

REFORMNÝ ZÁMER

Zvýšenie efektivity práce
zamestnancov
a modernizácia SP pre
kvalitnejšie poskytovanie
služieb svojim klientom
a hodnotenie výstupov



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.

1	ÚVOD	3
	PREDSTAVENIE REFORMNÉHO ZÁMERU	4
	PROJEKTY	6
	KONTEXT REFORMNÉHO ZÁMERU	7
2	ČO JE OBSAHOM REFORMY	12
	ÚSEKY	12
	SÚLAD S PRIORITAMI OP EVS	13
	RÁMCOVÝ CIEĽ REFORMNÉHO ZÁMERU	14
	STANOVENIE KONKRÉTNÝCH MERATEĽNÝCH CIEĽOV A UKAZOVATEĽOV PRE REFORMNÝ ZÁMER	15
	NAPLNENIE CIEĽOV OPERAČNÉHO PROGRAMU EFEKTÍVNA VEREJNÁ SPRÁVA	18
	NAPLNENIE CIEĽOV OPERAČNÉHO PROGRAMU INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA	22
	PRIDANÁ HODNOTA REFORMY	23
	OČAKÁVANÉ DOPADY	24
3	AKO ZREALIZOVAŤ REFORMNÝ ZÁMER	25
	ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE	25
	VÝBER PRÍSTUPU	28
4	AKO NAPLÁNOVAŤ REALIZÁCIU REFORMY	33
	SÚSTAVA ZAPOJENÝCH ORGANIZÁCIÍ A ICH JEDNOTIEK	33
	SILNÉ STRÁNKY	34
	SLABÉ STRÁNKY	34
	PLÁN	34
	RIADENIE RIZÍK	38
5	AKO ZABEZPEČIŤ UDRŽATEĽNOSŤ REFORMNÉHO ZÁMERU	39
	VÝCHODISKÁ OVPLYVŇUJÚCE FINANČNÚ ALOKÁCIU	40
	INDIKATÍVNA FINANČNÁ ALOKÁCIA	41
	PRODUKTIVITA	43
P	PRÍLOHY	44
	P 1. ZOZNAM SKRATIEK	44
	P 2. ZOZNAM SEGMENTOV	45
	P 3. ZOZNAM CIEĽOVÝCH SKUPÍN	46
	P 4. ZOZNAM FUNKCIÍ	46
	P 5. ZOZNAM PRACOVNÝCH POZÍCIÍ	46
	P 6. ZOZNAM PRÍSTUPOV	47
	P 7. ZOZNAM ÚSEKOV VEREJNEJ SPRÁVY	48

1 Úvod

Reformný zámer má tri základné ciele, ktoré môžu byť realizované prostredníctvom jedného alebo viacerých projektov, týkajúcich sa reformovanej oblasti:

- 1. Odôvodniť zmysluplnosť reformnej iniciatívy.*
- 2. Aplikovať pravidlá koordinačného mechanizmu, a teda vysvetliť súvislosť navrhovanej iniciatívy s operačným programom Efektívna verejná správa a operačným programom Integrovaná infraštruktúra. Schválenie reformného zámeru a v ňom indikovaných projektov neznamena automatickú implementáciu týchto projektov. Implementácia projektov OP EVS a OP II sa riadi mechanizmami a postupmi uvedenými v riadiacej dokumentácii jednotlivých OP.*
- 3. Preukázať realizovateľnosť navrhovanej reformnej iniciatívy (reformy a projektu v oblasti, ktorej sa reformný zámer venuje).*

Pri vypracovaní reformného zámeru je potrebné mať na zreteli prepojenosť a súlad medzi reformným zámerom, zámerom národného projektu príp. štúdiou realizovateľnosti a žiadosťou o nenávratný finančný príspevok. Zistenie nesúladu môže byť vyhodnotené ako vylučujúce kritérium pri odbornom hodnotení žiadosti o nenávratný finančný príspevok.

Informácia: O schválení resp. neschválení reformného zámeru rozhoduje Hodnotiaca komisia na posudzovanie reformných zámerov (ďalej len „Hodnotiaca komisia“). Zástupcovia Riadiaceho orgánu pre operačný program Efektívna verejná správa, predkladajú reformný zámer Hodnotiacej komisii najmenej 15 pracovných dní pred plánovaným zasadnutím Hodnotiacej komisie. Zasadnutiu Hodnotiacej komisie predchádza aj zverejnenie reformného zámeru na webovom sídle OP EVS, www.opevs.eu.

Predstavenie reformného zámeru

Stručne vysvetlite reformný zámer, pomenujte východiskové problémy, cieľové skupiny, definujte ciele s dôrazom na opis prínosov a výsledkov reformného zámeru. Odporúčaný rozsah predstavenia reformného zámeru je cca 1 strana (jednotlivé body budú do hĺbky rozpracované v ďalších častiach dokumentu).

Sociálna poisťovňa (ďalej ako SP) je verejnoprávna inštitúcia, ktorá v súlade s platnou legislatívou, vykonáva agendy v úsekoch verejnej správy: Sociálne poistenie (U00139) a Starobné dôchodkové sporenie (U00140).

Základný právny rámec pôsobnosti Sociálnej poisťovne:

- Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Nariadenie (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení.
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení.

Stratégia SP na roky 2017-2022 definuje tieto tri strategické oblasti:

1. Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností.
2. Optimalizácia procesov.
3. Efektívne hospodárenie.

Prvá strategická oblasť „Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností“ bude napĺňaná prostredníctvom dobudovania siete klientskych centier, zlepšenie imidžu, ale aj stabilizácie zamestnancov a rozvoja vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získanie, ako aj udržiavanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania.

Druhá strategická oblasť „Optimalizácia procesov“ bude napĺňaná prostredníctvom automatizácie procesov, zlepšenia systému riadenia ľudských zdrojov ako aj optimalizácie systému odmeňovania.

Tretia strategická oblasť „Efektívne hospodárenie“ bude napĺňaná prostredníctvom automatizácie procesov s cieľom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia.

V každej zo strategických oblastí definovala SP niekoľko aktivít, ktoré budú prispievať k dosahovaniu vytýčených cieľov.

Predložený Reformný zámer si kladie za cieľ vytvoriť predpoklady pre implementáciu niektorých opatrení definovaných v Návrhu strategických zámerov SP na roky 2017-2022.

V prípade prvej oblasti sa jedná najmä o:

- Analýza pracovných procesov s cieľom zistenia možností zefektívnenia, a tým aj skrátenia konania vo veciach sociálneho poistenia.
- Zhodnotenie možností zlepšenia procesného postavenia účastníkov v konaní vo veciach sociálneho poistenia s dôrazom na uplatňovanie princípu transparentnosti.
- Rozširovanie procesu zisťovania spätnej väzby a prijímanie potrebných opatrení.

- Zavádzanie nových foriem služieb v podobe mobilných aplikácií a webových služieb.
- Stabilizovanie personálneho obsadenia klientskych centier v pobočkách.
- Tvorba mediálnych kampaní zameraných na životné situácie poistencov.
- Organizovanie odborne zameraných tlačových besied so špecializovanými médiami a novinármi.
- Zlepšenie vzdelávacieho procesu zameraného na udržanie odborných vedomostí.
- Skvalitnenie vzdelávania na zlepšenie interpersonálnych zručností najmä so zameraním na riešenie krízových situácií.

V prípade druhej oblasti sa jedná najmä o:

- Analýza pracovných procesov s cieľom zníženia manipulačných činností.
- Vypracovanie stratégie rozvoja ľudských zdrojov v súlade so strategickými zámermi Sociálnej poisťovne.
- Vytvorenie systému odmeňovania adekvátne k významu vykonávanej práce a k výkonu jednotlivých zamestnancov.

V tretej oblasti sa jedná najmä o:

- Analýza pracovných postupov so zameraním na možnosti automatizácie procesov, a tým zníženia nákladovosti procesov, ako aj zabránenie chybovosti spôsobenej ľudským faktorom.
- Vzdelávanie zamestnávateľov a samospráv.
- Analýza procesov, ich automatizovanie a nastavenie kontrolných mechanizmov.
- Priebežné sledovanie rizikových oblastí a podávanie návrhov na legislatívne zmeny.

Hlavným cieľom predloženého Reformného zámeru (RZ) je zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť napĺňaniu očakávaní občanov Slovenskej republiky.

Predložený RZ sa zameriava na plnenie cieľov jednak z operatívneho hľadiska, ale aj z hľadiska dlhodobého rozvoja a zvyšovania kvality inštitúcie.

Pre naplnenie dlhodobej snahy SP poskytovať služby pre verejnosť čo najefektívnejšie, je veľmi dôležité, sústrediť sa na oblasť rozvoja interných ľudských zdrojov, ako aj na optimalizáciu a rozvoj poskytovaných služieb. Predložený RZ si kladie za cieľ prispieť k modernizácii riadenia ľudských zdrojov, zvýšiť kompetencie zamestnancov a skvalitniť procesy v SP. Okrem toho projekt prispeje k lepšiemu určovaniu strategického smerovania po roku 2020 a skvalitneniu služieb prostredníctvom komparácie SP s podobnými organizáciami v zahraničí a zavádzaním najlepších skúseností v oblasti objektivizácie strategických cieľov a smerovania.

RZ bude realizovaný prostredníctvom dvoch aktivít, a to:

- 1. Poskytovanie proklientskych služieb.**
- 2. Posilňovanie odborných kapacít.**

AKTIVITA Č. 1: Poskytovanie proklientskych služieb.

Cieľom aktivity bude vytvoriť systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP, pričom v rámci realizácie RZ sa uskutoční:

- Meranie efektívnosti poskytovaných služieb SP a monitoring výkonnosti pobočiek pre zefektívnenie poskytovaných služieb.
- Prieskum spokojnosti klientov SP, spätnej väzby.
- Rezervačný systém pre klientov SP.

- Vydávanie brožúr pre občana pre lepšiu orientáciu pri rôznych životných situáciách.
- Vytvorenie a prebudovanie webového sídla SP na užívateľsky priateľskejšie, aj v AJ a NJ verzii.
- Optimalizácia procesov v SP a vypracovanie mapy procesov a činností v organizácii.
- Organizovanie odborných a informačných seminárov s novinármi a zainteresovanými skupinami.
- Zvýšenie informovanosti cieľových skupín o produktoch SP prostredníctvom podlinkovej a nadlinkovej komunikácie.
- Stretnutia so zástupcami podobných organizácií v zahraničí.
- Podpora strategického rozhodovania implementáciou participatívnych prístupov a aplikáciou adaptovanej metódy Technology Foresight, tvorby scenárov a výber cieľov prostredníctvom expertných metód rozhodovania, napr. analytického hierarchického procesu optimalizujúceho výstupy rozhodovania.
- Komparatívna analýza modelu SP s modelmi iných štátov v rámci EÚ.

AKTIVITA Č. 2: Posilňovanie odborných kapacít.

Cieľom aktivity bude realizovať systémové zmeny v štruktúre SP, ktoré prispejú k dlhodobému a systematickému riešeniu cieľov spojených so zvyšovaním znalostnej bázy SP prostredníctvom vzdelávania zamestnancov. Uskutočnia sa nasledovné činnosti:

Vytvoriť systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP, pričom v rámci realizácie RZ sa uskutoční:

- Mapovanie aktuálneho stavu a vyhodnotenie výkonnosti v oblasti vzdelávania.
- Mapovanie potrieb v oblasti vzdelávania zamestnancov SP.
- Vytvorenie internej expertnej jednotky poskytujúcej vzdelávanie interným zamestnancom a realizujúcej zdieľanie najlepších skúseností v rámci SP.
- Priebežné mapovanie zvyšovania vzdelanostnej úrovne (benchmarking).
- Mapovanie popisov pracovných miest, návrh pre optimalizáciu a aktualizáciu vrátane novej špecifikácie pracovných náplní.
- Špustenie systému mentoringu vo všetkých 36 pobočkách SP.
- Špecializované vzdelávania rôznych úrovní manažmentu SP.

Projekty

Navrhované projekty pre OP EVS

Zámer národného projektu	Hlavné projektové aktivity	Finančná alokácia [EUR]
Národný projekt: Zvýšenie efektivity práce zamestnancov a modernizácia SP pre kvalitnejšie poskytovanie služieb svojim klientom a hodnotenie výstupov	1. Poskytovanie proklientskych služieb.	7 530 400,00 EUR
	2. Posilňovanie odborných kapacít.	

Navrhované projekty pre OP II

Štúdia realizovateľnosti	Hlavné projektové aktivity	Finančná alokácia [EUR]

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

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
<p>Sociálna poisťovňa považuje za hlavnú devízu svojej budúcej efektívnej činnosti vlastných zamestnancov. Žiaľ ich osobnostný a odborný rozvoj bol v predchádzajúcich obdobiach suboptimálny. Z tohto dôvodu je nevyhnutné realizovať systémové zmeny v prospech zlepšenia aktuálneho stavu. Je potrebné a podľa interného hodnotenia aj najefektívnejšie vytvoriť vlastnú vzdelávaciu jednotku, ktoré bude realizovať činnosti naprieč organizáciou. Do vzdelávania budú v limitovanej podobe zapojení aj externí experti a bude realizované jazykové vzdelávanie limitovaného počtu kľúčových zamestnancov, ktorí zastrešujú komunikáciu s externým prostredím. Taktiež bude vytvorený systém interného mentoringu, ktorý bude postavený na skúsených zamestnancoch dlhodobo pôsobiach v SP, a to po dobu najmenej 20 rokov. Výber mentorov sa uskutoční podľa pripravenej internej smernice, ktorá určí výberové kritériá a skúsenosti potrebné pre zaradenie do zoznamu mentorov.</p>
<p>Dlhodobým cieľom SP je poskytovanie proklientsky orientovaných služieb. Sociálna poisťovňa by sa chcela viac priblížiť svojim klientom v súvislosti životných situácií, pre ktoré bola inštitúcia zriadená. Dosiahnutie cieľa zlepšiť svoje proklientske zameranie, chce SP doceliť aj meraním spokojnosti klientov, a to v rámci všetkých pobočiek, realizáciou monitoringu pobočiek a tvorby benchmarkových analýz ich činnosti (napr. z hľadiska vyťaženia a výkonnosti). Dôležitou súčasťou plánovaných aktivít je aj vytvorenie mechanizmov pre zber spätnej väzby od klientelou a následné vyhodnocovanie odporúčaní klientov. Bude vybudovaný moderný interaktívny rezervačný systém s užívateľsky priateľským poskytovaním informácií.</p>

Problémové a prioritné oblasti

Sociálna poisťovňa si uvedomuje jedinečnosť svojho postavenia v inštitucionálnom usporiadaní v SR. Napriek prakticky monopolnému postaveniu je snahou o maximalizáciu efektov realizovaných činností, zvyšovaní hodnoty za peniaze a postupnému prechodu na modernú inštitúciu, ktorá bude spĺňať štandardy podobných organizácií v rozvinutých krajinách EÚ. Z tohto dôvodu je nevyhnutné porovnať model fungovania a poskytované služby s inými modernými organizáciami z rozvinutých krajín. Táto komparácia vytvorí predpolie pre ďalšie nasmerovanie SP do roku 2030. K dosiahnutiu čo najobjektívnejšieho strategického smerovania SP bude potrebné navrhnuť možné prioritné oblasti a kritické aktivity do ďalších rokov, ktoré budú vybrané prostredníctvom participatívneho procesu a aplikáciou adaptovanej metódy Technology Foresight využívanom v systémovom rozhodovaní a výbere priorit so zapojením rôznych aktérov prostredia (napr. interní mentori SP).

Zoznam súčasných hodnôt parametrov, ktoré určujú stav oblasti reformného zámeru (napr. čakacie doby v konaniach, dĺžka potrebná na založenie obchodnej spoločnosti, doby vybavenia, nákladovosť procesov a podobne). Určenie parametrov by malo vychádzať z určených problémových a prioritných oblastí zadefinovaných v tabuľke vyššie.

Parameter	Súčasná hodnota	Očakávaná hodnota
Počet pobočiek so zavedeným mentoringom.	0	36
Počet optimalizovaných procesov.	0	100
Počet pobočiek so systémom zaznamenávania spokojnosti.	0	36
Počet interných vzdelávacích jednotiek.	0	1
Počet odporúčaní pre realizáciu strategického rozhodovania s využitím participatívneho procesu a Technology Foresight.	0	1

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).

Čas (od – do)	Názov iniciatívy	Dosiahnuté výsledky (zoznam výsledkov)
---------------	------------------	--

Čas (od – do)	Názov iniciatívy	Dosiahnuté výsledky (zoznam výsledkov)
2007 - 2008	Národný projekt s názvom „Sociálna poisťovňa- nová proklientska inštitúcia“ - financovaný z prostriedkov ESF.	<ul style="list-style-type: none"> • odborná adaptačná príprava na výkon činnosti dávkového referenta v sekcii dôchodkového poistenia; • zásady komunikácie s klientom zamestnancov pobočiek Sociálnej poisťovne; • príprava členov interného lektorského zboru Sociálnej poisťovne; • počítačové zručnosti na európsky štandardizovanej úrovni ECDL; • koučing pre vedúcich zamestnancov; • manažérske vzdelávanie pre stredný a vyšší manažment; • odborná jazyková príprava - v prezentácii a telefonovaní v AJ.
2009 - 2017	Vzdelávanie realizované v súlade so schválenými ročnými plánmi vzdelávania.	<ul style="list-style-type: none"> • vypracovanie zásad a realizácia adaptačnej prípravy zamestnancov a odbornej adaptačnej prípravy na získanie odbornej spôsobilosti v sekcii dôchodkového poistenia; • príprava a realizácia odborného vzdelávania zamestnancov vo všetkých oblastiach uplatňovania pripravovaných a následných zmien zákona č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov; • odborná príprava posudkových lekárov v oblasti právnej agendy LPC a v oblasti odbornej medicínskej problematiky; • príprava a realizácia manažérskeho vzdelávania vedúcich zamestnancov; • vzdelávacie aktivity so zameraním na získanie a udržanie interpersonálnych zručností; • príprava a realizácia vzdelávania v oblasti komunikačných zručností zamestnancov pobočiek 1. kontaktu; • vzdelávanie zamestnancov z oblasti výpočtovej techniky; • vzdelávanie v oblasti prehlbovania kvalifikácie zamestnancov s cieľom priebežného udržiavania, zdokonaľovania a dopĺňania požadovaných vedomostí a schopností na výkon práce.

Poučenia z predchádzajúcich iniciatív

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

Poučenia z predchádzajúcich iniciatív
Veľmi náročná a komplikovaná agenda SP s problematickým prepojením na podmienky EŠIF. Poučenie: Lepšie a efektívnejšie plánovanie projektov, zapojenie rôznych organizačných zložiek SP.
Administratívna náročnosť projektov financovaných EŠIF. Poučenie: Potreba získania kvalitných projektových/finančných manažérov projektov schopných informovať potreby smerom do vnútra organizácie.
Komplikované a dlhé procesy verejného obstarávania, ktoré brzdili rýchlu a efektívnu implementáciu projektov. Poučenie: Včasná príprava VO spojená s dôkladným definovaným predmetu zákazky.
Zdlhávavý a náročný adaptačný proces zamestnancov SP na zmeny a akceptáciu špecifických projektov financovaných EŠIF, a s tým spojená administratívna náročnosť. Poučenie: Informovať a pripraviť zamestnancov.
Úspešná implementácia národného projektu s názvom „Sociálna poisťovňa- nová proklientska inštitúcia“ so zámerom odborne pripraviť zamestnancov SP pre výkon svojej činnosti a poskytovanie kvalitných služieb pre klientov SP prostredníctvom finančných prostriedkov z ESF. Poučenie: Ďalšie neustále zvyšovanie a zdokonaľovanie v oblasti poskytovania kvalitných služieb pre klientov SP prostredníctvom nového reformného zámeru s názvom „Zvýšenie efektivity práce zamestnancov a modernizácia SP pre kvalitnejšie poskytovanie služieb svojim klientom a hodnotenie výstupov“, ktorý by tak umožnil SP napredovať v naštartovanej proklientskej politike.

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 (€)
Národný projekt „Sociálna poisťovňa- nová proklientska inštitúcia“ - financovaný z prostriedkov ESF, (2007-2008)	<ul style="list-style-type: none"> • cieľ projektu: skvalitniť a zefektívniť poskytované služby inštitúciám, podnikom a fyzickým osobám prostredníctvom realizácie vzdelávacích aktivít vlastných zamestnancov; • vytvorenie, testovanie a uvedenie do praxe systému trvalého odborného vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne; • 1 161 osôb zapojených do vzdelávania. 	ESF	15 152 709,69 SK (502 977,82 EUR)
Vzdelávanie realizované v súlade so schválenými ročnými plánmi vzdelávania, (2009-2017)	205 852 účastníkov	ŠR- Správny fond	355 289 EUR

Rozsah reformného zámeru

Cieľom je získať prehľad o celkovom možnom rozsahu a dopade reformného zámeru na základe otázok uvedených nižšie. Doplňte odpovede na relevantné otázky.

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)?	Návrh pre rok 2018: Príjmy: 8 512 237 000 Eur Výdavky: 7 989 682 000 Eur
Koľko zamestnancov verejnej správy sa venuje definovaným úsekom verejnej správy v oblasti reformného zámeru?	cca 5 000 zamestnancov SP
Koľko služieb je ročne poskytnutých v oblasti reformného zámeru?	cca 54 600 000 za rok

Otázka	Stav
Aká je veľkosť (počet regulovaných subjektov) regulovanej oblasti?	Bez regulovaných subjektov
Aký je počet inštitúcií verejnej správy, ktoré realizujú obdobné procesy?	žiadny
Aký je počet subjektov, ktoré využívajú služby?	Všetky FO Všetky PO 16 subjektov VS

2 Čo je obsahom reformného zámeru

Úseky

Úseky verejnej správy, prípadne segmenty dotknuté reformným zámerom (aj potenciálne v budúcnosti, hoci v súčasnosti to nie je v pláne). Predkladateľ by mal vyplniť tie úseky, ktoré sú v jeho kompetencii, resp. požiadal o rozšírenie Základného číselníka úsekov verejnej správy a agend verejnej správy.

Zoznam segmentov	Zoznam úsekov verejnej správy ¹
Zamestnávanie	U000139 - Sociálne poistenie U000140 - Starobné dôchodkové sporenie
Podnikanie	U000139 - Sociálne poistenie U000140 - Starobné dôchodkové sporenie
Rodina	U000139 - Sociálne poistenie U000140 - Starobné dôchodkové sporenie
Krízové životné situácie	U000139 - Sociálne poistenie U000140 - Starobné dôchodkové sporenie

Pozn.: Segmenty predstavujú oblasti, ktorými sú napr. zdravotníctvo, výstavba, spravodlivosť, doprava a iné –zoznam segmentov a vybraných úsekov verejnej správy sa nachádza v prílohe P 2. Zoznam segmentov a v prílohe P 7. Zoznam úsekov verejnej správy.

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

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">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.	x
<ul style="list-style-type: none">Posilňovať analytické kapacity pre rozvoj politik, zlepšiť správu daní a kvalitu výdavkov.	
<ul style="list-style-type: none">Zlepšiť efektívnosť a kvalitu občianskoprávných konaní, zabezpečiť vymáhanie súdnych rozhodnutí a podporovať alternatívne mechanizmy riešenia sporov. Modernizovať infraštruktúru a organizáciu súdov.	
<ul style="list-style-type: none">Znížiť korupciu a zabezpečiť transparentné a efektívne uplatňovanie pravidiel verejného obstarávania.	
<ul style="list-style-type: none">Posilniť funkciu verejného dohľadu občianskej spoločnosti a posilniť možnosti sociálnych partnerov a občianskych organizácií prispievať k tvorbe verejnej politiky a monitorovaniu jej implementácie.	
<ul style="list-style-type: none">Zlepšiť nadnárodné a cezhraničné aspekty riadenia súvisiace s 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 realizáciou projektových aktivít bude potrebné dosiahnuť zmenu.

Rámcový cieľ	Popis	Dosiahnutie zmeny (Postupné /Výrazné)
Vytvorí systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP (Aktivita č. 1: Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb).	Pre dosiahnutie cieľa sa bude merať efektívnosť poskytovaných služieb SP a uskutočňovať monitoring výkonnosti pobočiek pre zefektívnenie poskytovaných služieb. Bude vytvorený rezervačný systém a nová interaktívna web stránka (v jazykových mutáciách), realizované prieskumy spokojnosti klientov SP (spätnej väzby), realizované zvyšovanie informovanosti cieľových skupín o produktoch SP prostredníctvom podlinkovej a nadlinkovej komunikácie (napr. vydávanie brožúr pre lepšiu orientáciu pri rôznych životných situáciách, alebo organizovanie stretnutí s novinármi a inými stakeholdermi). Taktiež budú mapované procesy v rámci SP a vypracované návrhy pre ich optimalizáciu. Pre lepšie smerovanie rozvoja SP sa uskutoční séria stretnutí so zástupcami podobných organizácií v zahraničí, bude podporené strategické rozhodovanie implementáciou participatívnych prístupov a aplikáciou adaptovanej metódy Technology Foresight, tvorby scenárov a výber cieľov prostredníctvom expertných metód rozhodovania, napr. analytického hierarchického procesu optimalizujúceho výstupy rozhodovania. Do rozhodovania budú zapojení určení odborníci a interní mentori SP. Taktiež bude vypracovaná komparatívna analýza modelu SP s modelmi iných štátov v rámci EÚ.	postupné

Rámcový cieľ	Popis	Dosiahnutie zmeny (Postupné /Výrazné)
Realizovať systémové zmeny v štruktúre SP, ktoré prispievajú k dlhodobému a systematickému riešeniu cieľov spojených so zvyšovaním znalostnej bázy SP prostredníctvom vzdelávania zamestnancov (Aktivita č. 2: Posilňovanie odborných kapacít.).	Pre dosiahnutie stanoveného cieľa sa uskutoční mapovanie aktuálneho stavu a vyhodnotenie výkonnosti v oblasti vzdelávania interných zamestnancov, realizuje mapovanie ich potrieb v oblasti vzdelávania. Následne bude vytvorená interná expertná jednotka poskytujúca vzdelávanie interným zamestnancom a realizujúcej zdieľanie najlepších skúseností v rámci SP. Samotné vzdelávanie bude poskytované na rôznych úrovniach riadenia organizácie (aj manažmentu). Efektívnosť vzdelávacích aktivít bude priebežne mapovaná a benchmarkovaná v rámci siete pobočiek SP. Taktiež sa realizuje mapovanie popisov pracovných miest, návrh pre optimalizáciu a aktualizáciu vrátane novej špecifikácie pracovných náplní. Okrem toho bude vypracovaný interný manuál mentoringu, ktorý presne určí podmienky pre zaradenie do zoznamu interných mentorov. Jednou z podmienok, okrem odbornosti, bude pôsobenie v SP po dobu najmenej 20 rokov. Systém mentoringu bude spustený vo všetkých 36 pobočkách SP.	postupné

Stanovenie konkrétnych merateľných cieľov a ukazovateľov pre reformný zámer

V tejto časti sa určujú ciele², ktoré by mali byť dosiahnuté prostredníctvom realizácie reformného zámeru (a ich prepojenie na špecifické ciele a typy aktivít OP EVS a OP II). Zároveň sú definované **merateľné ukazovatele reformy (KPI³)**, 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

² Každý cieľ musí byť:

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

³ KPI (Key Performance Indicators) – kľúčové indikátory výkonnosti, ktoré vyjadrujú požadovanú výkonnosť (kvalitu, efektívnosť alebo hospodárnosť) vo vzťahu k priradenému procesu, službe, organizácii.

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.

Ciel'	KPI (merateľný ukazovateľ)	Súčasná hodnota	Ciel'ová hodnota	Ciel'ový rok
Vytvoriť systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP. (Aktivita č. 1: Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb).	Zvýšenie spokojnosti klientov so službami pobočiek SP o 30% do roku 2021 (východiskový stav bude meranie v roku 2019).	0%	30%	2021
Realizovať systémové zmeny v štruktúre SP, ktoré prispejú k dlhodobému a systematickému riešeniu cieľov spojených so zvyšovaním znalostnej bázy SP prostredníctvom vzdelávania zamestnancov. (Aktivita č. 2: Posilňovanie odborných kapacít.).	Poskytovanie systematických vzdelávacích aktivít na pobočkách SP.	0	36	2021

Spôsob zberu a vyhodnocovania dát pre ukazovatele (KPI)

Názov indikátora	Zvýšenie spokojnosti klientov SP so službami pobočiek o 30% do roku 2021
Cieľová hodnota	30%
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	<p>Meranie bude uskutočnené po spustení projektu v roku 2019 kedy bude nainštalovaný systém umožňujúci získavať názory od klientov a merať ich spokojnosť. Konečný stav bude meraný v roku 2021 kedy dôjde k zvýšeniu spokojnosti klientov SP oproti roku 2019 (prvé merania).</p> <p>Meranie spokojnosti s činnosťou pobočiek SP bude sledované priebežne čo umožní manažérsky optimalizovať procesy a výstupy činnosti pobočiek tak aby došlo k naplneniu stanoveného cieľa.</p>
Východisková hodnota indikátora	0% n/a (nebolo realizované meranie spokojnosti klientov SP).
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	System monitorovania bude zavedený na všetkých pobočkách SP. Nie je plánovaná zmena počtu pobočiek. Budúci vývoj je odhadovaný na základe realizovaného analyzovania sťažností na činnosť a implementovaných nápravných opatrení v minulosti.

Názov indikátora	Poskytovanie systematických vzdelávacích aktivít na pobočkách SP
Cieľová hodnota	36
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Vzdelávacie aktivity budú realizované pilotne v Bratislave a následne vo vybraných pobočkách SP. Po optimalizácii nastavenia sa budú uskutočňovať vo všetkých pobočkách. Meranie bude zamerané na sledovanie realizácie počtu vzdelávacích aktivít za rok v rámci každej pobočky. Cieľová hodnota je uskutočniť minimálne 6 systematických vzdelávacích aktivít v rámci každej pobočky za rok.
Východisková hodnota indikátora	0
Akým spôsobom je odhadnutý budúci vývoj?	Systém monitorovania bude zavedený na všetkých pobočkách SP. Nie je plánovaná zmena počtu pobočiek. Budúci vývoj indikátora je odhadovaný na základe implementačného plánu aktivity. Po spustení projektu bude vytvorená vlastná interná vzdelávacia jednotka, ktorá bude realizovať jednotlivé vzdelávacie aktivity. Aktivity budú rozbiehané postupne, pričom budú priebežne optimalizované podľa potrieb účastníkov jednotlivých školení. Po optimalizácii procesov a nastavení systému zberu potrieb zamestnancov SP bude spustený systém pravidelného vzdelávania zamestnancov na všetkých pobočkách SP.

Naplnenie cieľov operačného programu Efektívna verejná správa

Cieľom tejto časti je indikovať, ktoré z hlavných priorít OP EVS budú naplnené projektom/projektmi.

Špecifický cieľ OP EVS	Typy aktivít ⁴	Použitie (X pre áno)
1.1 Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS	Procesy, systémy a politiky	x
	Zjednodušenie administratívnych procedúr, odstraňovanie byrokracie a znižovanie regulačného zaťaženia	x
	Analýza procesov	x
	Skvalitnenie služieb VS	x

⁴ Bližší popis typov aktivít vrátane príkladov aktivít je uvedený v dokumente Operačný program Efektívna verejná správa zverejnený na webovom sídle OP EVS, www.opevs.eu.

Špecifický cieľ OP EVS	Typy aktivít ⁴	Použitie (X pre áno)
	Zvýšenie dostupnosti verejných služieb	x
	Budovanie a posilňovanie inštitucionálnych kapacít	
	Zavedenie systémov riadenia kvality	
	Vzdelávanie zamestnancov	x
	Prieskum spokojnosti klientov	x
	Elektronizácia verejných služieb	x
	Zefektívnenie a zjednotenie výberu daní a cla	
	Optimalizácia sektorových politík a metodológií	
	Zapájanie sociálnych a ekonomických partnerov a MNO do prípravy, implementácie a hodnotenia procesov vo VS	
	Podpora medzinárodnej spolupráce	x
	Znižovanie korupcie vo VS	
	Posilnenie systému nezávislého auditu formou vykonávania kontroly	
	Podpora preventívnych a represívnych opatrení v boji s korupciou	
	Posilnenie podpory MNO v dohľade nad verejnými subjektmi	
	Implementácia hodnotenia dopadu regulačných rámcov v procese tvorby a optimalizácie politík VS	
	Zapájanie zamestnancov do tvorby reformnej politiky	
	Podpora využívania potenciálu miest a obcí pri plnení vzdelávacích, sociálnych a environmentálnych úloh v spoločnosti	
	Opatrenia smerujúce k vytvoreniu predpokladov na elektronizáciu verejných služieb	
	Aktualizácia jednotnej metodiky na posudzovanie vybraných vplyvov	
	Zavedenie povinných konzultácií s dotknutými subjektmi	
	Identifikovanie alternatívnych riešení	
	Inštitucionalizovanie kontroly kvality posúdenia vplyvov vytvorením stálej pracovnej skupiny	
	Povinné preskúmvanie navrhovaných zmien	

Špecifický cieľ OP EVS	Typy aktivít ⁴	Použitie (X pre áno)
1.2 Modernizované RĽZ a zvýšené kompetencie zamestnancov	Riešenie kľúčových tém a inštitútov zabezpečujúcich budovanie štátnej služby	
	Výberové konania	
	Vytvorenie koncepčného systému kontinuálneho celoživotného vzdelávania	
	Zjednotenie a zefektívnenie systému pomocou zjednotenej stratégie RĽZ v štátnej službe	
	Zvyšovanie transparentnosti a nezávislosti	
	Podpora analytických kapacít a tvorby verejných politík	
	Špecifické vzdelávacie opatrenia	x
	Hodnotenie dopadov regulačných rámcov	
	Koordinácia a participácia	
	Ochrana finančných záujmov	
	Zvyšovanie informovanosti zamestnancov VS o politikách zameraných na zmierňovanie a prispôsobenie sa zmenám klímy	
	Posilňovanie kapacít a kompetentnosti pracovníkov VS vo vybraných oblastiach	x
	Vytvorenie analytickej jednotky na vykonávanie RIA	
	Tréningové a školiace aktivity	x
Zabezpečenie výmeny skúseností a informácií medzi orgánmi VS (vytvorenie pracovnej platformy podporenej budovaním centrálného informačného systému štátnej služby)		
1.3 Transparentné a efektívne uplatňovanie pravidiel verejného obstarávania a dôsledné uplatňovanie princípov 3E	Verejný dohľad	
	Korupcia a transparentnosť	
	Elektronizácia procesov	
	Posilňovanie kapacít	
	Tvorba jednotlivých politík verejného obstarávania podporujúcich oblasti zamestnanosti, inovácií a environmentálnych prístupov	
	Pilotné projekty	
	Vyhotovovanie databáz	

Špecifický cieľ OP EVS	Typy aktivít ⁴	Použitie (X pre áno)
	Zohľadnenie sociálneho aspektu vo verejnom obstarávaní; podpora zeleného verejného obstarávania	
	Ďalšie vzdelávanie v oblastiach inovácií a optimalizovaných politík a postupov verejného obstarávania	
	Zvýšenie dostupnosti nástrojov podpory v kontexte verejného obstarávania	

Špecifický cieľ OP EVS	Typy aktivít ⁴	Použitie (X pre áno)
2.1 Zvýšená efektívnosť súdneho systému	Reforma štruktúry a optimalizácia procesov v súdnictve	
	Vzdelávanie	
	Rozpočtové plánovanie	
	Riadenie ľudských zdrojov	
	Manažment kvality	
	Elektronizácia súdneho spisu a výmeny informácií	
	Poskytovanie právnej pomoci	
	Informačné centrá súdov	
2.2 Zvýšená kvalita a posilnená nezávislosť súdneho systému	Kvalita súdnych rozhodnutí	
	Modernizácia vzdelávania	
	Hodnotenie dopadov regulácií	
	Skvalitnenie legislatívnej činnosti	
	Zjednodušenie a sprehľadnenie právneho poriadku	
	Systém monitorovania a evaluácie kvality	
	Strategické plánovanie	
	Alternatívne metódy riešenia sporov	
	Transparentnosť a nezávislosť súdnictva	
	Vzdelávanie zamerané na získanie zručností v používaní elektronického súdneho spisu a súdneho manažmentu	
Zapojenie mimovládneho sektora do monitorovania a hodnotenia		
Zapojenie mimovládneho sektora do legislatívneho procesu		

Naplnenie cieľov operačného programu Integrovaná infraštruktúra

Cieľom tejto časti je definovať, ktoré z hlavných priorít OP II budú naplnené projektom/projektmi a prispejú 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 ⁵	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	
	Počet dodatočných centrálne využitých podporných systémov vnútornej správy v rámci ISVS	

Pridaná hodnota reformy

⁵ Aktuálny číselník merateľných ukazovateľov je zverejnený na <http://www.partnerskadohoda.gov.sk/metodicke-pokyny-cko/>.

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

Slovenská poisťovňa sa usiluje o vlastnú transformáciu na modernú inštitúciu, ktorá bude plne kompatibilná s inými organizáciami a porovnateľná s podobnými organizáciami v zahraničí. Predložená reforma je jednou čiastkou komplexných snáh o dosiahnutie tejto vízie.

Hlavným cieľom reformy je zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť k napĺňaniu očakávaní občanov Slovenskej republiky. Reforma sa prioritne zameriava na oblasť rozvoja interných ľudských zdrojov, ako aj na optimalizáciu a rozvoj poskytovaných služieb.

Priamou pridanou hodnotou reformy je vytvorenie vnútorného vzdelávacieho systému umožňujúceho priame sledovanie potrieb zamestnancov, vznik vnútornej vzdelávacej jednotky, ktorá bude schopná napĺňať tieto potreby a očakávania.

Významnou pridanou hodnotou bude vytvorenie mentoringového programu do ktorého budú automaticky zapojení všetci noví zamestnanci. Mentormi sa budú môcť stať len skúsení interní experti, ktorých vyberie komisia, pričom jednou z podmienok bude, aby v SP odpracovali najmenej 20 rokov. Taktiež dôjde k mapovaniu procesov v rámci organizácie a návrhu optimalizačných opatrení, ktoré budú mať potenciál zlepšiť činnosť SP a ponúkať kvalitnejšie služby občanom. Bude vytvorený rezervačný systém, ktorý zjednoduší občanom návštevu pobočiek SP, ale aj interaktívna web stránka, ktorej cieľom bude zjednodušiť získavanie informácií klientom SP. Pre zefektívnenie distribúcie informácií v prostredí cieľových skupín budú realizované rôzne nadlinkové a podlinkové informačné kampane s cieľom informovať o produktoch SP. Spokojnosť klientov bude možné sledovať v rámci všetkých 36 pobočiek, čo umožní SP optimalizovať a kontinuálne zlepšovať ich činnosť v prospech klientov. Reforma prispeje k zvýšeniu kompetencií v oblasti strategického rozhodovania prostredníctvom benchmarkingu s podobnými organizáciami v zahraničí, ako aj implementácie moderných prístupov strategického rozhodovania ako sú napr. adaptovaná metóda Technology Foresight, ktorá sa využíva napr. v strategickom rozhodovaní štátu, alebo korporátnom rozhodovaní. Implementácia prístupov participatívneho rozhodovania umožní zapojenie širokej škály najmä interných aktérov, vrátane mentorov do rozhodovania a návrhu smerovania SP do roku 2030.

Očakávané dopady

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

Zoznam cieľových skupín ⁶	Dopady
Verejnosť, podnikatelia	<p>Efektívnejšie poskytovanie služieb, rýchlejšie vybavovanie agendy, zjednodušenie administratívnych úkonov a zníženie finančných nákladov.</p> <p>Používateľsky priateľskejšie poskytovanie informácií.</p> <p>Komfortnejšia prístupnosť poskytovaných služieb SP z pohodlia domova.</p> <p>Možnosť poskytnutia spätnej väzby.</p>
Pracovníci verejnej správy (SP)	<p>Efektívnejšie vybavovanie agendy, zníženie počtu administratívnych úkonov, zrýchlenie rozhodovania.</p> <p>Vzdelávanie odborné, ale aj v mäkkých zručnostiach.</p> <p>Zvýšenie odbornosti zamestnancov SP, nadobudnutie zručností potrebných pre efektívne riadenie a motivovanie podriadených zamestnancov.</p> <p>Poskytovanie pomoci a podpory v procese ich adaptácie s cieľom flexibilne reagovať na prostredie a zároveň profesionálne realizovať výkon vo verejnej správe.</p>
Občania EÚ	<p>Efektívnejšie poskytovanie služieb, rýchlejšie vybavovanie agendy, zjednodušenie administratívnych úkonov a zníženie finančných nákladov.</p> <p>Používateľsky priateľskejšie poskytovanie informácií.</p> <p>Komfortnejšia prístupnosť poskytovaných služieb SP z pohodlia domova, kdekoľvek v EÚ.</p>

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.

⁶ Názov cieľovej skupiny (napr. FO, PO, znevýhodnené skupiny a pod.).

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy, t. j. prečo národný projekt a nie dopytovo orientovaný.

Zdôvodnenie národného projektu

Projekt je implementovaný na národnej úrovni ako nástroj podpory výkonu sociálneho poistenia. Dopad projektu sa dotýka subjektov sociálneho poistenia na celom území Slovenskej republiky, podporuje celonárodné aktivity na základe programového vyhlásenia vlády, systémových zmien a priorít vlády.

Sociálna poisťovňa, ktorej činnosť vyplýva zo zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, má špecifické postavenie v rámci našej spoločnosti. V rámci dávkovej agendy sociálneho poistenia rieši nároky prakticky všetkých občanov vo väzbe na vznik určitej životnej situácie.

Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu a dôvod jeho určenia

Zdôvodnenie a určenie, z čoho vychádza kompetencia realizovať predmetnú reformnú iniciatívu.

Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu

Činnosť Sociálnej poisťovne vyplýva zo zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, kde tento zákon vymedzuje sociálne poistenie, upravuje rozsah sociálneho poistenia, právne vzťahy pri vykonávaní sociálneho poistenia, organizáciu sociálneho poistenia, financovanie sociálneho poistenia, dozor štátu nad vykonávaním sociálneho poistenia a konanie vo veciach sociálneho poistenia. Celý rozsah sociálneho poistenia, stanovený vyššie uvedeným zákonom, zabezpečuje výlučne Sociálna poisťovňa ako orgán verejnej správy.

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	SP prijala stratégiu do roku 2022, v ktorej deklarovala potrebu realizácie aktivít definovaných v Reformnom zámere. Potreby určené v zámere boli dlhodobo sledované a zaradené medzi strategické priority SP.
	Sú identifikované faktory, ktoré zásadne ovplyvňujú výkon v oblasti?	X	Faktory prispievajúce k zvýšeniu kvality vnútorných procesov a zvyšovaniu odbornej úrovne zamestnancov sú identifikované.

Kategória	Otázka	Použitie (X pre áno)	Stručné zdôvodnenie
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje monitoringu výkonnosti danej oblasti? Ak áno, aké ma kapacity?		Momentálne sa žiadna organizačná jednotka nevenuje monitoringu výkonnosti danej oblasti.
Návrh reformy	Existuje stratégia pre reformu v danej oblasti?	x	Rámec reformy definuje dokument s názvom Strategické zámery činnosti SP na obdobie 2017 – 2022.
	Sú zapojené relevantné organizácie, ktoré sa budú podieľať na realizácii reformných aktivít, resp. ich súčinnosť je definovaná strategickými dokumentmi na podporu reformy?		Realizáciu reformných aktivít bude zabezpečovať výlučne SP.
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje príprave reformy? Ak áno, aké ma kapacity?	x	Sociálna poisťovňa, Odbor strategického rozvoja SP v spolupráci s ostatnými organizačnými jednotkami SP (napr. odbor ľudských zdrojov, ekonomická sekcia, vecné útvary..). Kapacita: 5 - 50 osôb, v závislosti od aktuálnych potrieb. Aktivity budú riadené na projektovej báze.
Realizácia reformy	Existuje akčný plán pre realizáciu reformy v danej oblasti?		Implementačný plán je v štádiu prípravy.
	Existuje organizačná jednotka, ktorá sa venuje realizácii reformy? Ak áno, aké ma kapacity?	x	Sociálna poisťovňa, Odbor strategického rozvoja SP. Kapacita: 5 osôb. V súvislosti s realizáciou reformy sa ráta s navýšením priameho počtu zamestnancov (odhad + 10 osôb). Na realizácii reformy sa budú podieľať ďalší zamestnanci (celkovo do 50 osôb – podľa potreby).
	Je organizačne oddelená príprava stratégie a návrh politik od realizácie reformy?		

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.

Názov organizačnej jednotky	Odbor strategického rozvoja SP
Organizačné zaradenie⁷	Sociálna poisťovňa
Zoznam funkcií	Monitoring, koordinácia, spolupráca, inovácia, implementácia reformného zámeru.
Zoznam pracovných pozícií	Projektový manažér, expert na verejnú správu, expert v oblasti reformy, metodik, garant aktivity, finančný manažér.

Pozn.: Príklady funkcií a pracovných pozícií sa nachádzajú v prílohe P 4. Zoznam funkcií a v prílohe P 5. Zoznam pozícií.

Výber prístupu

Stratégia implementácie

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

⁷ Komu organizačná jednotka zodpovedá.

Zoznam prístupov	Použitie (X pre áno)
Centralizácia – funkcia verejnej správy bude optimalizovaná centrálnym riadením, metodickou podporou a využívaním zdieľaných prostriedkov.	x
Dôvera v expertov – zabezpečia sa podmienky pre reformu, pričom samotný návrh fungovania bude ponechaný na odborníkov v segmente.	x
Hierarchia a stanovenie cieľov – centrálnne sa stanovujú ciele a merateľné ukazovatele a úspešnosť bude pravidelne kontrolovaná a manažovaná.	x
Podpora voľby a konkurencie – klientom sa ponúkne možnosť reálnej voľby, čo podnieti konkurenciu a zlepšovanie služieb.	
Prenesenie kompetencií a transparentnosť – prístup spočíva v prenosení kompetencií na manažerov blízko línie poskytovania služby, pričom dôraz bude kladený na transparentné publikovanie otvorených dát o výkonnosti a zodpovednosť za výsledky.	
Outsourcing služieb – 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 OP II).

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (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	x
	Prenos osvedčených praktík zo zahraničia	
	Podpora poskytovania služieb ako životných situácií	x
	Odstránenie vecnej a územnej príslušnosti	
	Návrh nových procesov vo forme procesných máp	x
	Zavedenie merania spokojnosti so službami	x
	Zavedenie riadenia kvality a merania výkonnosti na základe výkonnostných ukazovateľov (KPI)	x
	Zapojenie komunity do návrhu služieb	
	Zavedenie poskytovania služieb cez klientske centrá	
	Využívanie dát pri zlepšovaní kvality a rozsahu služby	x

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
	Zavedenie porovnávania dosahovaných výsledkov (benchmarking)	x
	Podpora partnerstva: zapojenie verejnosti do monitorovania výkonnosti a efektivity procesov a služieb	
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 politik	Zavedenie nových metód zberu dát a monitoringu	x
	Návrh analytických produktov a určenie spôsobov, ako sa budú používať a zverejňovať	
	Zavedenie manažmentu znalostí	
	Vypracovanie stratégie pre danú oblasť	x
	Posilnenie kapacít	x

Kategória	Opatrenie / Aktivita	Použitie (X pre áno)
	Podpora partnerstva: zapojenie verejnosti do návrhu politík	
	Prenos medzinárodných skúseností a medzinárodná spolupráca	x
IT nástroje pre lepší návrh politík a stratégií	Implementácia analytických informačných systémov	
	Implementácia systémov pre tvorbu a zdieľanie znalostí (pre simulácie dopadov politík)	
	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	
	Návrh nových procesov vo forme procesných máp	
	Poskytovanie spoločných služieb vo verejnej správe	
	Využívanie spoločných služieb vo verejnej správe	
	Zlepšenie využívania dát pri operačnom rozhodovaní	
	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	Zavedenie nových metód zberu dát a monitoringu	

Kategória	Opatrenie / Aktivity	Použitie (X pre áno)
prostredím	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	
	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 ďalších špecifických opatrení (napr. realizovaných v rámci iných operačných programov), ktoré sú v súlade s projektmi tohto reformného zámeru a s OP EVS:

Ďalšie opatrenia

Ďalšie opatrenia

Predkladaná reforma je významným prvkom pre zvýraznenie výsledného efektu v prepojení na už schválený reformný zámer s názvom „Efektívne služby Sociálnej poisťovne v oblasti sociálneho poistenia“ realizovaného cez OP II. Reformné zámery sa navzájom dopĺňajú, a to na jednej strane z pohľadu informatizácie verejnej správy a na strane druhej poskytovaním kvalitných proklientsky orientovaných služieb zo strany zamestnancov SP. Čoho je výsledkom spokojný klient SP.

4 Ako naplánovať realizáciu reformy

Sústava zapojených organizácií a ich jednotiek

Zapojené organizácie

Garant reformného zámeru

Organizácia VS	Oblasť zapojenia pri realizácii reformy
Sociálna poisťovňa	Zvýšenie efektivity práce zamestnancov a modernizácia SP pre kvalitnejšie poskytovanie služieb svojim klientom a hodnotenie výstupov.

Spolupracujúce subjekty

Organizácia	Organizačný útvar/Funkcia	Oblasť zapojenia pri realizácii reformy

Pozn.: Medzi spolupracujúcimi subjektmi môžu byť uvedené aj organizácie, ktoré nepatria pod verejnú správu, ale budú sa spolupodieľať na realizácii reformných aktivít.

Používatelia (subjekty, ktoré budú benefitovať z aktivít reformného zámeru alebo využívať jeho výstupy).

Používatelia	Oblasť použitia výsledkov reformy
Klienti SP	Zvýšená kvalita poskytovaných služieb pre klientov SP.
Zamestnanci SP	Zvyšovanie odborných kvalít zamestnancov SP, zvyšovanie motivácie pre vykonávaní svojej práce, spokojný a lojálny zamestnanec.

Silné stránky

Aké sú silné stránky organizačného zabezpečenia reformného zámeru?

Silné stránky
Kľúčové oblasti reformy sú plne v kompetencii SP.
SP má pripravené organizačné štruktúry pre prípravu a riadenie reformy.
Kvalifikované ľudské zdroje SP s detailnou znalosťou problematiky.
Stabilní zamestnanci vhodní pre mentoring.
Skúsenosti s podlinkovou a nadlinkovou komunikáciou.
Ochota realizovať reformu.
Ochota podstúpiť medzinárodné porovnanie a realizovať participatívny proces rozhodovania s cieľom generovať odporúčania.

Slabé stránky

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

Slabé stránky
Nízka flexibilita pre zmeny na úrovni útvarov SP. Dôsledky: Odmietanie účasti na zmenách, resp. nízka kooperácia/ súčinnosť, neprispôsobenie sa zmene a odchod kompetentných pracovníkov.
Opatrenia: Posilniť motiváciu pracovníkov participujúcich na reforme (finančné odmeňovanie, nefinančné benefity).
Nedostatočné skúsenosti s realizáciou procesov verejného obstarávania v podmienkach EŠIF
Opatrenie: Je potrebné zaškoliť zamestnancov odboru VO o špecifikách VO v podmienkach OP EVS.

Plán

Míľniky dosiahnutia čiastkových výsledkov

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

Dátum	Názov míľnika	Výsledok
6/2019	Funkčná vzdelávacia jednotka.	Spustenie realizácie interných školení vlastnou vzdelávacou jednotkou SP.

Dátum	Názov míľníka	Výsledok
6/2019	Systém mentoringu.	Spustenie mentoringu na pobočkách SP.
6/2020	Meranie spokojnosti klientov.	Spustenie systému na všetkých pobočkách merania spokojnosti klientov s poskytovanými službami.
9/2021	Odporúčania pre strategické rozhodovanie.	Správa z participatívneho rozhodovania a realizovaných aktivít vrátane návrhu odporúčaní.

Harmonogram realizácie aktivít

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

Aktivita	OP (OP EVS /OP II)	Zodpovednosť	Výsledok	Od (MM-RR)	Do (MM-RR)
Meranie efektívnosti poskytovaných služieb SP a monitoring výkonnosti pobočiek pre zefektívnenie poskytovaných služieb.	OP EVS	SP	Zvyšovanie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom kontrol koordinátorov a porovnávaní výsledkov výkonnosti medzi pobočkami SP/KC.	9/2018	9/2021
Prieskum spokojnosti klientov SP, spätnej väzby.	OP EVS	SP	Identifikácia silných a slabých stránok v poskytovaní služieb SP, vyhodnotenie progresu spokojnosti porovnaním začiatkových a konečných hodnôt, budovania partnerstiev na medzinárodnej úrovni prostredníctvom organizovania odborných konferencií o priebehu zefektívňovania služieb.	9/2018	9/2021

Aktivita	OP (OP EVS /OP II)	Zodpovednosť	Výsledok	Od (MM- RR)	Do (MM- RR)
Rezervačný systém pre klientov SP.	OP EVS	SP	Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb pre klienta SP, a to rezervovaním si na presný termín stretnutia s pracovníkmi SP, pre ušetrenie času ako FO, tak aj PO.	9/2018	9/2021
Vytvorenie systému efektívneho informovania a komplexné poskytovanie informácií pre klientov SP.	OP EVS	SP	Informovanie klientov SP prostredníctvom dostupných komunikačných prostriedkov (užívateľsky priateľskejšie webové sídlo, redizajn webového sídla, audit tlačív a formulárov SP, klientsky priateľských manuálov a vysvetlení, informovanie pre lepšiu orientáciu občana v životných situáciách formou vydávaných brožúr, krátke videá na webe.	9/2018	9/2021
Organizovanie odborných seminárov, medzinárodné poradenské stretnutia.	OP EVS	SP	Organizovanie odborných seminárov a konferencií, workshopov v regiónoch pre PO, FO, medzinárodné poradenské stretnutia pre poistencov, ktorí pracovali v zahraničí.	9/2018	9/2021
Zhodnotenie stavu a návrh riešenia na zvýšenie efektívnosti jednotlivcov a organizačných jednotiek SP.	OP EVS	SP	Analýzy v 2 etapách pre „Zhodnotenie stavu a návrh riešenia na zvýšenie efektívnosti jednotlivcov a organizačných jednotiek SP“.	9/2018	9/2021

Aktivita	OP (OP EVS /OP II)	Zodpovednosť	Výsledok	Od (MM- RR)	Do (MM- RR)
Optimalizácia procesov SP: <ul style="list-style-type: none"> - Vytvorenie biznis architektúry procesov vo väzba na životné situácie. - Analýza súčasného stavu v oblasti procesov. - Dizajn a implementácia a inovovaných procesov. - Meranie a vyhodnocovanie a zlepšovanie procesov. - Vzdelávanie zamestnancov pri zavádzaní inovovaných foriem práce. 	OP EVS	SP	Zoptimalizovanie procesov životných situácií SP: <ul style="list-style-type: none"> - Biznis architektúra procesov, zoznam životných situácií. - Analýza súčasného stavu zvolenej životnej situácie, procesný model životnej situácie. - Nový dizajn životnej situácie. - Zoznam ukazovateľov výkonnosti procesov. - Vyškolení užívatelia inovovaných procesov zvolenej životnej situácie. 	9/2018	9/2021
Vlastná vzdelávacia inštitúcia interných zamestnancov SP.	OP EVS	SP	Efektívne fungujúca vlastná vzdelávacia inštitúcia interných zamestnancov SP.	9/2018	9/2021

Aktivita	OP (OP EVS /OP II)	Zodpovednosť	Výsledok	Od (MM- RR)	Do (MM- RR)
Školenia na vzdelávacie aktivity pre zamestnancov VS a odborných zamestnancov s cieľom rozvoja ich mäkkých zručností, špecifické vzdelávacie opatrenia.	OP EVS	SP	Vyškolení zamestnanci SP.	9/2018	9/2021
Jazykové vzdelávanie.	OP EVS	SP	Vyškolení jazykovo zdatní zamestnanci SP poskytujúci informácie v cudzom jazyku pre iné inštitúcie sociálneho zabezpečenia v rámci celej EÚ a klientom používajúcich cudzí jazyk v kontakte so SP a v rámci projektu EESSI.	9/2018	9/2021
Komparácia modelu SP, zvereného výkonu s modelmi iných štátov v rámci EÚ.	OP EVS	SP	Analýza ako výstup ku „Komparácii modelu SP, zvereného výkonu s modelmi iných štátov v rámci EÚ“.	9/2018	9/2019
Podpora strategického rozhodovania.	OP EVS	SP	Odporúčania smerovania aktivít získané v rámci participatívneho procesu.	10/2019	9/2021

Riadenie rizík

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

Riziko	Mitigačná stratégia
Zdržanie procesov verejného obstarávania.	<p>Pri príprave a zadávaní zákaziek postupovať podľa zákona č. 343/2015 – zákona o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov a eliminovať predvídateľné okolnosti ktoré by mohli prispieť k zdržaniu procesu verejného obstarávania.</p> <p>Včasná interná diskusia o potrebe realizácie VO a špecifikácii predmetu zákazky. Pozornosť sa bude zameriavať na to aby nedošlo k deleniu zákazky. Pre minimalizáciu rizík bude proces tvorby pozostávať z dvoch následných kontrolných krokov.</p>
Nedostatočná vzájomná súčinnosť, spolupráca útvarov.	<p>Pravidelné informovanie o stave projektu všetkých vedúcich zamestnancov.</p> <p>Kvalifikované projektové riadenie a zvyšovanie znalostnej úrovne manažmentu (vzdelávanie PRINC 2).</p>
Nedostatočný záujem o vzdelávacie aktivity zo strany zamestnancov.	<p>Vzdelávacie aktivity v tejto oblasti budú priamo šité na mieru (prebehne mapovanie potrieb) a konkrétne na potreby plynúce z náplne práce pre dosahovanie vyžadovanej úrovne pre výkon.</p>
Nedostatok údajov potrebných na vyhodnotenie výkonnosti pobočiek/KC	<p>Zadefinovanie údajov potrebných pre monitorovanie a spôsob ich zberu a vyhodnocovania v rámci metodiky bude realizované skúseným tímom, ktorý relevantnosť indikátorov bude diskutovať s manažérmi pobočiek a mentormi.</p>
Nezáujem mentorov.	<p>Záujem potenciálnych mentorov bude stimulovaný honorovaním ich práce/mentorských aktivít.</p>
Zlý participatívny rozhodovací proces a nezvládnutie metód strategického rozhodovania ako Technology Foresight.	<p>Do realizácie aktivity budú zapojení experti so skúsenosťami s realizáciou participatívnych procesov, Technology Foresight a analytického hierarchického procesu. Výber bude uskutočnený tak, aby sa jednalo o renomovaných expertov so skúsenosťami aj v týchto oblastiach.</p>

5 Ako zabezpečiť udržateľnosť reformného zámeru

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

Udržateľnosť
<p>Úspešná realizácia aktivít projektu predstavuje základný predpoklad pre kontinuálne zlepšovanie procesov SP aj po jeho ukončení.</p> <p>Ďalej bude aj po skončení projektu kontinuálne pokračovať monitorovanie činností pobočiek SP/KC. Prostredníctvom projektu budú vytvorené prostriedky a podmienky na ďalší inštitucionálny rozvoj pobočiek SP/KC napr. prostredníctvom integrácie ďalších služieb a rovnako aj prostredníctvom vytvorených štandardov a metodiky, ktoré budú vytvorené s ambíciou ich ďalšieho využitia aj mimo tohto projektu.</p> <p>Po skončení realizácie projektu budú identifikované a vyhodnotené vzdelávacie aktivity a programy prehlbovania kvalifikácie zamestnancov SP. Za nadčasovosť hlavného cieľa projektu sa považuje vyššie uvedená nadstavba uskutočnená zriadením vlastnej vzdelávacej inštitúcie pre interných zamestnancov SP, čím sa ovplyvní aj kvalita výkonu v SP, t.j. všetkým skupinám obyvateľstva budú poskytované účinnejšie a kvalitnejšie služby prostredníctvom odborne pripravených, vyškolených pracovníkov. Udržateľným výsledkom bude existencia Koncepcie ďalšieho vzdelávania zamestnancov SP, ktorá bude komplexne pokrývať školenia a vzdelávací proces v inštitúcii.</p> <p>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.</p> <p>Po ukončení projektu bude SP pokračovať v kontinuálnom vzdelávaní zamestnancov, zlepšovaní procesov. Taktiež dôjde k vyhodnoteniu mentorského programu a na základe zhodnotenia sa môže program predĺžiť.</p>

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).

Východisko	Zoznam relevantných hodnôt
Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia	36
Počet zamestnancov SP pre aktivitu školenia a vzdelávania	cca 5 000 zamestnancov SP
Trvanie realizácie aktivít	37 mesiacov
Počet plánovaných interných kapacít vyčlenených pre reformný zámer	15
Počet externého dodania služieb a dodávok	10
Počet zoptimalizovaných procesov	100

Počet zamestnancov, ktorí sú povinní komunikovať v cudzom jazyku	50
Počet zamestnancov poskytujúcich mentoring	108
Počet participatívnych procesov a TF.	4

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

Výsledok	Relevantné faktory	Alokácia [EUR]
Meranie efektívnosti poskytovaných služieb SP a monitoring výkonnosti pobočiek pre zefektívnenie poskytovaných služieb.	Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia.	300 000,00
Prieskum spokojnosti klientov SP, spätnej väzby.	Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia.	300 000,00
Rezervačný systém pre klientov SP.	Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia.	450 000,00
Vytvorenie systému efektívneho informovania a komplexného poskytovania informácií pre klientov SP prostredníctvom dostupných komunikačných prostriedkov (užívateľsky priateľskejšie webové sídlo, redizajn webového sídla, audit tlačív a formulárov SP, klientsky priateľských manuálov a vysvetlení, informovanie pre lepšiu orientáciu občana v životných situáciách formou vydávaných brožúr, krátke videá na webe.	Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia.	700 000,00

Výsledok	Relevantné faktory	Alokácia [EUR]
Organizovanie odborných seminárov a konferencií, workshopov v regiónoch pre PO, FO, medzinárodné poradenské stretnutia pre poisťencov, ktorí pracovali v zahraničí.	Počet plánovaných interných kapacít vyčlenených pre reformný zámer.	150 000,00
Zhodnotenie stavu a návrh riešenia na zvýšenie efektívnosti jednotlivcov a organizačných jednotiek SP.	Počet pobočiek SP pre aktivity monitorovania a hodnotenia.	300 000,00
Optimalizácia procesov SP.	Počet zoptimalizovaných procesov.	1 300 000,00
Vlastná vzdelávacia inštitúcia pre interných zamestnancov SP.	Počet zamestnancov SP pre aktivitu školenia a vzdelávania.	856 000,00
Školenia na vzdelávacie aktivity pre zamestnancov VS a odborných zamestnancov s cieľom rozvoja ich mäkkých zručností, špecifické vzdelávacie opatrenia.	Počet zamestnancov SP pre aktivitu školenia a vzdelávania.	520 000,00
Jazykové vzdelávanie.	Počet zamestnancov, ktorí sú povinní komunikovať v cudzom jazyku.	40 000,00
Komparácia modelu SP, zvereného výkonu s modelmi iných štátov v rámci EÚ.	Počet externého dodania služieb a dodávok.	500 000,00
Participatívne procesy a TF.	Počet participatívnych procesov a TF.	300 000,00
Mentoring.	Počet zamestnancov poskytujúcich mentoring.	1 814 400,00
Spolu		7 530 400,00

Finančná alokácia pre aktivity OP II

Výsledok	Relevantné faktory	Alokácia [EUR]

Výsledok	Relevantné faktory	Alokácia [EUR]
Spolu		

Finančná alokácia pre aktivity financované zo štátneho rozpočtu

Výsledok	Relevantné faktory	Alokácia [EUR]
Spolu		

Produktivita

Stručné vysvetlenie, akým spôsobom bude ovplyvnená produktivita⁸ v danom sektore (v danej oblasti) a akým spôsobom bude produktivita meraná a vyhodnocovaná (po skončení projektov).

Produktivita

⁸ Produktivitou je myslená miera efektívnosti využitia finančných prostriedkov.

Produktivita

Cieľom reformy je zavedenie princípů hospodárnosti, efektívnosti a účelnosti využívania finančných prostriedkov ŠR a EÚ na vzdelávanie zamestnancov SP. Očakávanie ďalších ťažko merateľných výsledkov, ktoré skvalitnia služby občanom a budú viesť ku kvalitnému a efektívnemu uspokojeniu ich potrieb. Produktivita bude meraná vyhodnotením úspory v oblasti, ktorej sa venuje reformný zámer.

Ďalej proces monitorovania a merania výkonnosti stanovený v rámci aktivít bude dodržiavaný aj po ukončení realizácie projektu s cieľom poskytovania kvalitných služieb a výstupov občanov.

Budovanie profesionálnej, efektívnej a kompetentnej verejnej správy vyžaduje, aby zamestnanci vo verejnej správe, ktorí vzdelávajú, vedú, poskytujú pomoc a podporu novoprijatým zamestnancom (mentori), boli schopní uľahčiť adaptáciu nových zamestnancov v pracovných tímoch a umožniť im získať odborné a praktické skúsenosti na profesionálnej úrovni. Zamestnanec verejnej správy bezprostredne po prijatí je povinný absolvovať adaptačné vzdelávanie, ktoré sprostredkúva zamestnancovi v adaptačnom období informácie a vedomosti smerujúce k osvojeniu si základných zručností potrebných na vykonávanie činností v verejnej službe. Takýto zamestnanec je často ponechaný vlastnému úsiliu získať čo najviac vedomostí a skúseností z praxe, čo sa stretáva s neprimeranou záťažou jeho služobne starších kolegov, ktorí aj nad rámec svojich služobných povinností, vzdelávajú, vedú, poskytujú pomoc a podporu novoprijatým zamestnancom. Preto je nevyhnutnosťou zriadiť samostatný inštitút odborného vzdelávania pre zamestnancov SP, aby sa tak odbremenili vecné útvary od tejto záťaže a mohli sa plne venovať svojmu výkonu.

Poskytovaním proklientsky orientovaných služieb verejnej správy by sa chcela SP ešte viac priblížiť svojim klientom v súvislosti životných situácií, pre ktoré bola inštitúcia zriadená. Svoj cieľ, byť proklientsky orientovaná v každom ohľade, chce SP docieľiť aj meraním spokojnosti klientov, spätnou väzbou od klienta a ďalej s ňou náležite pracovať v prospech klienta, vybudovaním rezervačného systému a užívateľsky priateľskými poskytovanými informáciami zo SP von smerom k občanovi.

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
OP EVS	Operačný program Efektívna verejná správa
OP II	Operačný program Integrovaná infraštruktúra

Skratka	Popis
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

Centralizácia	<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"> ▪ ak sa zavádza jedna organizačná jednotka pre realizáciu činností, ktoré sa vykonávali samostatne ▪ ak dochádza k zlučovaniu kompetencií, k posunu kompetencií na centrálnu úroveň a horizontálnej integrácií. 	Podporné a administratívne služby ako ekonomická agenda, či správa nehnuteľností.
Dôvera v expertov	<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"> ▪ ak projekt slúži najmä na zabezpečenie finančných prostriedkov pre zmenu a celkový návrh zmeny bude ponechaný v rukách expertov v príslušnej oblasti. 	Verejné služby ako zdravotníctvo alebo školstvo.
Hierarchia a stanovenie cieľov	<p>Centrálna 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"> ▪ ak reforma predpokladá vznik hierarchickej štruktúry riadenia výkonu a stanovovania kvality ▪ ak sú navrhované jasné KPI, ktoré bude potrebné dosiahnuť a spôsob ich vyhodnocovania je na centrálny úrovni ▪ ak je dôraz kladený na kvalitu dát a ich vyhodnocovanie. ▪ kvalita dosahuje v súčasnosti veľmi nízku úroveň a je potrebné dosiahnuť rýchle zlepšenie. 	Verejné služby ako zdravotníctvo alebo školstvo, ale napríklad i budovanie architektúry verejnej správy.
Podpora voľby a konkurencie	<p>Klientom sa ponúkne možnosť reálnej voľby, čo podnieti konkurenciu a zlepšovanie služieb.</p>	Verejné služby, kde môžu klienti robiť reálne voľby, napríklad zdravotné poistenie, sociálne

	<p>Prístup zvolte v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ak vďaka reforme získajú klienti možnosť vybrať si službu od viacerých poskytovateľov ▪ ak vďaka reforme bude možné poskytovať službu rôznymi spôsobmi a kanálmi ▪ ak vďaka reforme vznikajú nové a alternatívne možnosti ako vybaviť službu a posilňuje sa regulačná úloha verejnej správy ▪ ak sa systematicky pracuje s architektúrou voľby klientov (podporuje sa viacero variantov služby). 	poistenie ale i integrované obslužné miesta.
Prenesenie kompetencií a transparentnosť	<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"> ▪ ak je podporovaná iniciatíva pri zvyšovaní kvality služieb na lokálnej úrovni ▪ ak sa zavádza zverejňovanie informácií o spokojnosti a kvalite služieb (otvorené dáta a ratingy) ▪ verejná služba nie je vhodná pre zavedenie konkurencie medzi prevádzkovateľmi. 	Služby ako polícia, výber daní a ciel, spravodlivosť.
Outsourcing služby	<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"> ▪ ak reforma predpokladá prevod výkonu služby do súkromného sektoru a posilňuje regulačnú úlohu verejnej správy. 	Služby v energetickom alebo telekomunikačnom sektore, železničná doprava a podobne.

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	Vnútorý 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
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

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
U00027	Vnútrotný 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
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

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
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
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 odídenčov	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

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
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	Volby 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	Policačný 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
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 Súdnym dvorom Európskej únie	7	MS SR

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
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
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

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
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
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

Kód úseku	Názov úseku verejnej správy	Kód PO	Povinná osoba
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
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	Vnútrotná správa	viaceré	

