

Zámer národného projektu (názov):

Optimalizácia procesov vo verejnej správe

Hlavný cieľ národného projektu:

Hlavným cieľom projektu je zníženie administratívnej záťaže pre občanov a podnikateľov prostredníctvom zavedenia systému procesného riadenia, v dôsledku čoho salepší podnikateľské prostredie, napr. zvýšením transparentnosti a dostupnosti služieb, znížením nákladov, skrátením času a priblížením služieb klientom s dôrazom na ich potreby.

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy:

„Verejná správa je tvorcom legislatívneho prostredia, garantom a vykonávateľom práva a tvorcom a vykonávateľom politik, ktorými priamo alebo nepriamo ovplyvňuje kvalitu života ľudí v SR, a zároveň je najväčším zamestnávateľom a vlastníkom najrozsiahlejšieho dlhodobého majetku v ekonomike.“ Vzhľadom na uvedené je chod samotnej verejnej správy finančne náročný a znižovanie výdavkov verejných financií nie je možné bez zásadnej a komplexnej reformy verejnej správy. Komplexným ukazovateľom finančnej efektívnosti (vzťah výdavkov a príjmov rozpočtu VS), kvality vybraných poskytovaných služieb a hospodárskej politiky je efektívnosť verejnej správy. Medzi kľúčové problémy zvyšovania inštitucionálnych kapacít a efektivity VS patria hlavne opatrenia, ktoré zlepšujú kvalitu verejných služieb, integráciu a optimalizáciu procesov, posilňujú analytické kapacity pre rozvoj politik a zvyšujú efektívnosť vynaložených výdavkov, a rovnako riadenie ľudských zdrojov. Vykonávané procesy sú ťažko merateľné a často duplicitné, rovnako aj organizačná štruktúra inštitúcií VS je neprehľadná.

Dôsledkom čoho sú komplikácie pre občanov, a rovnako aj zvyšovanie výdavkov na samotné fungovanie VS z dôvodu priestorovej rozdrobenosti, neprehľadnosti inštitúcií a služieb poskytovaných VS. Procesy VS majú hierarchické usporiadanie, sú budované vertikálne s minimálnym podielom spoločne využívaných procesov, ktoré sú horizontálne integrované medzi rezortmi. Jednotlivé inštitúcie VS si zabezpečujú okrem odborných procesov podľa príslušnej agendy aj prierezové a podporné procesy, čoho výsledkom je multiplicita procesov, vyššia alokácia rozpočtu a absencia pro-klientského prístupu. Neprehľadnosť procesov rovnako spôsobuje, že občan alebo podnikateľ pri riešení životných situácií navštevuje viacero úradov a predkladá viacero dokumentov, dôsledkom čoho je nízka miera transparentnosti a nízke úspory času a výdavkov občanov a podnikateľov a následne aj zlé vnímanie samotnej VS.

Projekt vychádza zo systematického prístupu, ktorého cieľom je znížiť administratívnu záťaž pre občanov a podnikateľov využitím procesného riadenia. Zlepšením chodu VS bude aj zlepšenie podnikateľského prostredia, napr. zvýšenie transparentnosti a dostupnosti služieb, zníženie nákladov, skrátenie času a priblíženie služieb klientom s dôrazom na ich potreby. Ciele projektu sú v súlade s tematickým cieľom 11 „Posilnenie inštitucionálnych kapacít orgánov VS a zainteresovaných strán a efektivity VS“. Reforma VS spočíva v racionalizácii štruktúry prostredníctvom budovania siete klientskych centier, kde sú poskytované služby s dôrazom na pro-klientsky spôsob na báze životných situácií. Jednotlivé procesy sú rozdelené na procesy tzv. „front-office“ čiže procesy s priamou interakciou s verejnosťou a ostatné procesy tzv. „back-office“. Dôležitá je štandardizácia a centralizácia, aby verejnosť mala prístup k poskytovaným službám na jednom mieste v tom istom čase.

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 neskorších 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.

V zmysle § 11 písm. b) zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov je Ministerstvo vnútra 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. Klientske centrá, ktoré sú predmetom projektu, poskytujú širokospektrálne služby využívané klientmi na dennej báze. Optimalizáciou procesov a vybavením agendy na jednom úrade v mieste bydliska občana sa štátna správa snaží priblížiť k spoločnosti a jej potrebám a v neposlednej miere dochádza k zvýšeniu transparentnosti fungovania štátnej správy.

MV SR nesie zodpovednosť za poskytovanie verejných služieb prostredníctvom Klienských 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 Klienského centra.

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. Analýza súčasného stavu v oblasti procesov, kompetencií a systému riadenia organizácií štátnej správy

V prvých fázach je dôležité dôkladné vyhodnotenie súčasného stavu (AS-IS), zdefinovanie jednotlivých procesov, kto sa zúčastňuje na vykonávaní procesov a akými prostriedkami je proces zabezpečovaný. Očakáva sa, že každý proces bude zdefinovaný v štruktúre:

- Identifikácia spúšťacích udalostí – zdefinovanie udalostí, ktoré sú začiatkom procesu (napr. podanie žiadosti)
- Identifikácia výsledku/výstupu pre každého účastníka procesu – pre klientov, zamestnancov, vlastníkov procesu, verejnosť, ...
- Identifikácia podprocesov – významných míľnikov pri dosahovaní celkového výsledku
- Identifikácia prípadov, resp. variácií procesu
- Identifikácia zúčastnených organizácií – identifikácia organizácií, subjektov, ktoré sú priamou súčasťou procesu
- Identifikácia jednotlivých nositeľov procesu a ich hlavné zodpovednosti – definovanie pracovných pozícií a zoznam ich hlavných úloh v procese
- Identifikácia podporných mechanizmov – zoznam podporných činností a nástrojov, ktoré podporujú proces (napr. aplikácie, zdroje dát, dokumenty, ...)
- Identifikácia náročnosti na zdroje – ľudské, finančné, materiálne
- Identifikácia nástrojov merania procesu – zoznam aktuálnych meraní - frekvencia, časový interval

2. Dizajn a implementácia inovovaných procesov

- Globálny návrh procesov - Na základe analýzy súčasného stavu, dodávateľ v súčinnosti s odbornými zamestnancami prijímateľa navrhne novú štruktúru procesov, rovnako aj personálnu a organizačnú štruktúru a potrebnú technologickú podporu. Budú definované koncepcie, stratégie a akčné plány procesu optimalizácie hlavných a podporných procesov v agendách verejnej správy. Cieľom je rovnako navrhnuť predpoklady a podmienky na reformu verejnej správy na všetkých úrovniach riadenia a výkonu.
- Detailný návrh systému procesov - Rozpracovanie navrhnutých procesov do podprocesov, až na samotné činnosti a aktivity vykonávané príslušnými zamestnancami. Vypracované budú aj tzv. „príklady dobrej praxe“ aj z porovnania výkonu verejnej správy u zahraničných partnerov, prípadne OECD. Detailný návrh procesov bude obsahovať požiadavky pre IT systémy, ktoré sú nevyhnutné pre implementáciu inovovaných procesov a bude tvoriť vstup projektu implementovaného v rámci OP II.
- Prípadová štúdia chystanej zmeny- Dodávateľ s odbornými zamestnancami prijímateľa pripraví prípadovú štúdiu pripravovanej zmeny procesov, analýzu nákladov, personálnych a časových požiadaviek a návrh nevyhnutných legislatívnych zmien, ktoré musia byť vykonané pred implementáciou inovovaných procesov. V rámci tejto aktivity sa vytvorí aj plán školení pre zamestnancov, a rovnako aj plán implementácie a zavedenia procesov, ktoré budú otestované v skúšobnej prevádzke. Prípadová štúdia bude následne prezentovaná zamestnancom dotknutých reformou verejnej správy, a tiež predstaviteľom verejnej správy.
- Skúšobná prevádzka Navrhnuté procesy budú otestované v rámci skúšobnej prevádzky s cieľom predísť nedostatkom pri celoplošnej implementácii. Procesy budú vyhodnotené a budú prijaté nápravné opatrenia.

3. Meranie, vyhodnocovanie a zlepšovanie procesov

Pri zavádzaní procesného manažérstva sa kladie dôraz na neustále meranie a vyhodnocovanie stanovených ukazovateľov výkonnosti a vytvorenie systému zlepšovania zavedených procesov a podporných aktivít pre vyhodnotenie úspešnosti reformy. V rámci tejto aktivity budú odborní zamestnanci prijímateľa zodpovední za kontrolu funkčnosti a efektívnosti nastavených procesov, budú porovnávať dosiahnuté výsledky s výsledkami, ktoré boli očakávané pri zavádzaní inovovaných procesov. V prípade zistenia nedostatkov budú navrhovať nové riešenia na optimalizáciu a budú zodpovední za ich implementáciu do praxe v zmysle kritérií PDCA cyklu (check-act). Cieľom optimalizácie procesov je predovšetkým zvýšenie spokojnosti klienta s poskytovanými službami.

V tomto projekte sa budú realizovať aj stáže a školenia pre odborných zamestnancov prijímateľa v rámci príkladov dobrej praxe pri realizovaní reforiem verejnej správy v zahraničí, rovnako aj pre porovnanie vybraných cieľových parametrov tzv. benchmarkingu a získavanie partnerstiev. Rovnako dôležité budú aj školenia garantov, aby boli tzv. internými audítormi funkčnosti a efektívnosti procesov. Taktiež budú realizované vzdelávacie aktivity v zmysle vypracovaného systému školení a požiadaviek na jednotlivé pracovné miesta, nakoľko kvalita služieb závisí najmä od jej poskytovateľa, čiže zamestnanca, ktorý daný proces vykonáva. Cieľom je vyškoliť zamestnancov a vedúcich zamestnancov na implementáciu inovovaných foriem práce.

Indikatívna výška finančných prostriedkov určených na realizáciu národného projektu:

34 000 000,00 €