Pred vznikom KC

Priemerná návštevnosť
(počet klientov)

▣ ročne:	295 878	➡
▣ mesačne:	24 657	➡
▣ týždenne:	6 164	➡
▣ denne:	1 233	➡

klientov

Po vzniku KC

Priemerná návštevnosť
(počet klientov)

▣ ročne:	646 732
▣ mesačne:	43 115
▣ týždenne:	10 779
▣ denne:	2 156

klientov

Dáta za 1. 2. 2015 – 31. 1. 2016

Dáta za 1. 2. 2016 – 30. 4. 2017

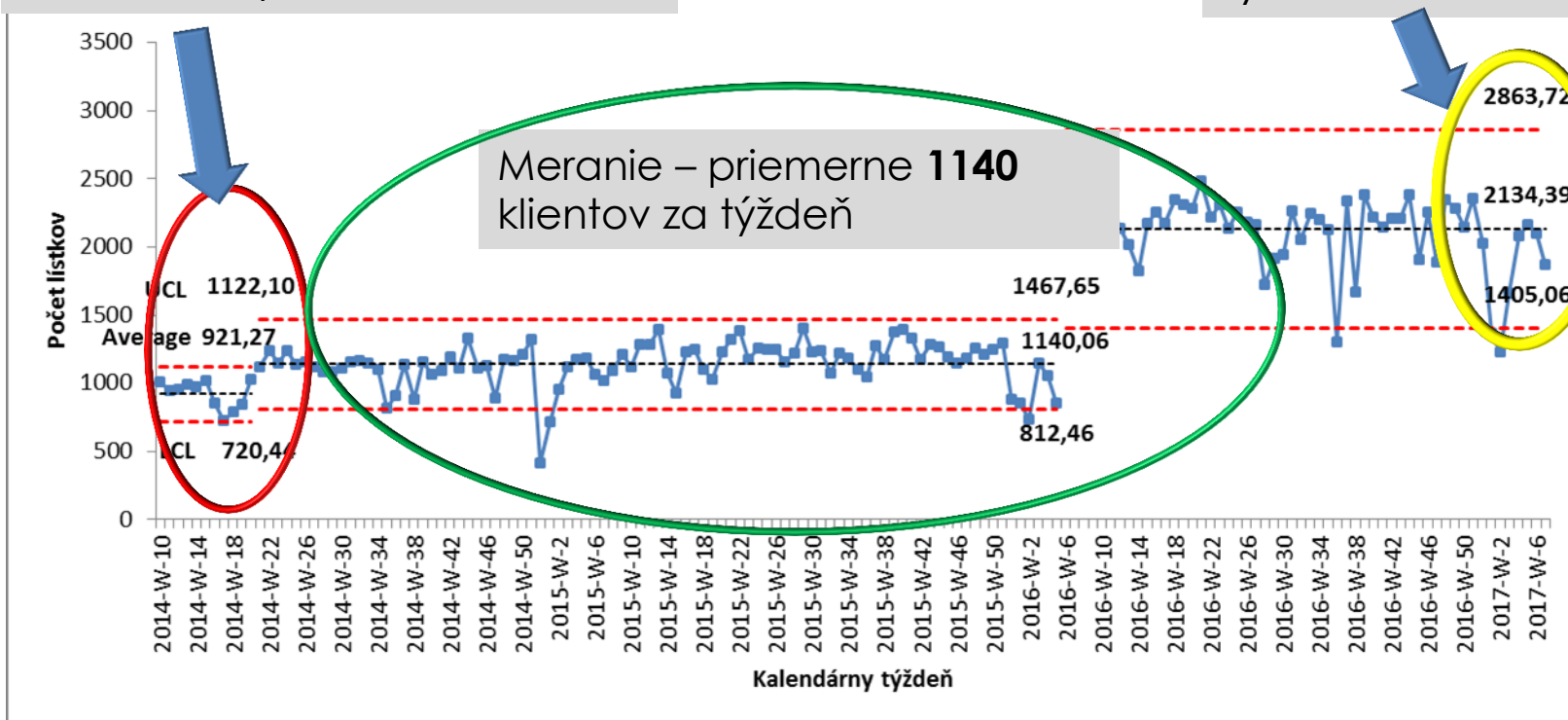
Príklad: Krajský dopravný inšpektorát Bratislava

Krajský dopravný inšpektorát BA – vývoj počtu klientov (týždenný priemer)

Pred začatím merania
procesov – priemerne **921**
klientov za týždeň

Evidencia vozidiel BA

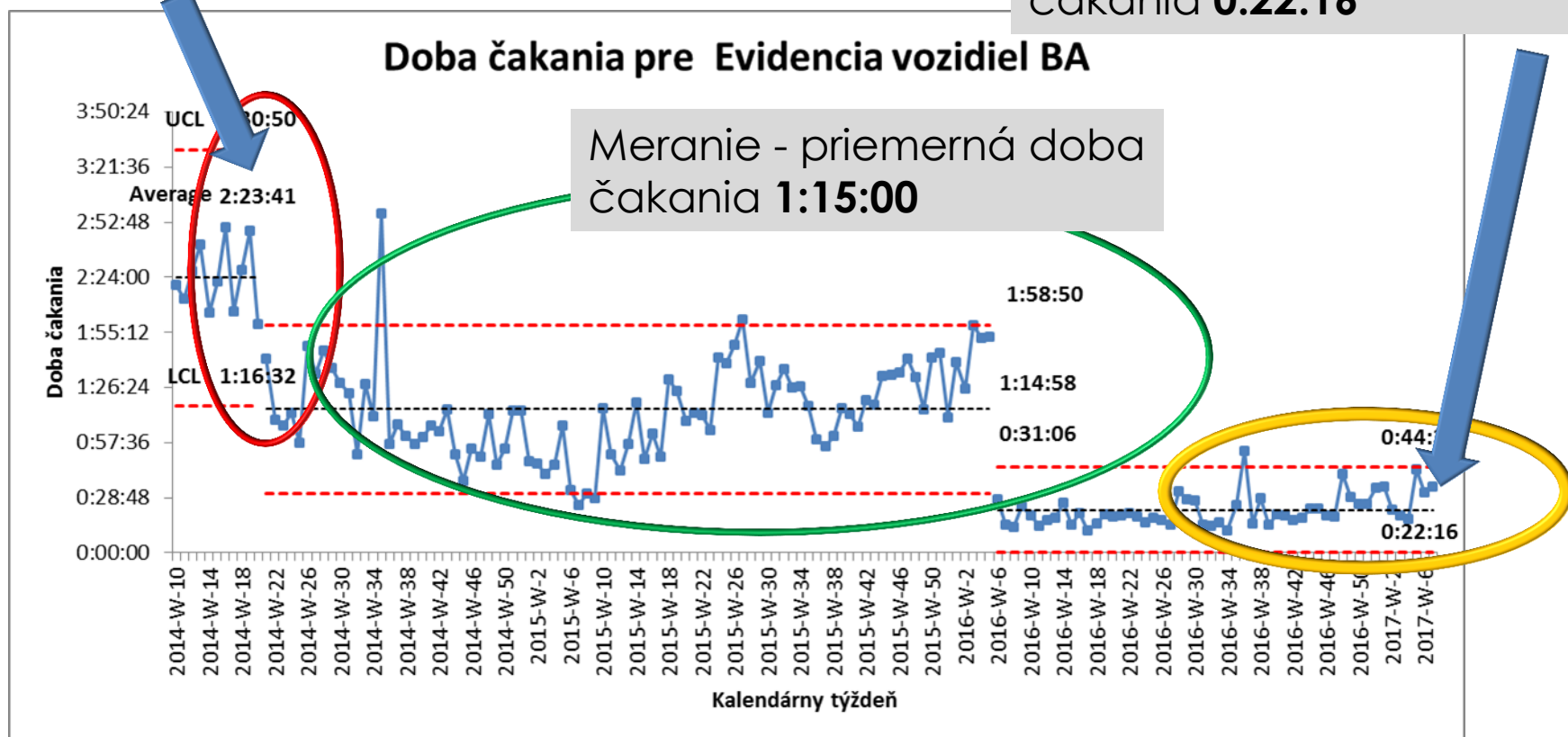
KC BA – priemerne
2135 klientov za
týždeň



Krajský dopravný inšpektorát BA – vývoj doby čakania

Pred začatím merania
procesov – priemerná
doba čakania **2:23:41**

KC BA - priemerná doba
čakania **0:22:16**



Porovnanie KPIs Dopravného inšpektorátu pred vznikom a po vzniku clientskeho centra

Pred vznikom KC

- ▣ Priemerný počet vybavených klientov za mesiac:

4 100

- ▣ Čakacia doba:

2,5 hod



Po vzniku KC

- ▣ Priemerný počet vybavených klientov za mesiac:

8 600

- ▣ Čakacia doba:

22 minút.

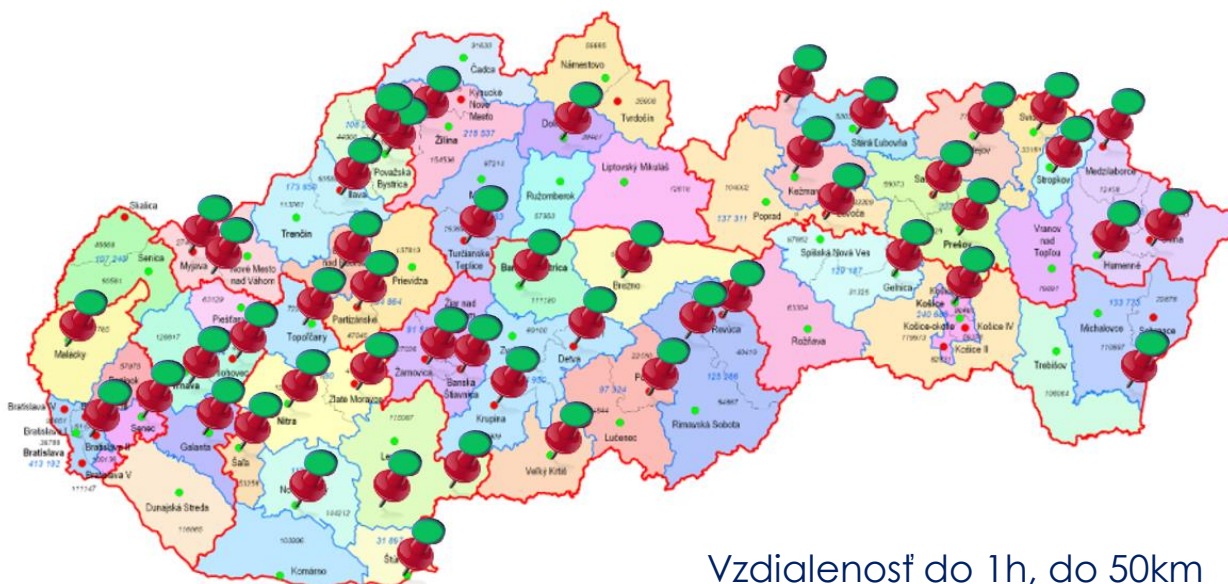


Budovanie klientskych centier (KC)

K 31.5.2017 máme otvorených **51 klientskych centier**

Plán na rok **2017 – otvorenie Klientskych centier v**

- Žiline
- Trenčíne
- Kysuckom Novom Meste
- Prievidzi
- Poprade



Vzdialenosť do 1h, do 50km

Národné projekty na podporu reformy

- ▣ NP Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov
- ▣ **NP Optimalizácia procesov vo verejnej správe**
- ▣ NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických útvarov na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy

NP Optimalizácia procesov vo VS

Mapovanie súčasného stavu

Tvorba
procesných máp

Analýza legislatívy

Identifikácia
stakeholderov

Meranie
výkonnosti
procesov

Analýza optimalizačných príležitostí

Štandardizácia a
zefektívnenie
procesov

Elektronizácia

Eliminácia duplícít

Možnosti zlepšenia
informovanosti
občanov

Navrhovanie optimalizovaného stavu

Workflow diagram

- Handoff level: rozdelenie práce medzi subjektmi
- Service level: komplexná mapa aktivít spolu s potrebnými systémami

Výstupy:

- Návrh organizačných zmien
- IT návrh
- Úprava legislatívy

NP Optimalizácia procesov vo VS

Aktivita

1. Vytvorenie **biznis architektúry** procesov VS vo väzbe na životné situácie
2. Vytvorenie **metodiky optimalizácie** procesov VS, využiteľnej pre všetky subjekty VS
3. **Analýza súčasného stavu v oblasti procesov**, kompetencií a systému riadenia organizácií verejnej správy
4. **Dizajn a implementácia** inovovaných procesov
5. **Meranie, vyhodnocovanie a zlepšovanie** procesov
6. Realizácia odborných, národných a medzinárodných **stáží a školení**
7. **Vzdelávanie** zamestnancov VS pri zavádzaní inovovaných foriem práce (predpokladaný počet vyškolených osôb – 12 000)

Národné projekty na podporu reformy

- ▣ NP Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov
- ▣ NP Optimalizácia procesov vo verejnej správe
- ▣ **NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických útvarov na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy**

NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických jednotiek na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy

Cieľom projektu je posilniť resp. zlepšiť analytické útvary na ústredných orgánoch štátnej správy, kde už v súčasnosti určitá forma analytických útvarov existuje:

- Inštitút finančnej politiky
- Inštitút vzdelávacej politiky
- Ministerstvo vnútra SR (MV SR)
- Analytické centrum (MPSVaR SR)
- Odbor ekonomických nástrojov a analýz (MŽP SR)
- Inštitút stratégie (MDVRR SR)
- Inštitút zdravotnej politiky

a vytvoriť analytické útvary na vybraných ÚOŠS, ktoré takéto útvary zatiaľ nemajú zriadené

NP Budovanie a rozvoj kapacít analytických jednotiek na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy

Aktivita

1. Vytvorenie **metodiky** pre systém nastavenia práce a pravidelného hodnotenia efektívnosti práce analytických útvarov
2. **Posilnenie existujúcich analytických útvarov** na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy, ktoré takéto útvary majú zriadené
3. **Vytvorenie analytických útvarov** na vybraných ústredných orgánoch štátnej správy, ktoré takéto útvary nemajú zriadené
4. Posilnenie analytických kapacít vybraných ústredných orgánov štátnej správy zameraných na **posudzovanie vplyvov (RIA)**
5. **Odborné a interaktívne semináre/workshopy** pre prenos informácií

Obsah

- ▣ Východiskový stav verejnej správy na Slovensku
- ▣ Odporúčania a pokračovanie spolupráce s EK a OECD
- ▣ Národná stratégia reformy verejnej správy
- ▣ Operačný program Efektívna verejná správa
- ▣ Národné projekty na podporu reformy
- ▣ **Aktuálne problémy v oblasti územnej samosprávy**

Roztrieštenosť územnej samosprávy

- ▣ Veľká rozdrobenosť obcí - Slovenská republika má až 2927 obcí, z čoho až takmer 40 % obcí má do 500 obyvateľov
- ▣ Všetky obce majú rovnaké kompetencie a pôsobnosti - problémy pri poskytovaní služieb občanom
- ▣ Každá obec má svojho starostu a obecné zastupiteľstvo

Výkon prenesených pôsobností štátnej správy obcami

- ▣ Všetky obce vykonávajú rovnaké pôsobnosti preneseného výkonu štátnej správy bez ohľadu na veľkosť alebo počet obyvateľov
- ▣ Ide o vysoko odborné oblasti- napríklad stavebné konanie, životné prostredie a pod.
- ▣ Obce za účelom výkonu prenesených pôsobností vytvárajú spoločné obecné úrady- SOU
- ▣ Sú SOU v súčasnej podobe dostatočne stabilným a dlhodobým riešením?

Nefunkčné orgány samosprávy v malých obciach

- ▣ Vplyv demografických zmien na počty obyvateľov v obciach
- ▣ Dlhodobý problém s nezáujmom kandidovať do orgánov obcí
- ▣ Momentálne neriešiteľný problém- potrebná zmena legislatívy

Ďakujem za pozornosť

kontakt:
adrian.jenco@minv.sk