

# REFORMNÝ ZÁMER

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

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b>	<b>3</b>
	PREDSTAVENIE REFORMNÉHO ZÁMERU	3
	KONTEXT REFORMNÉHO ZÁMERU	3
<b>2</b>	<b>ČO JE OBSAHOM REFORMY</b>	<b>7</b>
	PRINCÍPY REFORMNÉHO ZÁMERU	7
	ÚSEKY	7
	SÚLAD S PRIORITAMI OP EVS	8
	RÁMCOVÝ CIEĽ REFORMNÉHO ZÁMERU	9
	STANOVENIE KONKRÉTNÝCH MERATEĽNÝCH CIEĽOV A UKAZOVATEĽOV PRE REFORMNÝ ZÁMER	9
	NAPLNENIE CIEĽOV OPERAČNÉHO PROGRAMU EFEKTÍVNA VEREJNÁ SPRÁVA	12
	NAPLNENIE CIEĽOV OPERAČNÉHO PROGRAMU INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA	14
	PRIDANÁ HODNOTA REFORMY	16
	OČAKÁVANÉ DOPADY	16
<b>3</b>	<b>AKO ZREALIZOVAŤ REFORMNÝ ZÁMER</b>	<b>17</b>
	ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE	17
	VÝBER PRÍSTUPU	20
<b>4</b>	<b>AKO NAPLÁNOVAŤ REALIZÁCIU REFORMY</b>	<b>25</b>
	SÚSTAVA ZAPOJENÝCH ORGANIZÁCIÍ A ICH JEDNOTIEK	25
	SILNÉ STRÁNKY	27
	SLABÉ STRÁNKY	28
	PLÁN	28
	PROJEKTY	30
	RIADENIE RIZÍK	31
<b>5</b>	<b>AKO ZABEZPEČIŤ UDRŽATEĽNOSŤ REFORMNÉHO ZÁMERU</b>	<b>32</b>
	VÝCHODISKÁ OVPLYVŇUJÚCE FINANČNÚ ALOKÁCIU	32
	INDIKATÍVNA FINANČNÁ ALOKÁCIA	33
	OČAKÁVANÉ ZMENY	35
	PRODUKTIVITA	36
<b>P</b>	<b>PRÍLOHY</b>	<b>36</b>
	P 1. ZOZNAM SKRATIEK	36
	P 2. ZOZNAM SEGMENTOV	37
	P 3. ZOZNAM CIEĽOVÝCH SKUPÍN	38
	P 4. ZOZNAM FUNKCIÍ	38
	P 5. ZOZNAM PRACOVNÝCH POZÍCIÍ	38
	P 6. ZOZNAM PRÍSTUPOV	39
	P 7. ZOZNAM ÚSEKOV VEREJNEJ SPRÁVY	41
	P 8. VZOROVO VYPLNENÉ ZAPOJENÉ ROLE	48

# 1 Úvod

## Predstavenie reformného zámeru

Reformný zámer má tri základné ciele:

1. *Odôvodniť zmysluplnosť reformného zámeru. Ciele reformného zámeru môžu byť realizované prostredníctvom jedného alebo viacerých projektov, týkajúcich sa jednej oblasti. Reformný zámer musí obsahovať aspoň jeden projekt naplňajúci ciele OP EVS.*
2. *Aplikovať pravidlá koordinačného mechanizmu, a tým pádom vysvetliť súvislosť (ak je relevantná) navrhovaného projektu s Operačným programom Integrovaná infraštruktúra. Schválenie reformného zámeru a v ňom indikovaných projektov OP II neznamena automatickú implementáciu týchto projektov. Implementácia projektov OP II sa riadi mechanizmami a postupmi uvedenými v riadiacej dokumentácii OP II.*
3. *Preukázať realizovateľnosť navrhovaného reformného zámeru (reformy a projektu v oblasti, ktorej sa reformný zámer venuje).*

## Kontext reformného zámeru

*Definovanie súčasného stavu verejnej správy, problémových oblastí a doterajších aktivít v rámci reformného procesu verejnej správy v oblasti, ktorej sa reformný zámer venuje.*

### Východiskový stav

*Zoznam súčasných hodnôt parametrov, ktoré určujú stav oblasti reformného zámeru (napr. čakacie doby v konaniach, výsledky študentov v testoch v prípade vzdelávania, v zdravotníctve napr. čakacie doby na operácie, súčasná úroveň nákladov a podobne).*

Parameter	Hodnota
Metodika riadenia a koordinácie klientskych centier	0
Počet poskytovaných služieb v KC	75
Počet vytvorených KC	43
Počet KC na ktorých je pravidelne meraná spokojnosť klientov	0

*Problémové a prioritné oblasti, ktoré rieši reformný zámer. Zoznam problémov, ktoré vyplývajú zo súčasného stavu (ide o problémy v oblasti reformy, ktoré sú známe a je ich potrebné riešiť).*

Problémové a prioritné oblasti
Nedostatočná kvalita a efektívnosť VS SR

<b>Problémové a prioritné oblasti</b>
Dostupnosť proklientsky orientovaných služieb verejnej správy
Meranie spokojnosti klientov so službami verejnej správy
Monitoring klientskych centier a meranie ich vyťaženia a výkonnosti

### *Doterajšie aktivity vykonané v rámci reformného procesu*

*Prehľad hlavných iniciatív, ktoré sa v oblasti za posledných 10 rokov už vykonali (čo už bolo vykonané pre zlepšenie stavu v konkrétnej oblasti reformy).*

<b>Čas (od – do)</b>	<b>Názov iniciatívy</b>	<b>Dosiahnuté výsledky (zoznam výsledkov)</b>
01/2014-12/2015	Realizácia projektu „Budovanie kapacít a zlepšenie efektivity verejnej správy“	Zrealizovanie Empirického výskumu spokojnosti klientov a proklientskej orientácie pracovníkov verejnej správy
01/2014-12/2015	Realizácia projektu „Budovanie kapacít a zlepšenie efektivity verejnej správy“	Vyškolenie 1792 zamestnancov v oblasti komunikácie, manažmentu zmeny či líderstva.
01/2013-súčasnosť	Reforma ESO	Vytvorenie 43 KC

### *Poučenia z predchádzajúcich iniciatív*

*Prehľad negatívnych skúseností s doterajšími snahami o reformu v danej oblasti.*

<b>Poučenia z predchádzajúcich iniciatív</b>
Nejednotný postup koordinácie a riadenia, chýbajúce štandardy fungovania KC - potreba aktualizácie metodických postupov koordinácie KC vrátane zadefinovania komplexného systému riadenia, dohľadu a vyhodnocovania KC.
Absencia systematického monitoringu a merania výkonnosti KC spôsobuje poskytovanie služieb klientov v rôznej kvalite (napr. dlhšie lehoty vybavovania, čistota KC) – potreba zavedenia monitoringu prostredníctvom regionálnych koordinátorov.

### Poučenia z predchádzajúcich iniciatív

Chýbajúci systém pravidelného merania spokojnosti klientov so službami v KC – potreba zavedenia systému cyklického merania spokojnosti a prezentácie výsledkov a zapojenie klientov do zlepšovania poskytovaných služieb.

### Doterajšie investície (vrátane fondov EÚ)

Prehľad hlavných investícií, ktoré sa realizovali v reformovanej oblasti za posledných 10 rokov (zoznam hlavných investícií zo štátneho rozpočtu a/alebo fondov EÚ – zoznam projektov).

Názov investície	Stručné vysvetlenie cieľov investície	Zdroj financovania	Čiastka [EUR]
Budovanie kapacít a zlepšenie efektivity verejnej správy	vytvorenie interných analyticko-metodických kapacít Ministerstva vnútra SR	ESF	4 517 340,41
Budovanie KC	Poskytovanie štátnych služieb na 1 mieste v danom regióne	ŠR	6 000 000

### Rozsah reformného zámeru

Cieľom je získať prehľad o celkovom možnom rozsahu a dopade reformného zámeru. Reformný zámer môže navrhovať rôzne typy projektov, pričom základné kategórie projektov sú:

Oblasť	Kategória	Výber (X pre áno)	
A	A.1	Optimalizácia jednotlivých segmentov	X
	A.2	Optimalizácia spoločných procesov a horizontálna integrácia	X

Oblasť		Kategória		Výber (X pre áno)
		A.3	Optimalizácia výkonu regulácie	
		A.4	Optimalizácia vnútorného chodu verejnej správy	X
B	Projekty pre lepší návrh politík a regulácií	B.1	Systém pre vyhodnocovanie vplyvov regulácií (Regulatory impact assessment)	
		B.2	Lepší návrh politík a stratégií	
		B.3	Participácia (zapojenie verejnosti do návrhu politík)	
C	Posilnenie kapacít			

Na základe kategórie projektu je možné zodpovedať otázky (vyplňte len pre otázku, ktorá je relevantná pre posudzovanú kategóriu projektu):

Otázka	Stav
Aký je celkový rozpočet, s ktorým pracuje verejná správa v oblasti, ktorá je predmetom reformného zámeru (objem finančných prostriedkov, s ktorými sa v rámci oblasti hospodári)? (pre všetky kategórie projektov)	103 mil.
Koľko zamestnancov verejnej správy sa venuje definovaným úsekom verejnej správy v oblasti reformného zámeru? (pre všetky kategórie projektov)	7 000
Koľko služieb (transakcií) je ročne poskytnutých v oblasti reformného zámeru? (pre projekty kategórie A.1 a A.2)	viac ako 1 mil.
Aká je veľkosť (počet regulovaných subjektov) regulovanej oblasti? (pre projekty kategórie A.3 a B.1)	
Aká je veľkosť (veľkosť trhu) regulovanej oblasti? (pre projekty kategórie A.3 a B.1)	

Otázka	Stav
Aký je počet inštitúcií verejnej správy, ktoré realizujú obdobné procesy? (pre projekty kategórie A.2 a A.4)	13 (ÚOŠS)
Aký je počet subjektov, ktoré využívajú služby? (pre projekty kategórie A.1 a A.2)	fyzické a právnické osoby

## 2 Čo je obsahom reformy

### Princípy reformného zámeru

*Vysvetlenie reformného zámeru, princípy jeho fungovania.*

Princípy reformného zámeru
Vytvorenie metodiky riadenia a koordinácie klientskych centier
Rozširovanie siete klientskych centier a monitoring ich činnosti prostredníctvom regionálnych koordinátorov a pravidelného merania výkonnosti jednotlivých KC
Zavedenie systému pravidelného merania spokojnosti so službami verejnej správy

### Úseky

*Úseky verejnej správy, prípadne segmenty dotknuté reformným zámerom (aj potenciálne v budúcnosti, hoci v súčasnosti to nie je v pláne).*

<u>Zoznam segmentov</u>	<u>Zoznam úsekov verejnej správy<sup>1</sup></u>
-------------------------	--

---

<sup>1</sup> V prípade, že segment obsahuje viacero úsekov, je potrebné všetky vpísať do jedného poľa tabuľky.

podnikanie cestovanie životné prostredie pôdohospodárstvo občianstvo bývanie výstavba doprava	koordinácia reformy verejnej správy

*Pozn.: Segmenty predstavujú oblasti, ktorými sú napr. zdravotníctvo, výstavba, spravodlivosť, doprava a iné – kompletný zoznam segmentov a úsekov verejnej správy sa nachádza v prílohe P 2. Zoznam segmentov.*

## Súlad s prioritami OP EVS

*Cieľom je zachytiť, ktoré z hlavných priorít financovania OP EVS budú naplnené projektom/projektmi, vychádzajúcimi z reformného zámeru.*

Hlavné priority financovania	Použitie (X pre áno)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zlepšiť kvalitu verejných služieb a riadenia ľudských zdrojov, zmenšiť dopady politického cyklu na personálne rozhodnutia, optimalizovať vnútorné procesy a presmerovať zdroje k základným činnostiam VS na úrovni ústrednej štátnej správy (napr. prostredníctvom nezávislých funkčných preskúmaní) v súlade s komplexnou stratégiou Reformy verejnej správy.</li> </ul>	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posilňovať analytické kapacity pre rozvoj politik, zlepšiť správu daní a kvalitu výdavkov.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zlepšiť efektívnosť a kvalitu občianskoprávných konaní, zabezpečiť vymáhanie súdnych rozhodnutí a podporovať alternatívne mechanizmy riešenia sporov. Modernizovať infraštruktúru a organizáciu súdov.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Znížiť korupciu a zabezpečiť transparentné a efektívne uplatňovanie pravidiel verejného obstarávania.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posilniť funkciu verejného dohľadu občianskej spoločnosti a posilniť možnosti sociálnych partnerov a občianskych organizácií prispievať k tvorbe verejnej politiky a monitorovaniu jej implementácie.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zlepšiť nadnárodné a cezhraničné aspekty riadenia súvisiace s</li> </ul>	



Hlavné priority financovania	Použitie (X pre áno)
cezhraničnou kriminalitou a bezpečnosťou vrátane financovania budovania kapacít v colných systémoch.	

## Rámcový cieľ reformného zámeru

*Stručný popis rámcových cieľov, na ktoré sa reforma sústreďuje (postačuje jeden cieľ, uveďte maximálne 3). Rámcový cieľ jasne pomenúva oblasť, v ktorej realizáciu projektových aktivít bude potrebné dosiahnuť zmenu.*

Rámcový cieľ	Popis	Dosiahnutie zmeny (Postupné /Výrazné)
Hlavným cieľom projektu je zefektívnenie služieb poskytovaných verejnou správou prostredníctvom posilnenia inštitucionálnych kapacít verejnej správy a integrácie spätnej väzby jej klientov	Vytvorenie siete klientskych centier s poskytovaním služieb verejnej správy na jednom mieste. Inštitucionalizáciou a integráciou spätnej väzby klientov k rozšíreniu a skvalitneniu služieb poskytovaných verejnou správou.	Postupné
Rozširovaním, meraním a monitoringom siete klientskych centier k zvýšeniu efektivity poskytovaných služieb	Pravidelný monitoring KC prostredníctvom regionálnych koordinátorov a merania výkonnosti KC.	Postupné
Zavedenie systému merania spokojnosti so službami verejnej správy	Pravidelné meranie spokojnosti klientov KC s poskytovanými službami verejnej správy.	Postupné

## Stanovenie konkrétnych merateľných cieľov a ukazovateľov pre reformný zámer

*Kapitola obsahuje ciele<sup>2</sup>, ktoré by mali byť dosiahnuté prostredníctvom realizácie reformného zámeru (a ich prepojenie na špecifické ciele a merateľné ukazovatele OP EVS*

<sup>2</sup> Každý cieľ musí byť:

- Špecifický
- Merateľný (určenie merateľných ukazovateľov)

a OP II). Zároveň sú definované merateľné ukazovatele reformy (KPI), ich východiskové a cieľové hodnoty pre meranie úspešnosti projektových aktivít vo vzťahu k cieľovému roku. Tieto merateľné ukazovatele uvedené v tabuľke nižšie nevychádzajú z OP II alebo OP EVS, ale sú priamo napojené na sledovanie merateľného cieľa alebo cieľov reformy, a tým pádom slúžia na priebežné vyhodnocovanie úspešnosti reformy a reformných aktivít. Kľúčové je tiež v projekte nastaviť správny zber dát pre merateľné ukazovatele reformy a ich vyhodnocovanie.

Cieľ	KPI (merateľný ukazovateľ)	Súčasná hodnota	Cieľová hodnota	Cieľový rok
Vytvorenie siete klientskych centier	Počet otvorených klientskych centier	43	79	2020
Zavedenie systému merania spokojnosti so službami VS	Počet meraní spokojnosti	0	8	2020

#### Spôsob zberu a vyhodnocovania dát pre ukazovatele

Názov indikátora	Počet otvorených klientskych centier
Cieľová hodnota	79
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Na základe počtu otvorených klientskych centier počas realizácie projektu projektu
Východisková hodnota indikátora	43
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	Na základe cieľov MV SR stanovených vládny programom ESO

- Ambiciózny (odzrkadľovať ambíciu vzhľadom na stanovenú kľúčovú ambíciu)
- Dosiahnuteľný
- Časovo ohraničený (určenie času, kedy bude cieľ naplnený)

<b>Názov indikátora</b>	<b>Počet meraní spokojnosti</b>
Cieľová hodnota	8
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Na základe počtu realizovaných meraní spokojnosti v rámci projektu
Východisková hodnota indikátora	0
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	Na základe expertného odhadu, ktorý vychádza z jednotlivých cieľov realizácie navrhovaných aktivít a definovaných problémových oblastí.

<b>Názov indikátora</b>	
Cieľová hodnota	
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	
Východisková hodnota indikátora	
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	

<b>Názov indikátora</b>	
Cieľová hodnota	
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	
Východisková hodnota indikátora	
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	

<b>Názov indikátora</b>	
Cieľová hodnota	
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	
Východisková hodnota indikátora	
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	

<b>Názov indikátora</b>	
Cieľová hodnota	
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	
Východisková hodnota indikátora	
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	

## Naplnenie cieľov Operačného programu Efektívna verejná správa

*Cieľom tejto časti je definovať, ktoré z hlavných priorít OP EVS budú naplnené projektom/projektmi a prispejú k napĺňaniu ukazovateľov stanovených v OP EVS.*

<b>Špecifický cieľ OP EVS</b>	<b>Ukazovateľ</b>	<b>Použitie</b> (X pre áno)
-------------------------------	-------------------	--------------------------------

Špecifický cieľ OP EVS	Ukazovateľ	Použitie (X pre áno)
1.1 Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS	Počet vyškolených zamestnancov, ktorí získali kompetencie v oblasti inovovaných procesov (s certifikátom)	
	Počet okresných úradov, ktoré implementovali inovované procesy	X
	Počet organizácií, ktoré získali podporu a zaviedli systém riadenia kvality	
	Percentuálny podiel dostupnosti poskytovaných proklientsky orientovaných služieb FO a PO v novovzniknutých klientskych centrách občanom	X
	Počet subjektov so zavedenými alebo zlepšenými systémami merania spokojnosti klientov	X
	Zavedený funkčný systém RIA	
1.2 Modernizované RÍZ a zvýšené kompetencie zamestnancov	Počet podporených ústredných orgánov štátnej správy s efektívnym riadením ľudských zdrojov	
	Počet zamestnancov, ktorí pracovali v novozavedených a/alebo posilnených analytických jednotkách dva roky po ich vzniku	
	Počet ústredných orgánov štátnej správy s novovytvorenými a/alebo posilnenými analytickými jednotkami	
1.3 Transparentné a efektívne uplatňovanie pravidiel verejného obstarávania a dôsledné uplatňovanie princípov 3E	Počet subjektov, ktorých zamestnanci sa zúčastnili na školeniach v oblasti zeleného verejného obstarávania a ktorí implementujú zelené verejné obstarávanie rok potom	
	Počet subjektov, ktorých zamestnanci sa zúčastnili na školeniach v oblasti sociálneho aspektu vo verejnom obstarávaní a ktorí implementujú sociálny aspekt vo verejnom obstarávaní rok potom	

Špecifický cieľ OP EVS	Ukazovateľ	Použitie (X pre áno)
2.1 Zvýšená efektívnosť súdneho systému	Miera vybavenia nápadu na prvostupňových súdoch v civilných, obchodných, správnych a iných veciach	
	Čas potrebný na vybavenie veci v sporových, občianskych a odhodných prípadoch (1.stupeň)	
	Čas potrebný na vybavenie veci v oblasti konkurzu na podporených súdoch	
	Počet zamestnancov (administratívneho, riadiaceho a podporného personálu), ktorí získali kvalifikáciu	
	Počet súdov, ktoré boli podporené v používaní komunikačných a manažérskych nástrojov a ktorých manažéri boli vyškolení v komunikačných a manažérskych zručnostiach	
	Počet podporených súdov so zavedeným systémom manažmentu kvality	
2.2 Zvýšená kvalita a posilnená nezávislosť súdneho systému	Podiel prvostupňových rozhodnutí súdov, ktoré boli zrušené odvolacím súdom	
	Počet sudcov, ktorí získali kvalifikáciu	
	Počet vyškolených zamestnancov pracujúcich v rámci analytickej jednotky justície v období 2 roky po ukončení projektu	
	Počet podporených rozhodcovských súdov a súdov, ktoré implementovali nástroje na ADR	

## Naplnenie cieľov Operačného programu Integrovaná infraštruktúra

*Cieľom tejto časti je definovať, ktoré z hlavných priorít OP II budú naplnené projektom/projektmi, a prispieť k napĺňaniu ukazovateľov stanovených v OP II.*

*Poznámka: Nie každý reformný zámer musí prispievať k napĺňaniu cieľov OP II, keďže pre realizáciu niektorých reformných zámerov nie je nevyhnutné realizovať IKT projekty.*

Špecifický cieľ OP II	Ukazovateľ <sup>3</sup>	Použitie (X pre áno)
7.3 Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov	Celková spokojnosť podnikateľov so službami eGovernmentu	
	Celkové používanie služieb eGovernmentu podnikateľmi	
	Počet nových zjednodušených životných situácií pre podnikateľov, realizovaných kombináciou elektronických služieb	
	Počet nových cezhraničných služieb pre podnikateľov	
	Podiel dodatočných elektronických služieb pre podnikateľov, ktoré je možné riešiť mobilnou aplikáciou	
7.4 Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov	Celková spokojnosť občanov so službami eGovernmentu	
	Celkové používanie služieb eGovernmentu občanmi	
	Počet nových zjednodušených životných situácií pre občanov, realizovaných kombináciou elektronických služieb	
	Počet nových cezhraničných služieb pre občanov	
	Podiel dodatočných elektronických služieb pre občanov, ktoré je možné riešiť mobilnou aplikáciou	
7.7 Umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami	Priemerná doba vybavenia podania v rozhodovacej činnosti	
	Počet nových optimalizovaných úsekov verejnej správy	
	Dodatočný počet úsekov verejnej správy, v ktorých je rozhodovanie podporované analytickými systémami	

<sup>3</sup> Aktuálny číselník merateľných ukazovateľov je zverejnený na <http://www.partnerskadohoda.gov.sk/metodicke-pokyny-cko/>.

Špecifický cieľ OP II	Ukazovateľ <sup>3</sup>	Použitie (X pre áno)
	Počet dodatočných centrálne využitých podporných systémov vnútornej správy v rámci ISVS	

### Pridaná hodnota reformy

*Aj v prípade problematickeho, či nedostatočného dosahovania merateľných cieľov je potrebné mať na zreteli morálny záväzok a pridanú hodnotu reformy. V tejto časti je potrebné definovať očakávané výsledky, na základe ktorých bude posudzovaná úspešnosť realizácie reformy. Pridaná hodnota reformy môže byť oveľa širšia a rozsiahlejšia, ako je úroveň detailu daná v operačných programoch.*

Pridaná hodnota reformy
Zjednotenie pracovísk okresných úradov a poskytovanie služieb verejnej správy na jednom mieste.
Vyškolenie zamestnancov okresných úradov poskytujúcich služby VS v klientských centrách
Identifikácia silných a slabých stránok fungovania VS prostredníctvom merania spokojnosti klientov so službami VS.

### Očakávané dopady

*Zoznam nákladov, prínosov a prípadných iných dopadov, ktoré sa dajú očakávať pre jednotlivé cieľové skupiny.*

Zoznam cieľových skupín <sup>4</sup>	Dopady
Verejnosť (občan)	Zvýšenie kvality poskytovaných služieb, zlepšenie vnímania verejnej správy verejnosťou, zvýšenie rýchlosti a plynulosti vybavovania agendy.
Podnikatelia, Malí a strední podnikatelia	Zvýšenie kvality poskytovaných služieb, zlepšenie vnímania verejnej správy verejnosťou, zvýšenie rýchlosti a plynulosti vybavovania agendy.
Občania EÚ	Zvýšenie kvality poskytovaných služieb, zlepšenie vnímania verejnej správy verejnosťou, zvýšenie rýchlosti a plynulosti vybavovania agendy.

<sup>4</sup> Názov cieľovej skupiny (napr. FO, PO, znevýhodnené skupiny a pod.).



<b>Zoznam cieľových skupín<sup>4</sup></b>	<b>Dopady</b>
Pracovníci verejnej správy	Zlepšenie efektivity práce, pravidelná kontrola práce, vzdelávanie v mäkkých zručnostiach.

*Pozn.: Zoznam cieľových skupín sa nachádza v prílohe P 3. Zoznam cieľových skupín.*

### 3 Ako zrealizovať reformný zámer

#### Organizačné zabezpečenie

*V tejto časti sa presne deklaruje mandát na realizáciu reformného zámeru a taktiež pripravenosť kapacít na úspešnú realizáciu reformných aktivít.*

*Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy*

*(prečo národný projekt a nie dopytovo orientovaný)*

#### **Zdôvodnenie národného projektu**

Nakoľko je budovanie, monitoring efektívneho fungovania a optimalizácia klientskych centier v organizačnej pôsobnosti MV SR ako ústredného orgánu štátnej správy a jeho podriadenej sekcie verejnej správy (v zmysle Kompetenčného zákona), nie je možné predmetný projekt realizovať prostredníctvom dopytovo orientovaných projektov. V tomto zmysle bude prebiehať monitorovanie KC a meranie spokojnosti so službami VS, ktoré je možné vykonávať len pod dohľadom a podľa metodických pravidiel Sekcie verejnej správy MVSR.

MVSR je jediným možným prijímateľom v zmysle Kompetenčného zákona (§ 11, písm. b).

*Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu a dôvod jeho určenia*

#### **Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu**

## Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu

Ministerstvo vnútra SR predsedá Riadiacemu výboru pre koordináciu reformy VS SR, ktorý bol zriadený uznesením vlády č. 388/2013 zo dňa 10. 07. 2013 a zabezpečuje koordináciu plnenia úloh vyplývajúcich z reformy VS v SR. Vytváranie siete klientskych centier a centralizovanie služieb verejnej správy na jedno miesto je v zmysle zefektívňovania služieb VS neoddeliteľnou súčasťou reformy VS. Kompetencie Ministerstva vnútra SR vychádzajú zo zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy, § 11, ktorý uvádza, že MV SR je ústredným orgánom štátnej správy pre vnútornú správu vrátane vecí územného i správneho usporiadania.

### Test kapacitnej pripravenosti

Kategória	Otázka	Použitie (X pre áno)	Stručné zdôvodnenie
Základné východiská pre realizáciu reformného zámeru	Existuje systematické vyhodnotenie výkonnosti v danej oblasti?	X	Vyhodnocovanie výkonnosti je vykonávané čiastočne, chýba nastavenie systému.
	Sú identifikované faktory, ktoré zásadne ovplyvňujú výkon v oblasti?	X	Napr. elektronizácia a používanie elektronických služieb.
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje monitoringu výkonnosti danej oblasti? Ak áno, aké ma kapacity?	X	Analyticko-metodická jednotka VS, MV SR 14 zamestnancov na TPP
Návrh reformy	Existuje stratégia pre reformu v danej oblasti?	X	Rámec národnej stratégie reformy VS v súvislosti s prioritami definovanými Európskou komisiou na roky 2014-2020

Kategória	Otázka	Použitie (X pre áno)	Stručné zdôvodnenie
	Sú zapojené relevantné organizácie, ktoré sa budú podieľať na realizácii reformných aktivít, resp. ich súčinnosť je definovaná strategickými dokumentmi na podporu reformy?	X	Analyticko-metodická jednotka VS, MV SR – zodpovednosť za realizáciu odborných aktivít (vytváranie KC, nastavenie metodiky fungovania KC, realizácia merania spokojnosti). Jednotlivé ÚOŠS a OÚOŠS, ktorých agenda je poskytovaná v KC – zodpovednosť za metodické nastavenie jednotlivých agendových oblastí
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje príprave reformy? Ak áno, aké ma kapacity?	X	Analyticko-metodická jednotka VS, MV SR 14 zamestnancov na TPP
Realizácia reformy	Existuje akčný plán pre realizáciu reformy v danej oblasti?	X	Rámec národnej stratégie reformy VS v súvislosti s prioritami definovanými EK na roky 2014-2020
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje realizácii reformy? Ak áno, aké ma kapacity?	X	Analyticko-metodická jednotka VS, MV SR 14 zamestnancov na TPP
	Je organizačne oddelená príprava stratégie a návrh politík od realizácie reformy?	X	Metodické riadenie a príprava stratégie jednotlivých agendových oblastí je v kompetenciách ÚOŠS a OÚOŠS; Analyticko-metodická jednotka VS, MV SR – zodpovednosť za realizáciu odborných aktivít (vytváranie KC, nastavenie metodiky fungovania KC, realizácia merania spokojnosti).

*Pozn.: „Kapacita“ je v texte chápaná ako personálna kapacita (počet zamestnancov zapojených do realizácie reformy).*

## Realizačná jednotka

Popis organizačnej jednotky, ktorá bude realizovať reformné aktivity.

<b>Názov organizačnej jednotky</b>	Analyticko-metodická jednotka verejnej správy
<b>Organizačné zaradenie<sup>5</sup></b>	Sekcia verejnej správy Ministerstva vnútra SR
<b>Zoznam funkcií</b>	implementácia reformného zámeru, koordinácia, medzinárodná spolupráca, vyhodnocovanie vplyvov, návrh stratégie, tvorba analýz, návrh politík, monitoring, spolupráca, inovácia
<b>Zoznam pracovných pozícií</b>	expert pre verejnú správu, dátový analytik, expert v oblasti reformy, riadiaci pracovník, metodik, garant aktivity

Pozn.: Zoznam funkcií a pracovných pozícií sa nachádza v prílohe P 4. Zoznam funkcií.

## Výber prístupu

### Stratégia implementácie

Výber hlavného prístupu k realizácii reformy v danej oblasti. Prístupy je možné kombinovať.

---

<sup>5</sup> Komu organizačná jednotka zodpovedá.

<b>Zoznam prístupov</b>	<b>Použitie</b> (X pre áno)
<b>Centralizácia</b> – funkcia verejnej správy bude optimalizovaná centrálnym riadením, metodickou podporou a využívaním zdieľaných prostriedkov.	X
<b>Dôvera v expertov</b> – zabezpečia sa podmienky pre reformu, pričom samotný návrh fungovania bude ponechaný na odborníkov v segmente.	
<b>Hierarchia a stanovenie cieľov</b> – centrálnne sa stanovujú ciele a merateľné ukazovatele a úspešnosť bude pravidelne kontrolovaná a manažovaná.	X
<b>Podpora voľby a konkurencie</b> – klientom sa ponúkne možnosť reálnej voľby, čo podnieti konkurenciu a zlepšovanie služieb.	
<b>Prenesenie kompetencií a transparentnosť</b> – prístup spočíva v prenosení kompetencií na manažérov blízko línie poskytovania služby, pričom dôraz bude kladený na transparentné publikovanie otvorených dát o výkonnosti a zodpovednosť za výsledky.	
<b>Outsourcovanie služby</b> – štát prevezme regulačnú úlohu (stanoví pravidlá) a samotná služba bude poskytovaná súkromným sektorom (napríklad systém poukazov).	

Pozn.: Jednotlivé prístupy sú bližšie vysvetlené v prílohe P 6. Zoznam prístupov.

### Opatrenia

Výber opatrení, ktoré budú aplikované počas realizácie reformy (modré položky sú aktivity definované v OPII).

<b>Kategória</b>	<b>Opatrenie / Aktivity</b>	<b>Použitie</b> (X pre áno)
Optimalizácia procesov a služieb	Realizácia analýzy a auditu súčasného stavu procesov – identifikácia oblastí na zlepšenie	X
	Zjednodušenie procesov a služieb pri využití poznatkov behaviorálnej vedy	
	Prenos osvedčených praktík zo zahraničia	
	Podpora poskytovania služieb ako životných situácií	
	Odstránenie vecnej a územnej príslušnosti	X
	Návrh nových procesov vo forme procesných máp	
	Zavedenie merania spokojnosti so službami	X
	Zavedenie riadenia kvality a merania výkonnosti na základe výkonnostných ukazovateľov (KPI)	X
	Zapojenie komunity do návrhu služieb	X
	Zavedenie poskytovania služieb cez klientske centrá	X

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
	Využívanie dát pri zlepšovaní kvality a rozsahu služby	X
	Zavedenie porovnávania dosahovaných výsledkov (benchmarking)	X
	Podpora partnerstva: zapojenie verejnosti do monitorovania výkonnosti a efektivity procesov a služieb	X
IT nástroje pre optimalizáciu procesov a služieb	Kompozícia elektronických služieb do zjednodušených životných situácií	
	Implementácia systému pre realizáciu procesov obsluhy občanov a manažment elektronických úloh vo VS	
	Implementácia optimalizovaných procesov na úsekoch výkonu správy	
	Podpora manažmentu kvality VS	
	Analýza oblastí vhodných pre inovácie a proaktivitu	
	Implementácia proaktívnych elektronických služieb a riešení	
	Implementácia služieb s vysokou pridanou hodnotou, vrátane aktivít smerujúcich k podpore kreatívneho priemyslu	
	Implementácia služieb spojených s investičnými príležitosťami	
	Zavedenie služieb a aplikácií pre mobilný government	
	Vytvorenie koncepcie pre vytváranie a využívanie otvorených dát a implementácia nástrojov pre vytváranie otvorených dát	
	Riešenie cezhraničnej kompatibility	
	Rozvoj zjednodušeného prístupu k informáciám a službám VS pre znevýhodnené skupiny	
Zavedenie nástrojov pre podporu asistovaného života a telemedicíny		
IT nástroje pre podporu partnerstva	Implementácia systémov pre tvorbu a zdieľanie znalostí (kolaboračná platforma na výmenu znalostí)	
Lepší návrh stratégií a politík	Zavedenie nových metód zberu dát a monitoringu	X

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
	Návrh analytických produktov a určenie spôsobov, ako sa budú používať a zverejňovať	
	Zavedenie manažmentu znalostí	
	Vypracovanie stratégie pre danú oblasť	
	Posilnenie kapacít	
	Podpora partnerstva: zapojenie verejnosti do návrhu politik	
	Prenos medzinárodných skúseností a medzinárodná spolupráca	X
IT nástroje pre lepší návrh politik a stratégií	Implementácia analytických informačných systémov	
	Implementácia systémov pre tvorbu a zdieľanie znalostí (pre simulácie dopadov politik)	
	Dátová integrácia informačných systémov VS	
Lepšie regulácie – hodnotenie dopadov regulačných rámcov (RIA)	Návrh nových metodík pre posudzovanie vplyvov vo vybranej oblasti	
	Zavedenie systému pre centrálné posudzovanie vplyvov (vrátane zriadenia komisie)	
	Zavedenie hodnotenia kvality posudzovania vplyvov	
	Prehodnotenie vplyvov pre platné regulácie a návrh opatrení pre zlepšenie regulácie	
	Podpora partnerstva: Zapojenie verejnosti do posudzovania vplyvov – konzultovanie verejnosti	
	Posilnenie kapacít analytickej jednotky	
IT nástroje pre lepšie regulácie (RIA)	Implementácia analytických informačných systémov	
	Implementácia systémov pre tvorbu a zdieľanie znalostí	
	Dátová integrácia informačných systémov VS	
Optimalizácia vnútorných funkcií vo verejnej správe	Realizácia analýzy a auditu súčasného stavu procesov – identifikácia oblastí na zlepšenie	X
	Návrh nových procesov vo forme procesných máp	
	Poskytovanie spoločných služieb vo verejnej správe	X
	Využívanie spoločných služieb vo verejnej správe	X

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
	Zlepšenie využívania dát pri operačnom rozhodovaní	X
	Reforma riadenia ľudských zdrojov	
	Komplexné vzdelávanie zamestnancov verejnej správy	
IT nástroje pre optimalizáciu vnútorných funkcií	Nasadenie konsolidovaných podporných a administratívnych informačných systémov verejnej správy (formou SaaS)	
Lepší dozor nad regulovaným prostredím	Zavedenie nových metód zberu dát a monitoringu	
	Využitie preventívnych princípov	
IT nástroje pre lepší dozor nad regulovaným prostredím	Implementácia optimalizovaných procesov pre posudzovanie zhody s reguláciami	
Eliminácia korupcie	Posilnenie nezávislého auditu	
	Posilnenie nezávislosti a kontroly v oblasti verejného obstarávania	
	Zavedenie nových metód boja proti korupcii prostredníctvom sofistikovaných analýz a spracovania dáta	
	Podpora verejného dohľadu nad verejným obstarávaním	
IT nástroje pre elimináciu korupcie	Implementácia nástrojov pre vytváranie otvorených dát (o auditoch a verejných obstarávaníach)	
	Nasadenie konsolidovaných podporných a administratívnych informačných systémov verejnej správy (systémy pre podporu verejného obstarávania)	
	Implementácia analytických informačných systémov a systémov pre tvorbu a zdieľanie znalostí v oblasti odhaľovania podvodov a rizikových analýz	
Lepšie súdnictvo	Zjednodušenie legislatívneho poriadku	
	Rozvoj a podpora alternatívnych spôsobov riešenia sporov	
	Zavedenie manažmentu kvality súdov	
	Modernizácia systému vzdelávania sudcov	



Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
	Zefektívnenie vnútorného fungovania súdov (rozpočtové plánovanie, strategické plánovanie, riadenie ľudských zdrojov)	
	Zlepšenie poskytovania právnej pomoci	
IT nástroje pre lepšie súdnictvo	Zavedenie elektronického súdneho spisu	
	Implementácia analytických informačných systémov pre podporu rozhodovania v súdnych konaniach a manažmente súdov	

### Ďalšie opatrenia

Prehľad špecifických opatrení, ktoré sú v súlade s OP EVS, prípadne s inými operačnými programami, a budú použité v rámci projektov reformy:

Ďalšie opatrenia
Vzdelávanie zamestnancov okresných úradov
Vypracovanie jednotnej metodiky budovania a koordinácie klientskych centier využiteľnej pre VS

## 4 Ako naplánovať realizáciu reformy

### Sústava zapojených organizácií a ich jednotiek

#### Zapojené organizácie

Garant reformného zámeru

Organizácia VS	Oblasť zapojenia pri realizácii reformy
Ministerstvo vnútra SR	Ministerstvo vnútra SR predsedá Riadiacemu výboru pre koordináciu reformy VS SR, ktorý bol zriadený uznesením vlády č. 388/2013 zo dňa 10. 07. 2013 a zabezpečuje koordináciu plnenia úloh vyplývajúcich z reformy VS v SR. Vytváranie siete klientskych centier a centralizovanie služieb verejnej správy na jedno miesto je v zmysle zefektívňovania služieb VS neoddeliteľnou súčasťou reformy VS. Kompetencie Ministerstva vnútra SR vychádzajú zo zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy, § 11, ktorý uvádza, že MV SR je ústredným orgánom štátnej správy pre vnútornú správu vrátane vecí územného i správneho usporiadania.



Organizácia VS	Oblasť použitia výsledkov reformy

### Štruktúra pre realizáciu reformy

Identifikácia všetkých významných aktérov. Aktéri tvoria sieť, v rámci ktorej sa realizujú aktivity reformy: od zodpovednosti v riadení reformy, cez organizačné štruktúry, po jednotlivých úradníkov poskytujúcich služby a klientov, ktorí služby využívajú.

Príklad vyplnenia je v prílohe P 8. Vzorovo vyplnené zapojené role.

#### Zapojené role

Organizačná jednotka/ funkcia/aktér	Počet pracovníkov
MV SR, Generálny riaditeľ SVS	1
MV SR, riaditeľ AMJ SVS	1
výkonní pracovníci AMJ VS SVS	14
MV SR, riaditeľ OIP VS, SVS	1
výkonní pracovníci OIP VS SVS	5
Zamestnanci MV SR poskytujúci služby VS	7000
Klienti využívajúci služby VS	5 mil. občanov SR

Pozn.: Aktérmi môžu byť aj externí partneri a organizácie.

### Silné stránky

Aké sú silné stránky organizačného zabezpečenia reformného zámeru?

Silné stránky
skúsenosti v oblasti vytvárania a koordinácie KC
skúsenosti v oblasti riadenia projektov

## Silné stránky

## Slabé stránky

*Aké sú slabé stránky organizačného zabezpečenia reformy – ktoré organizačné prvky je potrebné posilniť a prečo?*

### Slabé stránky

nedostatok personálnych kapacít na budovanie, koordináciu a monitoring KC

Fluktuácia zamestnancov a členov projektového tímu

## Plán

### Mílniky dosiahnutia čiastkových výsledkov

*Mílnikom sa rozumie dosiahnutie očakávanej významnej zmeny stavu reformy, pričom môže ísť o zmenu priebežnú alebo konečnú. Tabuľka nižšie predstavuje indikatívny časový harmonogram plánovaných mílnikov v rámci reformného zámeru.*

Dátum	Názov mílnika	Výsledok
12/2017	vypracovanie jednotnej metodiky	zavedená jednotná metodika (zhodnotenie fungovania KC, riadenie a koordinácia KC, tvorba štandardov a metodík KC, vytvorenie katalógu služieb, dizajn manuál)
12/2020	rozširovanie siete klientskych centier	sieť 79 KC po Slovensku
12/2020	Monitoring a meranie výkonnosti jednotlivých KC	Udržanie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom kontrol regionálnych koordinátorov a porovnávania výsledkov výkonnosti KC
12/2020	Vyškolenie zamestnancov OÚ poskytujúcich služby klientom v mäkkých zručnostiach	Poskytovanie služieb klientom proklientsky orientovaným, empatickým a odborným spôsobom.

Dátum	Názov míľníka	Výsledok
12/2020	Zavedenie systému merania spokojnosti so službami VS	Identifikácia silných a slabých stránok v poskytovaní služieb VS, vyhodnotenie progresu v spokojnosti porovnaním začiatkových a konečných hodnôt, vrátane šírenia príkladov dobrej praxe a budovania partnerstiev na medzinárodnej úrovni prostredníctvom organizovania odborných konferencií o priebehu zefektívňovania služieb

### Harmonogram realizácie aktivít

Aktivitou sa rozumie činnosť, ktorá je predpokladom na dosiahnutie cieľov reformy (napríklad Analýza súčasného stavu, tvorba štúdie uskutočniteľnosti, návrh budúceho stavu procesov, implementácia informačného systému atď.).

Aktivita	OP (OP EVS /OP II)	Zodpovednosť	Výsledok	Od (MM-RR)	Do (MM-RR)
Vytvorené KC	OP EVS	AMJ VS/OIP VS	79	04/2015	12/2020
Dostupné služby v KC	OP EVS	AMJ VS/OIP VS	120	04/2015	12/2020
KC, ktoré sú predmetom monitorovania a vyhodnocovania výkonnosti	OP EVS	AMJ VS/OIP VS	79	04/2015	12/2020
Vzdelávanie zamestnancov VS v mäkkých zručnostiach	OP EVS	AMJ VS/OIP VS	6997	06/2016	12/2020



Zámer národného projektu	Hlavné projektové aktivity
Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zefektívňovanie vybraných organizácií verejnej správy realizované za účelom reformy verejnej správy</li> <li>- Komplexná analýza a zefektívnenie fungovania klientskych centier</li> <li>- Rozširovanie siete klientskych centier a monitoring ich činnosti</li> <li>- Rozvoj ľudských zdrojov</li> <li>- Meranie spokojnosti s poskytovaním služieb verejnej správy</li> </ul>

### Navrhované projekty pre OP II

Štúdia uskutočniteľnosti	Hlavné projektové aktivity

### Riadenie rizík

Zoznam rizík a stratégie riadenia týchto rizík (mitigačné stratégie).

Riziko	Mitigačná stratégia
Nezáujem poskytovania informácií a poznatkov od zamestnancov pracujúcich v KC	Správne interpretovanie cieľov a aktivít reformného zámeru, pravidelné poskytovanie informácií o výkonnosti KC, benchmarking KC a prezentácia výsledkov merania spokojnosti klientov a z nich navrhovaných opatrení.
Nerešpektovanie metodiky zo strany realizačného tímu	Zapojenie lídrov jednotlivých realizačných tímov do tvorby metodiky. Opakovaná komunikácia metodiky na členov tímu vrátane prezentácie výsledkov monitoringu a merania výkonnosti KC.
Nedostatok údajov potrebných na vyhodnotenie výkonnosti KC	Zadefinovanie údajov potrebných pre monitorovanie a spôsob ich zberu a vyhodnocovania v rámci metodiky.

Riziko	Mitigačná stratégia
Nemožnosť vytvorenia KC z dôvodu neexistencie vhodných priestorov vo vlastníctve MV SR	V spolupráci s príslušným okresným úradom a mestom budú hľadané iné možnosti vytvorenia KC v štátnych, prípadne v súkromných priestoroch.
Neinformovanosť žiadateľa o priebehu školení zo strany dodávateľa	Spolupráca a informovanosť o priebehu školení bude zmluvne zakotvená. Dodávateľ bude žiadateľovi v mesačných bázach predkladať monitorovacie správy vyhodnocujúce školenia za uplynulý mesiac.
Nerealizovanie vzdelávacej aktivity dodávateľom podľa stanovených podmienok	Žiadateľ bude počas školení vykonávať neohlásené kontroly priamo na miestach realizácie po Slovensku, čím sa zabezpečí dohľad nad správnym priebehom školení.
Nezáujem účasti na meraní spokojnosti zo strany klientov KC.	Klienti budú supervízormi a poskytovateľom služby priamo podnecovaní, aby vyjadrili svoj názor v prieskume. Na zabezpečení respondentov na meraní sa bude podieľať aj adresne nastavená medializácia projektu.

## 5 Ako zabezpečiť udržateľnosť reformného zámeru

*Krátke vysvetlenie, akým spôsobom budú výsledky reformného zámeru v budúcnosti prevádzkované, vrátane zdrojov financovania (v prípade zvýšených nárokov na štátny rozpočet).*

Udržateľnosť
Úspešná realizácia aktivít projektu predstavuje základný predpoklad pre kontinuálne monitorovanie činností KC aj po jeho ukončení. Prostredníctvom projektu budú vytvorené prostriedky podmienky na ďalší inštitucionálny rozvoj KC napr. prostredníctvom integrácie ďalších služieb a rovnako aj prostredníctvom vytvorených štandardov a metodiky KC, ktoré budú vytvorené s ambíciou ich ďalšieho využitia aj mimo tohto projektu. Počas obdobia realizácie bude projekt financovaný prostredníctvom NFP z OP EVS. Implementované opatrenia vytvoria dostatočné množstvo ekonomických a sociálnych benefitov, ktoré zabezpečia opodstatnenosť ich udržania a financovania zo štátneho rozpočtu aj po ukončení projektu.

### Východiská ovplyvňujúce finančnú alokáciu

*Zoznam kľúčových faktorov, na základe ktorých je možné určiť indikatívnu alokáciu (napríklad trvanie projektu, počet zapojených organizácií, počet plánovaných interných*



kapacít a podobne). Hodnoty pre východiská je možné určiť aj ako interval (napríklad počet zapojených organizácií v rozsahu 10-20).

<u>Východisko</u>	<u>Zoznam relevantných hodnôt</u>
Počet vytvorených klientskych centier	49
Trvanie realizácie aktivít	69 mesiacov
Počet plánovaných personálnych kapacít	18
Počet klientskych centier so zavedeným systémom monitoringu a merania spokojnosti	79

## Indikatívna finančná alokácia

Indikatívna finančná alokácia znázorňuje predpokladanú investíciu vo vzťahu k očakávaným výsledkom. Uvedte, prosím, relevantné faktory z predchádzajúcej tabuľky, ktoré majú vplyv na indikatívnu finančnú alokáciu pre daný výsledok.

### Finančná alokácia pre aktivity OP EVS

<u>Výsledok</u>	<u>Relevantné faktory</u>	<u>Alokácia [EUR]</u>
Zefektívňovanie vybraných organizácií verejnej správy realizované za účelom reformy verejnej správy	trvanie aktivity počet zapojených organizácií počet plánovaných interných kapacít počet plánovaných externých kapacít	1 mil.

<b>Výsledok</b>	<b>Relevantné faktory</b>	<b>Alokácia [EUR]</b>
Počet vytvorených a monitorovaných KC	trvanie aktivity počet zapojených KC počet plánovaných interných kapacít	2,5 mil.
Počet vyškolených osôb	trvanie aktivity počet zapojených OÚ počet plánovaných externých kapacít	1,6 mil.
Počet uskutočnených cyklov meraní	trvanie aktivity počet zapojených organizácií počet plánovaných externých kapacít	2,1 mil.
Počet vypracovaných metodík a štandardov	trvanie aktivity počet zapojených organizácií počet plánovaných interných kapacít počet plánovaných externých kapacít	600 tis.
<b>Spolu</b>		7,8 mil.

### *Finančná alokácia pre aktivity OP II*

<b>Výsledok</b>	<b>Relevantné faktory</b>	<b>Alokácia [EUR]</b>

<u>Výsledok</u>	<u>Relevantné faktory</u>	<u>Alokácia [EUR]</u>
<b><u>Spolu</u></b>		

*Finančná alokácia pre aktivity financované zo štátneho rozpočtu*

<u>Výsledok</u>	<u>Relevantné faktory</u>	<u>Alokácia [EUR]</u>
<b><u>Spolu</u></b>		

Očakávané zmeny

*Akým spôsobom sa zmenia parametre určujúce ekonomiku prevádzky verejnej správy v danej oblasti?*

<u>Parameter</u>	<u>Očakávaná zmena [%]</u>	<u>Cieľová hodnota [jednotka] – v roku po skončení projektu</u>
Ekonomická aktivita (v oblasti, ktorú rieši reforma)	N/A	N/A
Úspory na strane občanov	N/A	N/A

Úspory na strane podnikateľov	N/A	N/A
Počet interných pracovníkov, venujúcich sa oblasti	600%	18
Administratívne náklady a réžia	N/A	N/A
Náklady na prevádzku IT	N/A	N/A
Iné	N/A	N/A

Pozn.: Očakávaná zmena oproti súčasnému stavu (pred spustením projektových aktivít).

## Produktivita

Stručné vysvetlenie, akým spôsobom bude ovplyvnená produktivita<sup>6</sup> v danom sektore (v danej oblasti) a akým spôsobom bude produktivita meraná a vyhodnocovaná (po skončení projektov).

Produktivita
Proces monitorovania a merania výkonnosti stanovený v rámci aktivít bude dodržiavaný aj po ukončení realizácie projektu s cieľom poskytovania kvalitných služieb a výstupov občanov. Metodika riadenia a koordinácie klientskych centier bude v prípade potreby aktualizovaná a jej zmeny aplikované v praxi. Na základe vyhodnocovania výkonnosti KC dôjde ku komparácií výstupov KC a identifikované slabé miesta v poskytovaní služieb budú postupne optimalizované.

## P Prílohy

### P 1. Zoznam skratiek

Skratka	Popis
ADR	Alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov (Alternative Dispute Resolution)
FO	Fyzická osoba
IKT	Informačné a komunikačné technológie
IT	Informačné technológie
KPI	Kľúčové ukazovatele výkonnosti

<sup>6</sup> Produktivitou je myslená miera efektívnosti využitia finančných prostriedkov.

Skratka	Popis
OP EVS	Operačný program Efektívna verejná správa
OP II	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
PO	Právnická osoba
Princípy 3E	Hospodárnosť (economy), efektívnosť (effectiveness) a účelnosť (efficiency)
RIA	Hodnotenie vplyvov regulácie
VS	Verejná správa

## P 2. Zoznam segmentov

Dane a clá	Cestovanie	Zamestnávanie	Spravodlivosť	Doprava
Podnikanie	Životné prostredie	Rodina	Bývanie	Verejné obstarávanie
Bezpečnosť	Pôdohospodárstvo	Krízové situácie životné	Kultúra	Transparentnosť
Vzdelávanie	Občianstvo	Sociálna pomoc	Výstavba	
Demokracia	Veda, výskum a inovácie	Samospráva	Zdravotníctvo	

### P 3. Zoznam cieľových skupín

Verejnosť (občania)	Pracovníci verejnej správy	Mimovládne organizácie	Start-upy	Univerzity
Podnikatelia	Inštitúcie a subjekty štátnej správy	Občania EÚ	Veľké podniky	Poskytovatelia zdravotnej starostlivosti
Malí a strední podnikatelia	Samosprávne kraje, obce a mestá	Cudzinci	Marginalizované komunity	EÚ

### P 4. Zoznam funkcií

Monitoring	Návrh politik	Návrh stratégie	Implementácia reformného zámeru	Koordinácia
Spolupráca	Inovácia	Tvorba analýz	Vyhodnocovanie vplyvov	Medzinárodná spolupráca

### P 5. Zoznam pracovných pozícií

Projektový manažér	Ekonom	Expert na verejnú správu	Referent
Dátový analytik	Programátor	Riadiaci pracovník	Finančný manažér
Expert v oblasti reformy	Systémový analytik	PR špecialista	Garant aktivity
Administratívny pracovník	Audítor	Školiteľ/Lektor	Metodik

## P 6. Zoznam prístupov

Prístup	Popis	Príklad použitia
<b>Centralizácia</b>	<p>Funkcia verejnej správy bude optimalizovaná centrálnym riadením, metodickou podporou a využívaním zdieľaných prostriedkov.</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ak sa zavádza jedna organizačná jednotka pre realizáciu činností, ktoré sa vykonávali samostatne</li> <li>ak dochádza k zlučovaniu kompetencií, k posunu kompetencií na centrálnu úroveň a horizontálnej integrácií.</li> </ul>	<p>Podporné a administratívne služby ako ekonomická agenda, či správa nehnuteľností.</p>
<b>Dôvera v expertov</b>	<p>Zabezpečia sa podmienky pre reformu, pričom samotný návrh fungovania bude ponechaný na odborníkov v segmente.</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ak projekt slúži najmä na zabezpečenie finančných prostriedkov pre zmenu a celkový návrh zmeny bude ponechaný v rukách expertov v príslušnej oblasti.</li> </ul>	<p>Verejné služby ako zdravotníctvo alebo školstvo.</p>
<b>Hierarchia a stanovenie cieľov</b>	<p>Centrálnne sa stanovujú ciele a merateľné ukazovatele a úspešnosť bude pravidelne kontrolovaná a manažovaná.</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ak reforma predpokladá vznik hierarchickej štruktúry riadenia výkonu a stanovovania kvality</li> <li>ak sú navrhované jasné KPI, ktoré bude potrebné dosiahnuť a spôsob ich vyhodnocovania na centrálnej úrovni</li> <li>ak je dôraz kladený na kvalitu dát a ich vyhodnocovanie.</li> <li>kvalita dosahuje v súčasnosti veľmi nízku úroveň a je potrebné dosiahnuť rýchle zlepšenie.</li> </ul>	<p>Verejné služby ako zdravotníctvo alebo školstvo, ale napríklad i budovanie architektúry verejnej správy.</p>

Prístup	Popis	Príklad použitia
<b>Podpora voľby a konkurencie</b>	<p>Klientom sa ponúkne možnosť reálnej voľby, čo podnieti konkurenciu a zlepšovanie služieb.</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ak vďaka reforme získajú klienti možnosť vybrať si službu od viacerých poskytovateľov</li> <li>▪ ak vďaka reforme bude možné poskytovať službu rôznymi spôsobmi a kanálmi</li> <li>▪ ak vďaka reforme vznikajú nové a alternatívne možnosti ako vybaviť službu a posilňuje sa regulačná úloha verejnej správy</li> <li>▪ ak sa systematicky pracuje s architektúrou voľby klientov (podporuje sa viacero variantov služby).</li> </ul>	<p>Verejné služby, kde môžu klienti robiť reálne voľby, napríklad zdravotné poistenie, sociálne poistenie ale i integrované obslužné miesta.</p>
<b>Prenesenie kompetencií a transparentnosť</b>	<p>Prístup spočíva v prenesení kompetencií na manažérov blízko línie poskytovania služby, pričom dôraz bude kladený na transparentné publikovanie otvorených dát o výkonnosti a zodpovednosť za výsledky.</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ak je podporovaná iniciatíva pri zvyšovaní kvality služieb na lokálnej úrovni</li> <li>▪ ak sa zavádza zverejňovanie informácií o spokojnosti a kvalite služieb (otvorené dáta a ratingy)</li> <li>▪ verejná služba nie je vhodná pre zavedenie konkurencie medzi prevádzkovateľmi.</li> </ul>	<p>Služby ako polícia, výber daní a ciel, spravodlivosť.</p>
<b>Outsourcing služby</b>	<p>Štát prevezme regulačnú úlohu (stanoví pravidlá) a samotná služba bude poskytovaná súkromným sektorom (napríklad systém poukazov).</p> <p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ak reforma predpokladá</li> </ul>	<p>Služby v energetickom alebo telekomunikačnom sektore, železničná doprava a podobne.</p>



Prístup	Popis	Príklad použitia
	prevod výkonu služby do súkromného sektoru a posilňuje regulačnú úlohu verejnej správy.	

## P 7. Zoznam úsekov verejnej správy

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00001	Priemysel s výnimkou spracovania dreva, biotechnológií, potravinárstva a stavebných výrobkov	1	MH SR
U00002	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetická efektívnosť	1	MH SR
U00003	Teplárenstvo	1	MH SR
U00004	Plynárenstvo	1	MH SR
U00005	Ťažba a úprava tuhých palív	1	MH SR
U00006	Ťažba ropy a zemného plynu	1	MH SR
U00007	Ťažba rudných a nerudných surovín a vyhľadávanie a prieskum rádioaktívnych surovín a ich ťažba	1	MH SR
U00008	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií	1	MH SR
U00009	Stratégia tvorby podnikateľského prostredia a podpora podnikateľského prostredia vrátane podpory potravinárskeho podnikateľského prostredia, ktorého produkty nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podnikateľského prostredia v oblasti spracovania dreva a biotechnológií	1	MH SR
U00010	Vnútorň obchod	1	MH SR
U00011	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky	1	MH SR
U00012	Ochrana spotrebiteľa s výnimkou ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb	1	MH SR
U00013	Koordinácia politiky vnútorného trhu Európskej únie	1	MH SR
U00014	Ochrana a využívanie nerastných surovín vrátane hlavného dozoru nad ochranou a využívaním ložísk nerastov	1	MH SR
U00015	Hlavný dozor nad bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci a bezpečnosťou prevádzky v banskej činnosti, činnosti vykonávanej banským spôsobom a pri používaní výbušnín	1	MH SR
U00016	Puncovníctvo a skúšanie drahých kovov	1	MH SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00017	Kontrola zákazu vývoja, výroby, skladovania, použitia a obchodu s chemickými zbraňami a prekuzormi potrebnými na ich výrobu	1	MH SR
U00018	Riadenie úloh hospodárskej mobilizácie	1	MH SR
U00019	Odštatnenie a privatizácia majetku štátu	1	MH SR
U00020	Správa majetku štátu v podnikateľskej sfére	1	MH SR
U00021	Stratégia tvorby a realizácie inovácií na úsekoch U00001 až U00007	1	MH SR
U00022	Určovanie kritérií výberu zamestnancov obchodno-ekonomických oddelení	1	MH SR
U00023	Financie	2	MF SR
U00024	Dane a poplatky	2	MF SR
U00025	Colníctvo	2	MF SR
U00026	Finančná kontrola	2	MF SR
U00027	Vnútorý audit	2	MF SR
U00028	Vládny audit	2	MF SR
U00029	Informatizácia spoločnosti	2	MF SR
U00030	Koordinácia štátnej pomoci	2	MF SR
U00031	Ceny a cenová kontrola s výnimkou cien a cenovej kontroly tovarov ustanovených osobitnými zákonmi	2	MF SR
U00032	Rozpočtovanie súhrnného schodku verejného rozpočtu	2	MF SR
U00033	Tvorba a realizácia štátneho rozpočtu	2	MF SR
U00034	Finančný trh vrátane ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb	2	MF SR
U00035	Politika spravovania majetku verejnej správy vo verejnoprospešnej sfére a nepodnikateľskej sfére	2	MF SR
U00036	Správa štátnych finančných aktív a štátnych finančných pasív Slovenskej republiky	2	MF SR
U00037	Hypotekárne bankovníctvo	2	MF SR
U00038	Stavebné sporenie s výnimkou poskytovania štátnej prémie k stavebnému sporeniu	2	MF SR
U00039	Devízové hospodárstvo a devízová kontrola	2	MF SR
U00040	Jednotné účtovníctvo a účtovné výkazníctvo	2	MF SR
U00041	Hazardné hry	2	MF SR
U00042	Štátny dozor nad vykonávaním sociálneho poistenia, dodržiavaním podmienok poskytovania štátnej prémie v stavebnom sporení, dodržiavaním podmienok poskytovania štátneho príspevku k hypotekárnym úverom, činnosťou Exportno-importnej banky Slovenskej republiky a nad hospodárením Sociálnej poisťovne	2	MF SR
U00043	Dráhy a doprava na dráhach	3	MDVaRR SR
U00044	Cestná doprava	3	MDVaRR SR
U00045	Kombinovaná doprava	3	MDVaRR SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00046	Pozemné komunikácie	3	MDVaRR SR
U00047	Podmienky prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách	3	MDVaRR SR
U00048	Vnútrozemská plavba a prístavy, námorná plavba	3	MDVaRR SR
U00049	Civilné letectvo	3	MDVaRR SR
U00050	Pošty	3	MDVaRR SR
U00051	Telekomunikácie	3	MDVaRR SR
U00052	Funkcie štátneho dopravného úradu	3	MDVaRR SR
U00053	Funkcie námorného úradu	3	MDVaRR SR
U00054	Verejné práce	3	MDVaRR SR
U00055	Stavebný poriadok a územné plánovanie okrem ekologických aspektov	3	MDVaRR SR
U00056	Stavebná výroba a stavebné výrobky	3	MDVaRR SR
U00057	Tvorba a uskutočňovanie bytovej politiky	3	MDVaRR SR
U00058	Poskytovanie štátnej prémie k stavebnému sporeniu a štátneho príspevku k hypotekárnym úverom	3	MDVaRR SR
U00059	Cestovný ruch	3	MDVaRR SR
U00060	Energetická hospodárnosť budov	3	MDVaRR SR
U00061	Tvorba a uskutočňovanie politiky mestského rozvoja	3	MDVaRR SR
U00062	Koordinovanie využívania finančných prostriedkov z fondov Európskej únie	3	MDVaRR SR
U00063	Koordinácia prípravy politík regionálneho rozvoja	3	MDVaRR SR
U00064	Poľnohospodárstvo	4	MPaRV SR
U00065	Vinohradníctvo a vinárstvo	4	MPaRV SR
U00066	Lesné hospodárstvo	4	MPaRV SR
U00067	Pozemkové úpravy a ochrana poľnohospodárskej pôdy	4	MPaRV SR
U00068	Závlahové systémy a odvodňovacie systémy	4	MPaRV SR
U00069	Veterinárna kontrola, veterinárna inšpekcia a veterinárny dozor	4	MPaRV SR
U00070	Veterinárska farmácia	4	MPaRV SR
U00071	Rastlinolekárska starostlivosť	4	MPaRV SR
U00072	Plemenársky dozor	4	MPaRV SR
U00073	Rybárstvo v oblasti akvakultúry a morského rybolovu	4	MPaRV SR
U00074	Poľovníctvo	4	MPaRV SR
U00075	Potravinárstvo a potravinový dozor	4	MPaRV SR
U00076	Spracovanie dreva vrátane biotechnológií	4	MPaRV SR
U00077	Regionálny rozvoj okrem koordinácie využívania finančných prostriedkov z fondov Európskej únie	4	MPaRV SR
U00078	Rozvoj vidieka	4	MPaRV SR
U00079	Ochrana ústavného zriadenia Slovenskej republiky	5	MV SR
U00080	Verejný poriadok, bezpečnosť osôb a majetku	5	MV SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00081	Ochrana štátnych hraníc	5	MV SR
U00082	Správa štátnych hraníc	5	MV SR
U00083	Bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky	5	MV SR
U00084	Ochrana bezpečnosti a plynulosti železničnej dopravy	5	MV SR
U00085	Zbrane a strelivá	5	MV SR
U00086	Súkromné bezpečnostné služby	5	MV SR
U00087	Vstup na územie Slovenskej republiky a pobyt cudzincov na jej území	5	MV SR
U00088	Občianske preukazy a štátne občianstvo	5	MV SR
U00089	Cestovné doklady a oprávnenia na vedenie motorových vozidiel	5	MV SR
U00090	Otázky azylantov a odídencov	5	MV SR
U00091	Evidencia obyvateľov	5	MV SR
U00092	Evidencia cestných motorových vozidiel a prípojných vozidiel	5	MV SR
U00093	Integrovaný záchranný systém	5	MV SR
U00094	Civilná ochrana a krízové riadenie	5	MV SR
U00095	Ochrana pred požiarmi	5	MV SR
U00096	Všeobecná vnútorná správa vrátane vecí územného a správneho usporiadania Slovenskej republiky	5	MV SR
U00097	Štátne symboly, heraldický register	5	MV SR
U00098	Archívy a registratúry	5	MV SR
U00099	Matričné veci	5	MV SR
U00100	Zhromažďovanie a združovanie vrátane registrácie niektorých právnických osôb, o ktorých to ustanoví osobitný zákon	5	MV SR
U00101	Voľby a referendum	5	MV SR
U00102	Vojnové hroby	5	MV SR
U00103	Živnostenské podnikanie	5	MV SR
U00104	Povoľovanie verejných zbierok	5	MV SR
U00105	Koordinácia výkonu štátnej správy uskutočňovanej obcami, vyššími územnými celkami a orgánmi miestnej štátnej správy	5	MV SR
U00106	Policajný zbor	5	MV SR
U00107	Železničná polícia	5	MV SR
U00108	Hasičský a záchranný zbor	5	MV SR
U00109	Koordinácia vzdelávania zamestnancov obcí a zamestnancov vyšších územných celkov plniacich úlohy štátnej správy	5	MV SR
U00110	Riadenie a kontrola obrany Slovenskej republiky	6	MO SR
U00111	Výstavba, riadenie a kontrola ozbrojených síl Slovenskej republiky	6	MO SR
U00112	Koordinácia činností a kontrola orgánov štátnej správy, orgánov územnej samosprávy a iných právnických osôb pri príprave na obranu Slovenskej republiky	6	MO SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00113	Koordinácia obranného plánovania	6	MO SR
U00114	Zabezpečenie nedotknuteľnosti vzdušného priestoru Slovenskej republiky	6	MO SR
U00115	Koordinácia vojenskej letovej premávky s civilnou letovou premávkou	6	MO SR
U00116	Vojenské spravodajstvo	6	MO SR
U00117	Alternatívna služba	6	MO SR
U00118	Správa vojenských obvodov a vojenských lesov	6	MO SR
U00119	Súdy a väzenstvo	7	MS SR
U00120	Právna úprava v oblasti ústavného práva, trestného práva, občianskeho práva, obchodného práva, rodinného práva, konkurzného práva a medzinárodného práva súkromného	7	MS SR
U00121	Štátny dohľad nad činnosťou Slovenskej komory exekútorov, nad činnosťou Notárskej komory Slovenskej republiky, v zákonom ustanovenom rozsahu nad činnosťou súdnych exekútorov a nad činnosťou notárov	7	MS SR
U00122	Kontrola nad dodržiavaním podmienok organizovania a priebehu dobrovoľných dražieb	7	MS SR
U00123	Znalecká činnosť, prekladateľská činnosť a tlmočnická činnosť	7	MS SR
U00124	Vydávanie Zbierky zákonov Slovenskej republiky a Obchodného vestníka	7	MS SR
U00125	Zastupovanie Slovenskej republiky v konaní pred Súdny dvorom Európskej únie	7	MS SR
U00126	Plnenie úloh súvisiacich s členstvom Slovenskej republiky v Eurojuste	7	MS SR
U00127	Zahraničná politika a vzťahy Slovenskej republiky k ostatným štátom a medzinárodným organizáciám	8	MZV SR
U00128	Ochrana práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí	8	MZV SR
U00129	Riadenie zastupiteľských úradov Slovenskej republiky v zahraničí vrátane riadenia obchodno-ekonomických oddelení	8	MZV SR
U00130	Styky s orgánmi a predstaviteľmi cudzích štátov v Slovenskej republike a v zahraničí	8	MZV SR
U00131	Hospodárenie a nakladanie s majetkom Slovenskej republiky v zahraničí, ktorý má vo svojej správe Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky	8	MZV SR
U00132	Koordinácia prípravy a vnútroštátneho prerokovania, uzatvárania, vyhlasovania, vykonávania a vypovedávania medzinárodných zmlúv	8	MZV SR
U00133	Oficiálna rozvojová pomoc	8	MZV SR
U00134	Koordinácia realizácie politík Európskej únie	8	MZV SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00135	Pracovnoprávne vzťahy, štátnozamestnanecké vzťahy a právne vzťahy pri výkone práce vo verejnom záujme a právne vzťahy volených funkcionárov orgánov územnej samosprávy	9	MPSVaR SR
U00136	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	9	MPSVaR SR
U00137	Inšpekcia práce	9	MPSVaR SR
U00138	Stratégia zamestnanosti, koordinácia jej tvorby a politika trhu práce	9	MPSVaR SR
U00139	Sociálne poistenie	9	MPSVaR SR
U00140	Starobné dôchodkové sporenie	9	MPSVaR SR
U00141	Doplňkové dôchodkové sporenie	9	MPSVaR SR
U00142	Štátne sociálne dávky	9	MPSVaR SR
U00143	Sociálne služby	9	MPSVaR SR
U00144	Podpora sociálneho začlenenia fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím do spoločnosti	9	MPSVaR SR
U00145	Pomoc v hmotnej núdzi	9	MPSVaR SR
U00146	Sociálnoprávna ochrana detí a sociálna kuratela	9	MPSVaR SR
U00147	Koordinácia štátnej rodinnej politiky	9	MPSVaR SR
U00148	Výkon štátneho dozoru nad vykonávaním sociálneho poistenia a výkon dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb	9	MPSVaR SR
U00149	Ochrana prírody a krajiny	10	MŽP SR
U00150	Vodné hospodárstvo	10	MŽP SR
U00151	Verejné vodovody a verejné kanalizácie	10	MŽP SR
U00152	Ochrana pred povodňami	10	MŽP SR
U00153	Ochrana akosti a množstva vôd a ich racionálneho využívania a rybárstva s výnimkou akvakultúry a morského rybolovu	10	MŽP SR
U00154	Ochrana ovzdušia, ozónovej vrstvy a klimatického systému Zeme	10	MŽP SR
U00155	Obchod s emisnými kvótami	10	MŽP SR
U00156	Ekologické aspekty územného plánovania	10	MŽP SR
U00157	Odpadové hospodárstvo	10	MŽP SR
U00158	Prevenca a nápravy environmentálnych škôd	10	MŽP SR
U00159	Prevenca závažných priemyselných havárií	10	MŽP SR
U00160	Posudzovanie vplyvov na životné prostredie	10	MŽP SR
U00161	Jednotný informačný systém o životnom prostredí a plošnom monitoringu	10	MŽP SR
U00162	Geologický výskum a prieskum	10	MŽP SR
U00163	Ochrana a regulácia obchodu s ohrozenými druhmi voľne žijúcich živočíchov a voľne rastúcich rastlín	10	MŽP SR
U00164	Geneticky modifikované organizmy	10	MŽP SR
U00165	Materské školy, základné školy, stredné školy, základné umelecké školy, jazykové školy a školské zariadenia	11	MŠVVaŠ SR
U00166	Vysoké školy	11	MŠVVaŠ SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00167	Celoživotné vzdelávanie	11	MŠVVaŠ SR
U00168	Veda a technika	11	MŠVVaŠ SR
U00169	Štátna starostlivosť o mládež a šport	11	MŠVVaŠ SR
U00170	Štátny jazyk	12	MK SR
U00171	Ochrana pamiatkového fondu, kultúrne dedičstvo a knihovníctvo	12	MK SR
U00172	Umenie	12	MK SR
U00173	Autorské právo a práva súvisiace s autorským právom	12	MK SR
U00174	Osvetová činnosť a ľudová umelecká výroba	12	MK SR
U00175	Prezentácia slovenskej kultúry v zahraničí	12	MK SR
U00176	Vzťahy s cirkvami a náboženskými spoločnosťami	12	MK SR
U00177	Médiá a audiovizia	12	MK SR
U00178	Metodické riadenie činnosti slovenských inštitútov v zahraničí v oblasti ich kultúrneho pôsobenia	12	MK SR
U00179	Zdravotná starostlivosť	13	MZ SR
U00180	Humánna farmácia	13	MZ SR
U00181	Ochrana zdravia	13	MZ SR
U00182	Verejné zdravotné poistenie	13	MZ SR
U00183	Ďalšie vzdelávanie zdravotníckych pracovníkov	13	MZ SR
U00184	Prírodné liečebné kúpele, prírodné liečivé zdroje, prírodné minerálne vody	13	MZ SR
U00185	Cenová politika v oblasti cien výrobkov, služieb a výkonov v zdravotníctve a v oblasti cien nájmu nebytových priestorov v zdravotníckych zariadeniach	13	MZ SR
U00186	Kontrola zákazu biologických zbraní	13	MZ SR
U00187	Odborné, organizačné a technické zabezpečovanie činnosti vlády Slovenskej republiky	14	ÚV SR
U00188	Kontrola plnenia úloh súvisiacich s výkonom štátnej správy	14	ÚV SR
U00189	Kontrola plnenia úloh z uznesení vlády Slovenskej republiky	14	ÚV SR
U00190	Kontrola vybavovania petícií a sťažností	14	ÚV SR
U00191	Koordinácia plnenia úloh v oblasti informatizácie spoločnosti	14	ÚV SR
U00192	Koordinácia plnenia úloh v oblasti ľudských práv, práv národnostných menšín, rovnakého zaobchádzania a rodovej rovnosti	14	ÚV SR
U00193	Ochrana a podpora hospodárskej súťaže	15	PÚ SR
U00194	Štátna štatistika	16	ŠÚ SR
U00195	Geodézia a kartografia	17	ÚGKaK SR
U00196	Kataster nehnuteľností	17	ÚGKaK SR
U00197	Jadrový dozor	18	ÚJD SR
U00198	Technická normalizácia	19	ÚNMaS SR
U00199	Metrológia	19	ÚNMaS SR



Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00200	Kvalita	19	ÚNMaS SR
U00201	Posudzovanie zhody	19	ÚNMaS SR
U00202	Akreditácia orgánov posudzovania zhody	19	ÚNMaS SR
U00203	Verejné obstarávanie	20	ÚVO
U00204	Priemyselné vlastníctvo	21	ÚPV SR
U00205	Vedenie ústredného fondu patentovej literatúry a zabezpečovanie výmeny a sprístupňovania informácií v oblasti priemyselných práv	21	ÚPV SR
U00206	Štátne hmotné rezervy a koordinácia a metodické usmerňovanie opatrení na riešenie stavu ropnej núdze	22	SŠHR SR
U00207	Ochrana utajovaných skutočností, šifrová služba a elektronický podpis	23	NBÚ
U00208	Ochrana práv a zákonom chránených záujmov fyzických osôb, právnických osôb a štátu	7	MS SR
U00209	Kontrolná činnosť Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky	7	MS SR
U00210	Dohľad nad verejným zdravotným poistením	13	MZ SR
U00211	Dohľad nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti	13	MZ SR
U00212	Ochrana osobných údajov	7	MS SR
U00213	Národná regulácia a cenová regulácia v oblasti elektronických komunikácií	3	MDVaRR SR
U00214	Štátna regulácia poštových služieb	3	MDVaRR SR
U00215	Regulácia v sieťových odvetviach	1	MH SR
U00216	Činnosť Národnej rady Slovenskej republiky, jej výborov, osobitných kontrolných výborov a komisií vrátane parlamentnej dokumentácie a tlačovej služby	7	MS SR
U00217	Výkon funkcie prezidenta, politická a verejná činnosť prezidenta	7	MS SR
U00218	Činnosť Ústavného súdu Slovenskej republiky	7	MS SR
U00219	Činnosť Súdnej rady Slovenskej republiky	7	MS SR
U00220	Ochrana základných práv a slobôd	7	MS SR
U00221	Sprístupnenie dokumentov, ktoré vznikli činnosťou bezpečnostných zložiek štátu v období od 18. apríla 1939 do 31. decembra 1989	7	MS SR
U00222	Ochrana ústavného zriadenia, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu	6	MO SR
U00223	Vnútorná správa	viaceré	

## P 8. Vzorovo vyplnené zapojené role

Organizačná jednotka/ funkcia/aktér	Počet pracovníkov
Zodpovedný pracovník za realizáciu výsledkov reformného zámeru	1



<b>Organizačná jednotka/ funkcia/aktér</b>	<b>Počet pracovníkov</b>
Generálny riaditeľ sekcie	1
Regionálni riaditelia	15
Výkonný pracovníci	500
Kontrolóri	4
Občania využívajúci služby (ročne)	4500-8000