

Zámer národného projektu (názov):

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

Hlavný cieľ národného projektu:

Hlavným cieľom projektu je zvýšenie kvality poskytovaných verejných služieb a zefektívnenie fungovania siete Klientskych centier. MV SR si prostredníctvom národného projektu kladie za cieľ poskytovať také služby, ktoré budú efektívne a adresne reagovať na vznikajúce potreby občanov a podnikateľov pri rôznych životných situáciách. Prostredníctvom monitoringu činností, merania spokojnosti a vzdelávania zamestnancov, projekt prispeje k vyššej efektívnosti centier, zvýšenej dostupnosti poskytovaných služieb a k zvýšenej spokojnosti samotných klientov.

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy:

MV SR, ako správca veľkého počtu agiend a nositeľ zodpovednosti za poskytovanie verejných služieb s celoslovenskou pôsobnosťou si kladie za úlohu zefektívnenie fungovania systému siete Klientskych centier. Klientske centrá vznikajú s cieľom priblížiť verejné služby všetkým občanom a podnikateľom na celom území Slovenskej republiky.

Podľa hodnotenia Európskej komisie a údajov Svetovej banky patrí SR medzi najmenej vyspelé krajiny v oblasti verejnej správy. Pre SR je preto nevyhnutné prijať opatrenia vedúce k zlepšeniu hodnotenia kvality služieb poskytovaných verejnou správou, resp. služieb, ktoré majú verejný charakter. Je preto logické, aby takáto iniciatíva mala národný charakter a v záujme zvýšenia jej dopadu nebola iba izolovanou resp. parciálnou iniciatívou.

Kvalita verejnej správy v Slovenskej republike je v súčasnosti definovaná tak, aby podporovala adresovanie identifikovaných kľúčových disparít vo verejnej správe („VS“) a napĺňanie relevantných potrieb a požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy Európskej únie („EÚ“), národnej legislatívy a vývoja reformy verejnej správy v Slovenskej Republike.

Stratégia Operačného programu Efektívna verejná správa v Slovenskej republike („OP EVS“) vytvára predpoklady pre napĺňanie priorít stratégie na zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu, v rámci ktorých Európska komisia („EK“) predstavuje svoju víziu európskeho sociálneho trhového hospodárstva v 21. storočí. OP EVS SR reflektuje aj na potreby a výzvy identifikované na národnej resp. regionálnej a lokálnej úrovni s cieľom zabezpečenia predpokladov pre rast prostredníctvom komplexnej reformy VS SR.

Podstatou reformy VS, a teda jej zlepšenia, je najmä zefektívniť a zmodernizovať výkon štátnej správy pre občana. Jedným z očakávaných dopadov je odbremenenie občana od zbytočnej administratívnej záťaže.

Predmetný národný projekt plne reflektuje ciele Operačného programu Efektívna verejná správa.

V súčasnosti prebieha tvorba siete klientskych centier na okresných úradoch. Klientske centrá sú miesta prvého kontaktu integrovanej miestnej štátnej správy a iných služieb verejnej správy, ktorých základným poslaním je priblíženie sa občanovi pri komplexnejšom vybavovaní agendy na jednom mieste a poskytovanie efektívnejších a praktickejších služieb, ktoré sú viac zamerané na potreby občanov a podnikateľom. Víziou MVSR je aby sa stredobodom pozornosti organizovania výkonu verejnej moci stal občan a uspokojenie jeho životných potrieb. Zároveň je potrebné verejnú správu pre občana sprehľadniť a umožniť tak občanom podieľať sa primeranou formou na jej rozhodovaní a kontrole. Je dôležité, aby čo najviac svojich potrieb v kontakte s úradmi vyriešil na jednom kontaktnom mieste podľa zásady, aby „obiehali informácie, a nie občan.“

Zdôvodnenie prijímateľa národného projektu a dôvod jeho určenia:

V zmysle § 26 písm. b) zákona č. 292/2014 Z.z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyplývajú kompetencie Ministerstva vnútra SR z osobitných predpisov taxatívne vymedzených v § 11 písm. b) zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení nesk. predpisov, podľa ktorého je MV SR ústredným orgánom štátnej správy pre všeobecnú vnútornú správu a prostredníctvom svojich úradov poskytuje služby odrážajúce rôzne životné situácie občanov a preto výraznou mierou zasahuje do fungovania verejnej správy. Ministerstvo vnútra SR zároveň koordinuje ostatné subjekty verejnej správy pri plnení úloh preneseného výkonu štátnej správy. Ak prijímateľovi národného projektu vyplývajú jeho kompetencie priamo z osobitných predpisov, schvaľovanie prijímateľa nepodlieha priamo MV, ale len ostatné časti zámeru národného projektu.

MV SR nesie zodpovednosť za poskytovanie verejných služieb prostredníctvom Klientskych centier na Okresných úradoch aj na základe zákona č. 180/2013 Z.z. o organizácii miestnej štátnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Tento zákon vytvoril novú štruktúru orgánov miestnej štátnej správy, ktorého podstatou je integrácia orgánov špecializovanej miestnej štátnej správy do jedného štátneho úradu. MV SR vytvorilo jednotnú sústavu miestnych orgánov štátnej správy, čím zanikla dezintegrovaná špecializovaná miestna štátna správa reprezentovaná zložitou a neprehľadnou štruktúrou rôznych úradov v území. V súlade so zámerom a vecnými riešeniami prijatými počas prvej etapy integrácie boli zrušené obvodné úrady životného prostredia, obvodné úrady pre cestnú dopravu a pozemné komunikácie, obvodné lesné úrady, obvodné pozemkové úrady a správy katastra a ich pôsobnosť bola presunutá na integrovaný miestny orgán štátnej správy s novým názvom okresný úrad, ktorý sa odvíja od názvu územia, na ktorom vykonáva štátnu správu. Služby okresného úradu sú poskytované prostredníctvom Klientskeho centra.

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky v súčinnosti s ostatnými ústrednými orgánmi štátnej správy realizuje zámery a ciele Programu ESO (Efektívna, spoľahlivá a otvorená verejná správa). Ide o dosiaľ najväčšiu plánovanú reformu štátnej správy od roku 1989 a jej ambíciou je zefektívniť fungovanie, zabezpečiť kvalitu, transparentnosť a dostupnosť verejnej správy pre občana. Implementovaním opatrení programu ESO sa dosiahne zníženie a optimalizácia nákladov na fungovanie verejnej správy, zjednodušenie vybavovania vecí fyzických a právnických osôb na úradoch miestnej štátnej správy. Štátna správa sa priblíži k občanom tak, že občan kompletne vybaví agendu štátnej správy na jednom úrade a v neposlednej miere dôjde k zvýšeniu transparentnosti fungovania štátnej správy.

Národný program reforiem SR

Predkladaný projekt nadväzuje na Národný program reforiem SR. V zmysle tohto dokumentu je cieľom vlády budovať transparentnú a efektívnu verejnú správu, ktorej kvalita, modernizácia a profesionalita sa ukazujú ako čoraz dôležitejšie témy pre ďalší rozvoj Slovenska. Dôraz sa má kláŕť najmä na efektívnosť systémov. Kvalita verejnej správy na Slovensku zaostáva najmä vo využívaní nástrojov strategického manažérstva ľudských zdrojov. Piliermi modernizácie verejnej správy sú najmä ekonomizácia, informatizácia a personálny rozvoj vo všetkých štruktúrach verejnej správy.

Stratégia Európa 2020

Projekt je v súlade so Stratégiou Európa 2020, ktorá zohráva významnú úlohu pri podpore reformných snáh v jednotlivých krajinách EÚ a jej susedských krajinách. Dôležité štrukturálne reformy by mali byť podporené zvýšením efektivity a zlepšením kvality služieb poskytovaných verejnou správou. Priority Únie sa približujú občanom prostredníctvom otvorenia permanentného dialógu medzi rôznymi úrovňami verejnej správy, čím sa posilňuje zodpovednosť, ktorá je nutná na realizáciu stratégie Európa 2020.

Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti OP:

Prioritná os 1- Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna VS,
Špecifický cieľ 1.1.: Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS

Rámcový popis aktivít, ktoré budú v rámci identifikovaného národného projektu realizované:

1. Prieskum fungovania existujúcich KC, analýza a vyhodnotenie získaných údajov, monitoring a audit vybraných organizácií verejnej správy

Cieľom aktivity je získať, analyzovať a vyhodnotiť údaje o existujúcich KC a ich aktivitách, ktoré sa ďalej využijú v rámci projektu na tvorbu metodík a štandardov poskytovaných služieb s dopadom na zlepšenie kvality činnosti KC. Ďalej sa v rámci aktivity bude spracovávať a hodnotiť súčasný stav v oblasti procesov, kompetencií a systému riadenia organizácií verejnej správy. Cieľom analýzy bude identifikácia problémových miest s potenciálom pre zlepšenie priebehu procesov a činností verejnej správy, kompetencií a systému riadenia aplikovanom v organizáciách verejnej správy.

2. Systémové nastavenie fungovania KC - Tvorba systému metodického riadenia a koordinácie KC, tvorba a schválenie štandardov KC a metodík z jednotlivých oblastí so zameraním na potreby klienta

Cieľom aktivity je vytvoriť systém metodického riadenia a koordinácie KC zo strany žiadateľa prostredníctvom siete koordinátorov a metodikov, aby sa vytvorila sieť KC a platforma na ich ďalší rozvoj, výmenu informácií a postupov, spoluprácu a skvalitňovanie nimi poskytovaných služieb a tiež zabezpečiť pre zamestnancov KC metodické vedenie, potrebnú podporu a asistenciu pri výkone práce v rámci KC a pri riešení náročnejších prípadov v rámci činnosti KC. Taktiež cieľom aktivity je vytvoriť Štandardy KC a metodiky z jednotlivých oblastí so zameraním na potreby klienta, aby sa dosiahla jednotná implementácia pracovných postupov avšak s prihliadnutím na špecifické problémy v lokalite a s prihliadnutím na potreby individuálnych klientov.

3. Monitorovanie činností v rámci siete KC

Prostredníctvom tejto aktivity sa bude realizovať:

- a) pravidelná kontrola vykonávania základných a doplnkových činností a funkčnosti KC
- b) riadenie operatívnych zmien v zložení pracovísk a počtu zamestnancov frontoffice podľa výsledkov prieskumu spokojnosti a potrebnosti, resp. vyťaženia jednotlivých agend
- c) meranie efektívnosti fungovania KC

4. Vzdelávanie zamestnancov KC, supervízorov, koordinátorov

Cieľom aktivity je zabezpečiť rozvoj ľudských zdrojov – vzdelávanie zamestnancov KC a odborných zamestnancov žiadateľa, aby bolo zabezpečené poskytovanie dostupných, primeraných a kvalitných služieb klientom.

5. Podpora senzibilizačných aktivít zameraných na potreby klientov

Cieľom aktivity je podporiť senzibilizáciu zamestnancov VS voči potrebám cieľových skupín. (Presné zameranie, obsah a nástroje kampane budú vytvorené počas realizácie projektu na základe analýzy potrieb)

6. Vytvorenie štruktúry správy procesov a modelu zberu dát z KC vrátane nástrojov na meranie spokojnosti klientov s činnosťami jednotlivých KC systematická evaluácia dosiahnutých výsledkov

V rámci aktivity sa vytvorí z údajov a informácií, ktoré sa budú zbierať v rámci realizácie projektu databáza (údajová základňa informácií) KC podporených v rámci NP a ich výsledkov v takom usporiadaní, aby sa uvedené údaje mohli využívať aj po skončení projektu a aj inými inštitúciami a občanmi. Z uvedeného dôvodu je potrebné presne zdefinovať aj štruktúru databázy. Údajová základňa bude obsahovať informácie o lokalizácii KC, kontakt, údaje o prevádzkovateľovi KC, informácie o poskytovaných činnostiach a realizovaných aktivitách, informácie o personálnom zabezpečení KC, o priestorovom vybavení KC, atď.

Indikatívna výška finančných prostriedkov určených na realizáciu národného projektu:

9 900 000,00 €