

# ZÁMER NÁRODNÉHO PROJEKTU OP EVS

na programové obdobie 2014 – 2020



Operačný program  
**Efektívna  
verejná správa**



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.

## **Názov národného projektu: *Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií***

1. Zdôvodnite čo najpodrobnejšie prečo nemôže byť projekt realizovaný prostredníctvom výzvy na predkladanie žiadostí o NFP?

*(napr. porovnanie s realizáciou prostredníctvom dopytovo orientovaného projektu vzhľadom na efektívnejší spôsob napĺňania cieľov OP, efektívnejšie a hospodárnejšie využitie finančných prostriedkov)*

**Podľa §34a kompetenčného zákona je Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť informatizácie spoločnosti. V súlade s cieľom národného projektu je ambíciou ÚPPVII vytvoriť informačnú základňu a vstupovať do projektov z pohľadu behaviorálnych vied s dopadom na všetky inštitúcie verejnej správy.**

Realizáciou aktivít projektu na ÚPPVII vznikne priestor realizovať zmenu v prístupe a komunikácii s občanom nadrezortne, budeme možné postupne zmeniť prístup k občanovi prierezovo cez široké spektrum služieb pomocou spoločných techník a postupov. Máme ambíciu priniesť inovatívne zmeny, ktoré podstatne zlepšia vnímanie štátu a služieb štátu občanom a podnikateľom na užívateľsky príjemné prostredie a prostredie, ktoré prirodzene občana navedie k správne rozhodovaniu. Vhodným nastavením takzvanej „architektúry výberu“ sa bude snažiť uľahčiť občanom a podnikateľom dodržiavať pravidlá tak, aby z toho mali čo najvyšší prínos a neprehliadli žiadne benefity, na ktoré majú nárok.

Aktivity projektu budú fungovať na nadrezortnej úrovni a zastrešia otázky týkajúce sa predmetných oblastí v rozsahu celej verejnej správy SR.

2. Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti operačného programu

Prioritná os	1 – Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna verejná správa	
Investičná priorita	Investície do inštitucionálnych kapacít a do efektívnosti VS a verejných služieb na národnej, regionálnej a miestnej úrovni v záujme reforiem lepšej právnej úpravy a dobrej správy	
Špecifický cieľ	1.1. Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS	
Miesto realizácie projektu (na úrovni kraja)	Celé územie SR	
Identifikácia hlavných cieľových skupín (ak relevantné)	– Občania – Inštitúcie a subjekty verejnej správy	

3. Prijímateľ<sup>1</sup> národného projektu

Dôvod určenia prijímateľa	Úrad podpredsedu vlády SR pre investície	
---------------------------	--	--

<sup>1</sup> V tomto dokumente je používaný pojem prijímateľ a žiadateľ. Je to tá istá osoba, no technicky sa žiadateľ stáva prijímateľom až po podpísaní zmluvy o NFP.

národného projektu <sup>2</sup>	a informatizáciu Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu v oblasti informatizácie spoločnosti zabezpečuje centrálné riadenie informatizácie spoločnosti a tvorby politiky jednotného digitálneho trhu, rozhodovanie o využívaní finančných zdrojov vo verejnej správe pre informačné technológie, centrálnu architektúru integrovaného informačného systému verejnej správy a koordináciu plnenia úloh v oblasti informatizácie spoločnosti. Kompetencie Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu tak umožňujú realizovať navrhnuté iniciatívy ako jedinej inštitúcie verejnej správy.	
Má prijímateľ osobitné, jedinečné kompetencie na implementáciu aktivít národného projektu priamo zo zákona, osobitných právnych predpisov, resp. je uvedený priamo v príslušnom operačnom programe?	Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu je podľa § 34 zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy ústredným orgánom štátnej správy pre: a) riadenie, koordináciu a dohľad nad využívaním finančných prostriedkov z fondov Európskej únie, b) <b>oblasť informatizácie spoločnosti</b> , c) oblasť investícií.	
Obchodné meno/názov (aj názov sekcie ak relevantné)	Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu (ÚPPVII), Sekcia riadenia informatizácie	
Sídlo	Štefánikova 15, Bratislava	
IČO	50349287	

#### 4. Partner, ktorý sa bude zúčastňovať realizácie národného projektu (ak relevantné)

Zdôvodnenie potreby partnera národného projektu (ak relevantné) <sup>3</sup>	-
Kritériá pre výber partnera <sup>4</sup>	-
Má partner monopolné postavenie	-

<sup>2</sup> Jednoznačne a stručne zdôvodnite výber prijímateľa NP ako jedinečnej osoby oprávnenej na realizáciu NP (napr. odkaz na platné predpisy, operačný program, národnú stratégiu, ktorá odôvodňuje jedinečnosť prijímateľa NP).

<sup>3</sup> Uveďte dôvody pre výber partnerov (ekonomickí, sociálni, profesijní...). Odôvodnite dôvody vylúčenia akejkolvek tretej strany ako potenciálneho realizátora.

<sup>4</sup> Uveďte, na základe akých kritérií bol partner vybraný, alebo ak boli zverejnené, uveďte odkaz na internetovú stránku, kde sú dostupné. Ako kritérium pre výber - určenie partnera môže byť tiež uvedená predchádzajúca spolupráca žiadateľa s partnerom, ktorá bude náležite opísaná a odôvodnená, avšak nejde o spoluprácu, ktorá by v prípade verejných prostriedkov spadala pod pôsobnosť zákona o VO.

na implementáciu týchto aktivít? (áno/nie) Ak áno, na akom základe?	
Obchodné meno/názov	-
Sídlo	-
IČO	-

*V prípade viacerých partnerov, doplňte údaje za každého partnera.*

#### 5. Predpokladaný časový rámec

Dátumy v tabuľke nižšie nie sú záväzné, ale predstavujú vhodný a žiadúci časový rámec

pre zabezpečenie procesov, vedúcich k realizácii národného projektu.

Dátum vyhlásenia vyzvania vo formáte Mesiac/Rok	05/2018
Uveďte plánovaný štvrťrok podpisania zmluvy o NFP s prijímateľom	2.štvrťrok 2018
Uveďte plánovaný štvrťrok spustenia realizácie projektu	1.štvrťrok 2018
Predpokladaná doba realizácie projektu v mesiacoch	48 mesiacov

#### 6. Finančný rámec

Alokácia na vyzvanie (zdroj EÚ a ŠR)	1 957 000,00 €
Celkové oprávnené výdavky projektu	1 957 000,00 €
Vlastné zdroje prijímateľa	0,00 €

#### 7. Východiskový stav

- a. Uveďte východiskové dokumenty na regionálnej, národnej a európskej úrovni, ktoré priamo súvisia s realizáciou NP:

Národná koncepcia informatizácie verejnej správy <http://www.informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy--2016-/22662c>

Behavioural Insights Applied to Policy, European Report 2016  
[http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC100146/kjna27726ene.epub](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC100146/kjna27726ene.epubhttp://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC100146/kjna27726ene.epub)

Behavioural Insights Applied to Policy, Country Overview 2016  
<http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC100547/biap%20country%20overviews%202016.pdf>

- b. Uveďte predchádzajúce výstupy z dostupných analýz, na ktoré nadväzuje navrhovaný zámer NP (štatistiky, analýzy, štúdie,...):

Prieskumy spokojnosti:

- „e-Government – rezidenčný segment – online populácia“

prieskum využívania a spokojnosti s elektronickými službami „online populáciou“ (TNS Slovakia)

- „e-Government – biznis segment“

prieskum využívania a spokojnosti s elektronickými službami firmami (TNS Slovakia)

- „e-Government – rezidenčný segment“

prieskum využívania a spokojnosti s elektronickými službami občanmi (TNS Slovakia)

c. Uved'te, na ktoré z ukončených a prebiehajúcich národných projektov<sup>5</sup> zámer NP priamo nadväzuje, v čom je navrhovaný NP od nich odlišný a ako sú v ňom zohľadnené výsledky/dopady predchádzajúcich NP (ak relevantné):

1. Projekt Optimalizácia procesov vo verejnej správe

- Rozšírenie zoznamu optimalizačných príležitostí o zistenia behaviorálnej analýzy (z aktivity 2 nášho projektu).
- Použitie behaviorálnych prístupov v rámci aktivít projektu (úprava prístupu tak, aby boli využité poznatky a dôkazy).
- Implementácia optimalizačných príležitostí do praxe na úrovni jednotlivých inštitúcií zapojených do projektu v rámci Memoranda o spolupráci.

2. Projekt: Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy (NASES) – projekt v procese prípravy

- Pri modernizácii portálu sa implementujú technologické predpoklady, ktoré umožnia realizáciu odporúčaní z aktivity 2 v praxi.
- Centrálné moduly sa upravujú spôsobom, aby dokázali realizovať odporúčané možnosti kolaborácie a spolupráce (navigácia, notifikácie, proaktívne služby, rýchla navigácia, osobná zóna).
- Centrálné moduly sa upravujú spôsobom, aby dokázali automatizovane merať používanie digitálnych služieb.

d. Popíšte problémové a prioritné oblasti, ktoré rieši zámer národného projektu. (Zoznam známych problémov, ktoré vyplývajú zo súčasného stavu a je potrebné ich riešiť):

- Hlavné problémy súvisiace s využívaním digitálnych služieb verejnej správy občanmi a podnikateľmi, ktoré dokážeme identifikovať:
  - Služby sa ťažko používajú, sú neintuitívne a ťažkopádne,
  - Služby nedostatočne motivujú ľudí, aby si plnili svoje povinnosti a uplatňovali si svoje nároky voči štátu,
  - Použitie služieb vyvoláva vysokú administratívnu a byrokratickú záťaž.

---

<sup>5</sup> V prípade ak je to relevantné, uved'te aj ukončené národné projekty z programového obdobia 2007-2013.

- Úroveň elektronických služieb verejnej správy je výrazne nižšia ako u súkromným spoločností
  - Najčastejšie využívaným spôsobom komunikácie s inštitúciami verejnej správy je osobná návšteva. V súčasnosti sa služby nenavrhujú na základe dôkazov a faktov. Chceli by sme **zmeniť celkový prístup k tvorbe služieb na základe aktívneho skúmania**, čo v jednotlivých situáciách funguje (aplikovať „control randomized trails“ a šírenie faktov). **Je potrebné aby boli elektronické služby a verejné politiky**, ktoré sú kľúčové pre dobré fungovanie verejnej správy **analyzované z pohľadu potenciálu na ich vylepšenie** v súlade so zásadami behaviorálnej vedy a užívateľského komfortu.
  - V súčasnosti sa nevyžívajú intuitívne nástroje na zabezpečenie efektívnosti verejných politik, vnímame preto **potrebu tvorby takýchto intuitívnych nástrojov**. Jedná sa o možnosť lepšej voľby pre občana, zrozumiteľnejšie poskytovanie informácií, motivácia občanom za účelom zvýšenia výkonu verejnej politiky, využívanie princípu „status quo bias“, zavedenie mechanizmu porovnania alternatív a výberu tej najlepšej a podobne.
- e. Popíšte administratívnu, finančnú a prevádzkovú kapacitu žiadateľa a partnera (v prípade, že v projekte je zapojený aj partner)

Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu je ústredným orgánom štátnej správy a disponuje zodpovedajúcimi personálnymi, odbornými a finančnými kapacitami.

## 8. Vysvetlite hlavné ciele NP (stručne):

*(očakávaný prínos k plneniu strategických dokumentov, k socio-ekonomickému rozvoju oblasti pokrytej OP, k dosiahnutiu cieľov a výsledkov príslušnej prioritnej osi/špecifického cieľa)*

### 1. Zjednodušenie elektronických služieb

- vrátane zvýšenia atraktívnosti, použiteľnosti a zrozumiteľnosti elektronických služieb, zlepšenie interakcie medzi verejnou správou a užívateľmi služieb a zvýšiť spokojnosť verejnosti s elektronickými službami - služby budú koncipované tak, aby poskytli užívateľsky príjemné, zrozumiteľné, presné a včasné informácie,

### 2. Zefektívnenie verejnej správy a verejných politik prostredníctvom behaviorálnych intervencií s cieľom zvýšiť podiel elektronickej komunikácie

ako lacnejšej a často účinnejšej formy komunikácie, zlepšiť celkovú motiváciu a orientáciu verejnosti v službách, právach a povinnostiach, ktoré zároveň prinesie zlepšenia vymožitelnosti legislatívnych práv a povinností (napríklad správnym nastavením tzv. architektúry voľby). Jedná sa o uplatňovanie realistickejších modelov ľudského správania do verejnej politiky. Projekt nadväzuje na iniciatívu EÚ „Behavioral Insights<sup>6\*</sup>“ a má záujem aplikovať pripravený „Behavioral Insights Toolkit“ Vzorom pre vznik tejto iniciatívy je britská

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/jrc/en/research/crosscutting-activities/behavioural-insights>

jednotka The Behavioural Insights Team<sup>7</sup>. Chceme sa zamerať na realizáciu týchto ideí v digitálnom priestore.

## 9. Očakávaný stav a merateľné ciele

V tejto časti popíšte očakávané výsledky projektu s konkrétnym prínosom vo vzťahu k rozvoju oblasti pokrytej operačným programom a zrealizovaniu aktivít. V tabuľke nižšie uveďte projektové ukazovatele a iné údaje. Projektové ukazovatele musia byť definované tak, aby odrážali výstupy/výsledky projektu a predstavovali kvantifikáciu toho, čo sa realizáciou aktivít za požadované výdavky dosiahne. <sup>8</sup>				
Cieľ národného projektu	Merateľný ukazovateľ	Indikatívna cieľová hodnota	Aktivita projektu	Súvisiaci programový ukazovateľ <sup>9</sup>
Zjednodušenie elektronických služieb (vrátane zvýšenia atraktívnosti, použiteľnosti)	Počet zlepšených služieb verejnej správy	20	Aktivita 2. Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií  Aktivita 3: Realizácia behaviorálnych inovácií v praxi	Počet projektov zameraných na proces monitorovania a zlepšovania poskytovaných služieb
Zefektívnenie verejnej správy a verejných politík prostredníctvom behaviorálnych intervencií	Počet úspešných absolventov vzdelávacích aktivít	200	Aktivita 1: Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie	Počet vyškolených zamestnancov, ktorí získali kompetencie v oblasti inovovaných procesov (s certifikátom)
Iné údaje, ktorými je možné sledovať napĺňanie cieľov národného projektu (ak relevantné)				
Cieľ národného projektu	Ukazovateľ	Indikatívna cieľová hodnota	Aktivita projektu	

<sup>7</sup> <http://www.behaviouralinsights.co.uk/>

<sup>8</sup> V odôvodnených prípadoch sa uvedená tabuľka nevyplní, pričom je nevyhnutné do tejto časti uviesť podrobné a jasné zdôvodnenie, prečo nie je možné uviesť požadované údaje.

<sup>9</sup> Národný projekt by mal obsahovať minimálne jeden relevantný projektový ukazovateľ, ktorý sa agreguje do programového ukazovateľa. Pri ostatných projektových ukazovateľoch sa uvedie N/A.

Zefektívnenie verejnej správy a verejných politík prostredníctvom behaviorálnych intervencií	Dosiahnuté najmä finančné prínosy vďaka navrhnutým intervenciám (východzia hodnota – tzv. baseline bude určená na začiatku projektu)	40 mil. EUR	Aktivita 2. Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií Aktivita 3: Realizácia behaviorálnych inovácií v praxi
--	--	-------------	---

V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte údaje za každý merateľný ukazovateľ.

#### 10. Bližší popis merateľných ukazovateľov.<sup>10</sup>

Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov	
Názov merateľného ukazovateľa <sup>11</sup>	Počet zlepšených služieb verejnej správy
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	<p>Napĺňanie merateľných ukazovateľov sa bude sledovať monitorovaním realizácie aktivity a dosiahnutých výstupov. Plánované a realizované aktivity budú pravidelne sledované v rámci tímu s pridelenou kompetenciou pre Behaviorálne intervencie a Oddelením programovej kancelárie, pričom vždy bude k dispozícii zoznam služieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pre ktoré sa plánuje zlepšenie (intervencia),</li> <li>– pre ktoré sa realizuje zlepšenie (intervencia),</li> <li>– ktoré boli zlepšené (vrátane výsledkov intervencie).</li> </ul>

Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov	
Názov merateľného ukazovateľa <sup>12</sup>	Počet úspešných absolventov vzdelávacích aktivít
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Napĺňanie merateľných ukazovateľov sa bude sledovať monitorovaním realizácie aktivity a dosiahnutých výstupov.

#### 11. Očakávané dopady

Zoznam prínosov a prípadných iných dopadov, ktoré sa dajú očakávať pre jednotlivé cieľové skupiny		
Dopady	Cieľová skupina (ak)	Počet <sup>13</sup>

<sup>10</sup> V odôvodnených prípadoch sa uvedená tabuľka nevypĺňa, pričom je nevyhnutné do tejto časti uviesť podrobné a jasné zdôvodnenie, prečo nie je možné uviesť požadované údaje.

<sup>11</sup> V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

<sup>12</sup> V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

<sup>13</sup> Ak nie je možné uviesť početnosť cieľovej skupiny, uveďte do tejto časti zdôvodnenie.



	relevantné)	
Občan a podnikateľ sa na štát môže spoľahnúť, má menej starostí a je málo (ak vôbec) administratívne a byrokraticky zaťažovaný	občania	Všetci občania SR
Občan a podnikateľ si lepšie plní povinnosti, platí menej pokút vďaka včasnej a efektívnej notifikáciou napríklad prostredníctvom SMS alebo mailom.	občania	Všetci občania SR
Elektronické služby budú pre používateľov atraktívnejšie (znamená to pozitívne vnímanie verejnej správy v očiach verejnosti).	Inštitúcie a subjekty verejnej správy	Všetky inštitúcie a subjekty VS
Miera použitia elektronických služieb bude vyššia	Inštitúcie a subjekty verejnej správy	Všetky inštitúcie a subjekty VS
Dosahovanie cieľov politík, ktoré sú realizované službami bude úspešnejšie (vďaka nasadeným metódam sa zvýši celková úroveň tvorby politík a návrhu služieb. Pri návrhu služby sa totiž bude brať do úvahy celková architektúra voľby, ktorú má k dispozícii používateľ. Táto architektúra je do veľkej miery ovplyvnená politikou (nastavenými pravidlami) v danej oblasti. Testovanie elektronických služieb dokáže ponúknuť zaujímavú spätnú väzbu samotným tvorcom politiky (v zmysle „policy“), a zároveň používateľsky úspešná služba vedie k efektívnejšiemu dosiahnutiu cieľov politiky. Príkladom môžu byť prevenčné programy v zdravotníctve).	Inštitúcie a subjekty verejnej správy	Všetky inštitúcie a subjekty VS

*V prípade viacerých cieľových skupín, doplňte dopady na každú z nich.*

## 12. Aktivity

- a) Uveďte detailnejší popis aktivít.

Hlavným zámerom tohto projektu je využitie metód behaviorálnych vied pre zlepšenie digitálnych služieb pre občanov a podnikateľov. V prvom rade je potrebné **zmeniť služby spôsobom, aby boli atraktívnejšie, príjemne sa používali, boli jednoduché a motivovali používateľom k dobrým rozhodnutiam.**

Aby sme digitálne služby dokázali zlepšiť, je potrebné:

- **navrhnuť a šíriť nové metódy** práce pre inštitúcie verejnej správy: aby úradníci rozumeli spôsobom behaviorálnych vied a aby dokázali **navrhovať služby na základe dôkazov a faktov**, aby vznikla **kultúra neustálej inovácie** a zlepšovania služieb vo vzťahu k merateľným cieľom, ktoré verejná služba sleduje. Inštitúcie verejnej správy musia začať viac experimentovať a testovať návrh svojich digitálnych služieb z pohľadu dopadov na správanie používateľov. Tejto téme sa budeme venovať v aktivite **1. Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie**. Je totiž potrebné zapojiť čo najväčší počet inštitúcií a zapojiť sa do zdieľania znalostí o nových možnostiach aj na Európskej úrovni.
- mať možnosti a metódy pre **analýzu digitálnych služieb a návrh zlepšení**. V rámci projektu preto v spolupráci s vybranými inštitúciami navrhujeme spôsob, ako ich vylepšovať tak, aby sa splnili požiadavky na správnu digitálnu službu. K dispozícii tiež máme sériu „nástrojov“, ktoré sa pre zlepšenie služby dajú využiť: notifikácie a proaktivita, zmena dizajnu formulárov, navigácia v životnej situácií, zjednodušenie textov, prezentácia relevantných informácií v správnom čase, prezentácia výsledkov voľby a podobne. Hľadaniu možností na zlepšenie a posudzovaniu kvality digitálnych služieb sa budeme venovať v **aktivite 2: Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií**.
- byť schopní realizovať zmeny digitálnych služieb v praxi: naše odporúčania pomôžeme spolupracujúcim inštitúciám dostať do života v rámci **aktivity 3: Realizácia behaviorálnych inovácií v praxi**. Na základe požiadaviek, ktoré navrhujeme bude môcť byť napríklad modernizovaný portál pre digitálne služby – slovensko.sk, vylepšený proces riešenia životných situácií alebo zatraktívnenie existujúcich elektronických služieb.

## **Aktivita 1. Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie**

Táto aktivita pokrýva identifikáciu vízie a konkrétnych cieľov a zároveň aby sme vo verejnej správe mohli začať s aplikáciou behaviorálnych inovácií a metód, je v prvom rade potrebné vytvoriť rámec, postupy a metodiky, ktoré umožnia participáciu jednotlivých inštitúcií a vysvetlia spôsoby práce pri zlepšovaní digitálnych služieb na základe dôkazov.

### **A. Identifikácia vízie a konkrétnych cieľov v oblasti behaviorálnych inovácií. Zaradenie do eGovernance modelu riadenia.**

Základný popis a vysvetlenie iniciatívy Behaviorálnych inovácií a ich užitočnosti pre verejnú správu. Popísanie príležitostí a oblastí využitia. Vytvorenie štatútu behaviorálnych intervencií pre uplatňovanie právomoci nadrezortného riadenia - zavedenie do metodík a nariadení. V súčasnosti prebieha príprava úpravy metodík pre potreby riadenia IT výdavkov v štáte z rôznych zdrojov financovania (štátny rozpočet / operačné programy). Aj do týchto metodík plánujeme zaviesť aj posudzovanie projektov z pohľadu možných behaviorálnych intervencií. Finalizácia metodík a usmernení je predpokladaná v prvom kvartály 2018.

Téma Behaviorálnych inovácií je nová nielen pre štátnu správu, niesú k dispozícii detailne rozpracované materiály jednoznačne popisujúce jej aplikáciu v jednotlivých odvetviach a ani v štátnej správe, jej možné uplatnenie je potrebné popísať, zvlášť je dôležité popísať ju v prostredí tak komplexnom a rôznorodom ako je štátna správa. Vychádzať je potrebné aj zo skúseností rôznorodých projektov iných krajín Európskej únie s uplatnením behaviorálnych inovácií, radiť sa s národnými aj medzinárodnými expertmi a inštitúciami ako je napríklad Foresight and Behavioural Insights Unit v rámci Joint Research Centre (JRC)(<https://ec.europa.eu/jrc/en/research/crosscutting-activities/behavioural-insights>).

*Predpoklad aktivity:*

Predpokladom je dedikovanie zodpovedných a kompetentných pracovníkov, ktorí sa téme budú venovať a tému popisovať a zároveň podpora zo strany vyššieho manažmentu, táto už bola vyjadrená schválením projektu na Hodnotiacej komisii v júni 2017 v rámci RZ Konceptné budovanie digitálnej a inovatívnej Verejnej správy (UPPVII).

*Výstup:*

- Metodika popisujúca kompetencie úradu podpredsedu vlády pre odporúčania a realizáciu behaviorálnych intervencií
- Dokument približujúci tému a jej aplikáciu vo verejnej správe, ktorý môže byť prerokovaný na vláde SR, vrátane nariadenia, ktoré definuje právomoci analyzovať, komentovať, odporúčať a riadiť intervencie Úradom podpredsedu vlády v jednotlivých procesoch a službách verejnej správy na nadrezortnej úrovni.

## **B. Tvorba príručky pre využívanie a implementáciu behaviorálnych inovácií pri návrhu elektronických služieb.**

Vypracovanie metodiky pre zlepšenie služieb pomocou behaviorálnej vedy v kontexte definovaného etického kódexu, vytvorenie jednotnej metodiky pre meranie a hodnotenie efektivity poskytovania služieb. Nastavenie procesov koordinácie a riadenia intervencie. Využitie poznatkov z takzvaného proaktívneho náhodne kontrolovaného testovania pre tvorbu metodík v oblasti testovania nového prístupu k digitálnym službám verejnej správy ako i použitiu Randomized Control Trials vo verejnej správe. Príručka sa tiež bude venovať metódam úspešné návrhu digitálnych služieb pre jednotlivé inštitúcie verejnej správy.

Tvorbe príručky budú predchádzať prieskumné workshopy s rezortami. Workshopy budú slúžiť na zdieľané vedomostí z oblastí behaviorálnych inovácií a zbieranie/prieskum možností uplatnenia v jednotlivých rezortoch.

Dôležitým aspektom aktivity je aj samotné **šírenie a propagácia príručky a vzdelávanie zamestnancov verejnej správy**. Zástupcovia inštitúcií verejnej správy budú informovaní o novom prístupe k vylepšovaniu elektronických služieb na základe behaviorálnych inovácií. Budú informovaní o možnosti ich aktívneho prístupu v oblasti tvorby zoznamu služieb, ktoré prostredníctvom behaviorálnej vedy majú potenciál na zlepšenie a zatraktívnenie pre občanov a podnikateľov.

*Dôvod aktivity:*

Príručka konkretizuje aplikovanie behaviorálnych intervencií v prostredí Slovenskej republiky, uľahčí tak rozoznanie príležitostí a možností uplatnenia intervencií v danom prostredí. Je pomôckou a návodom na prácu.

#### *Predpoklad aktivity:*

- Znalosť princípov behaviorálnych vied a prostredia verejnej správy Slovenskej republiky.
- Skúsenosti z ostatných krajín a komerčného sveta.
- Konzultácie s odborníkmi v oblasti behaviorálnych vied a zástupcami iných krajín, ktorí si princípy už odskúšali.

#### *Výstup:*

- Spracovanie pravidiel uplatňovania behaviorálnych intervencií v online svete aplikovaných na prostredie verejnej správy Slovenskej republiky pre ich ďalšie uplatňovanie pri všetkých realizovaných projektoch jednotlivými rezortami. Príručka priblíži zodpovedným osobám ako dokážu behaviorálne intervencie ovplyvniť konanie občana a naviesť ho k správne rozhodnutiu a ďalším potrebným krokom tak, aby si občan vyriešil svoju službu k spokojnosti občana a aj štátu (splnil si svoju povinnosť voči štátu a tým napríklad usporil štátu ale aj sebe ďalšie výdavky).
- Vyškolení zamestnanci v rezortoch v oblasti uplatňovania behaviorálnych inovácií vo verejnej správe.

### **C. Vytvorenie Rady pre behaviorálne inovácie**

Rada pre behaviorálne inovácie bude identifikovať príležitosti a bude slúžiť ako komunikačný kanál medzi Útvárom a rezortom, v rámci ktorého sa má intervencia realizovať. Členmi Rady by mali byť minimálne ÚPPVIAI, NASES, MV SR a jednotlivé inštitúcie, ktoré sú súčasťou vybraných 20 životných situácií. Rada sa bude stretávať na pravidelnej báze. Podkladom pre radu bude dokument – „Podklad pre Radu“, ktorý sa bude pravidelne aktualizovať pred každým zasadnutím Rady. Tento dokument bude obsahovať okrem „lessons learned“ a teda zdieľania skúseností medzi rezortami aj pravidelné monitorovanie služieb jednotlivých rezortov – sledovanie spokojnosti občanov a podnikateľov s poskytovanými službami.

Pravidelne budeme zverejňovať a porovnávať výsledky jednotlivých rezortov/úradov v oblasti aplikovania behaviorálnych inovácií napríklad: realizované testovania behaviorálnych intervencií a ich dopad, spokojnosť občanov so službami, množstvo zverejnených dát – počet publikovaných a využitých datasetov otvorených údajov, u koho už funguje jeden krát a dost' - počet zrušených dokumentov, ktoré už občan nemusí nosiť na úrad atď. Táto aktivita je samotnou behaviorálnou inováciou, motivuje rezorty zlepšovať svoje výsledky.

Členovia rady nebudú financovaní z projektu, pôjde o medzirezortnú pracovnú skupinu.

### **D. Formulovanie požiadaviek na IT prostredie pre potreby A/B testovania**

Je potrebné súčasne možnosti e-Governmentu prispôbiť potrebám pre testovanie podľa nami definovaných metód a zabezpečiť možnosti jeho použitia v projekte. V praxi to znamená nastavenie dohôd s jednotlivými aktérmi prevádzky IT riešení (vládny cloud, prevádzkovateľ slovensko.sk a podobne). Výsledkom bude zabezpečenie predpokladov pre aktivity 2 a 3 a vytvorenie zoznamu požiadaviek na modernizáciu elektronických komponentov e-Governmentu (ktoré umožnia jednoduchú realizáciu behaviorálnych inovácií v praxi).

## **E. Spolupráca na EÚ úrovni**

Aktívna účasť na medzinárodnej platforme v oblasti behaviorálnych inovácií vrátane transferu vedomostí. Aktualizácia príručky pre úspešný návrh elektronických služieb na základe medzinárodnej skúsenosti.

### **Aktivita 2. Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií**

#### **A. Realizácia analýzy vybraných životných situácií**

*Čomu sa budeme venovať?*

Iniciatíva Životných situácií, je jedna z kľúčových tém. Akčný plán definuje 25 kľúčových Životných situácií (16 pre občana a 9 pre podnikateľov). V rámci tejto iniciatívy predpokladáme vstúpenie do celého procesu, pričom venovať sa budeme 20 prioritným z nich. Zodpovedná osoba za behaviorálne inovácie bude priamo spolupracovať s projektovým manažérom pre Životné situácie, bude analyzovať projekt z tohto pohľadu a navrhovať intervencie.

Prioritné životné situácie (pri určovaní sa vychádzalo z e-Government benchmarku EK):

- Narodenie dieťaťa;
- Prest'ahovanie;
- Poberanie sociálnych dávok;
- Odchod do dôchodku;
- Hľadanie práce (nezamestnanosť);
- Založenie obchodnej spoločnosti;
- Riešenie daňových povinností;
- Kúpa a prehlásenie nehnuteľnosti;
- Stavba nehnuteľnosti.

Iniciatíva Životných situácií nemá v tomto momente zadefinovaný fixný rámec realizácie, v dohľadnej dobe bude vypracovaný projektový plán definujúci spôsob realizácie (projekt/reformný zámer/štúdia uskutočniteľnosti atď.)

Životné situácie je samostatná iniciatíva realizovaná mimo projektu behaviorálnych inovácií, projektový manažér/expert, ktorý bude dedikovaný pre realizáciu aktivít projektu Behaviorálnych inovácií bude svojimi odporúčaniami vstupovať do realizácie aktivít prioritných Životných situácií. Bude fungovať na princípe spolupráce s projektovým manažérom/expertom prideleným v rámci aktivít vykonávaných v rámci realizácie Životných situácií.

Projektový plán pre súvisiaci projekt Životné situácie, ktorý sa v čase prípravy tohto projektového zámeru tvorí predpokladá začiatok riešenia prvých dvoch životných situácií od januára 2018. Z pohľadu projektu Behaviorálnych inovácií bude zapojenie sa do týchto prvých dvoch životných situácií vnímané ako pilotné nastavenie princípov a overenie postupu. Postupne ako sa budú spúšťať ďalšie životné situácie bude sa do nich vstupovať aj v rámci tejto aktivity projektu Behaviorálne intervencie..

*Spôsob ako dosiahnuť pridanú hodnotu*

Pridanou hodnotou projektu Behaviorálnych inovácií pre realizáciu Životnej situácie bude dotiahnutie interakcie s občanom na takú úroveň, kedy bude v súlade s modernými zásadami behaviorálnych vied, komunikácia bude jednoduchá, zrozumiteľná, motivujúca, usmerňujúca. Plánované projekty Životných situácií je jedinečná príležitosť uplatniť obidve úrovne pridanej hodnoty behaviorálnych inovácií.

**Prvá úroveň pridanej hodnoty behaviorálnych vied** je **FORMA KOMUNIKÁCIE**, zo skúseností vieme, že tento moment pokiaľ sa podcení môže zmariť celé úsilie dovtedy vyvinuté. Znamená to nastavenie zrozumiteľnej formulácie obsahu komunikovaného občanovi, nastavenie notifikácií občanovi, správne nasmerovanie občana k ďalším krokom, zjednotenie komunikácie zo všetkých zdrojov, z ktorých občan informácie získava.

**Druhá úroveň pridanej hodnoty behaviorálnych inovácií** je **ARCHITEKTÚRA VOLBY**, zložitý názov, ktorý hovorí o tom, že veci tak ako sú nastavené teraz nemusia byť nastavené aj v budúcnosti, môžu sa zjednodušiť procesy a postupy pred samotnou interakciou s občanom.

Na príklade daňového priznania:

- **1.úroveň – Forma komunikácie** – je upozornenie občana vopred na blížiacu daňovú povinnosť, informácia o tom akým spôsobom môže daňové priznanie podať (v elektronickom svete odporúčanie na vyplnenie priznania online), odporúčanie napríklad na zákaznícku linku kde mu vedľa poradiť ako má postupovať pri vyplňaní daňového priznania online.
- **2.úroveň – Architektúra voľby** – upravuje sa proces pred tým, napríklad vzhľadom na to, že štát má k dispozícii všetky údaje o občani dostáva občan už predvyplnené daňové priznanie, ktoré v ideálnom prípade len potvrdí podpisom a odošle (v elektronickom svete ideálne podpíše a klikne na webovej stránke). Jedná sa o tzv. automatizované daňové priznania, používa ich napríklad Dánsko, ktoré prišlo prvé s touto myšlienkou už v začiatkom 80tých rokov a ostatné severské krajiny ho čoskoro nasledovali – výrazne tým znížili čas, ktorý daňoví poplatníci potrebujú na vyplnenie a podanie daňového priznania, znížili vnútorné náklady daňovej správy.

Je veľmi dôležité, aby sa tieto aktivity koordinovali z UPPVII ako nadrezortného orgánu s kompetenciou riadiť štátne IT projekty, nakoľko celý proces Životnej situácie prechádza viacerými účastníkmi (napríklad pre Narodenie dieťaťa je to 14 účastníkov). Nadrezortný pohľad je veľmi dôležitý na odsledovanie procesov a intervencií v rámci celého procesu.

*Príklady behaviorálnych intervencií v praxi, spočívajú v*

- zmene textácií notifikácii občanov (napríklad občanov, ktorí meškajú so splatením dane),
- zmene formulácií textov listov zasielaných občanom (napríklad pri upomienkach nesplatených pokút)
- zmene formulácií textov na portáloch verejnej správy vrátane kľúčového ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk,
- doplnení komunikácie v čase kedy sa s občanom doteraz nekomunikovalo ako pripomenutie očakávanej situácie/povinnosti, potvrdenie správnosti vykonaného úkonu, usmernenie, ktoré majú občanovi pomôcť zorientovať sa v danej situácii napríklad:

- Daňové priznanie: upozornenie pred termínom podania daňového priznania, že sa termín blíži a že daňové priznanie môže podať elektronicky a ako to môže urobiť, čo k tomu potrebuje a aké sú kroky, na akom telefónnom čísle mu môžu s vyplnením elektronického daňového priznania pomôcť.
- Elektronický občiansky preukaz: proaktívne upozornenie pred termínom skončenia platnosti občianskeho preukazu občana zaslať informáciu o tom, že mu končí platnosť, kde a ako si môže elektronický občiansky preukaz vybaviť vo svojom okolí, čo všetko k tomu potrebuje a na čo všetko môže elektronický preukaz použiť, aké sú jeho výhody.
- Narodenie dieťaťa: Matky vo vyššom štádiu tehotenstva informovať, čo bude nasledovať po narodení dieťaťa, čo presne sa udeje, aké sú povinnosti rodičov a ako má postupovať + sprievodné informácie a komunikácia s matkou počas celého procesu vrátane výberu formy komunikácie, ktorú matka preferuje.
- Pokuty a priestupky/nezaplatené dane: v prípade prekročenia termínu splatnosti uhradenia nesplatennej pokuty zaslať občanovi informáciu o nesplatennej pohľadávke voči štátu naformulovanej v súlade so zásadami behaviorálnych vied – formulácia textu je málo formálna a využíva psychologické aspekty rozhodovania sa občana čo v tej chvíli urobí, ktoré vplývajú na občana tak, že ho navedú pohľadávku splatiť.
- vstupy do projektovania životných situácií, úprava procesov z pasívnych do proaktívnych napríklad zmeniť proces na úradoch práce: namiesto reportovania kde si človek hľadal prácu za posledný mesiac, si vytvorí akčný plán kedy, ako a kam sa bude uchádzať o prácu.

*Ako budeme postupovať v tejto aktivite?*

V rámci aktivity sa ako vstup tiež využijú výstupy z projektu Optimalizácia procesov verejnej správy. Pri aktivite budú skúmané služby tak, aby bolo možné dosiahnuť z nášho pohľadu ideálny stav, keď zlepšíme elektronickú službu. Elektronická služba už nebude len formulár. Zlepšenie služby pomocou intervencie v princípe znamená proces krokov, ktorým si prejde každá analyzovaná služba:

- Dizajn „architektúry voľby pre digitálnu službu“ a nastavenie „kritérií úspešnosti“ pre elektronickú službu;
- Posúdenie proaktívnych elementov pre elektronickú službu;
- Posúdenie možností personalizácie pre elektronickú službu;
- Doplnenie interaktívnej navigácie pre elektronickú službu (aby bolo jasné, aké kroky v životnej situácií je potrebné sledovať a prečo);
- Návrh zjednodušenia služby (najmä lepšie UIX, zjednodušenie popisov a vysvetlení, uplatnenie jeden krát a dost’);
- Doplnenie sledovania stavu vybavenia elektronickej služby;
- Otestovanie variantov služby cez A/B testovanie;
- Zavedenie merania používania elektronickej služby a transparentné zverejňovanie počtu transakcií;
- Zavedenie merania spätnej väzby pre elektronickú službu (vrátane hodnotenia, možnosti komentovania);

- Zavedenie kontinuálneho zlepšovania do procesu prevádzky služby.

*Výstup:*

Reálnym výsledkom projektu budú zmeny vo forme komunikácie s občanom a proaktívny prístup k nemu. Výstupom tejto aktivity budú pre každú analyzovanú životnú situáciu:

- Správa o stave služieb životnej situácie z pohľadu behaviorálnych inovácií (pôjde o interaktívny a verejný zoznam odporúčaní),
- Zoznam navrhovaných odporúčaní a optimalizačných príležitostí vrátane plánu realizácie (bude realizovaný v rámci aktivity 3).
- Realizácia opatrení, ktoré sa dajú vykonať ihneď.

## **B. Realizácia analýzy návrhu elektronických služieb pri nových projektoch z pohľadu behaviorálnych intervencií.**

Úrad podpredsedu ako nadrezortný orgán bude partnerom všetkých národných a ďalších kľúčových projektoch e-Governmentu z pohľadu zabezpečenia kvality. V rámci tohto projektu sa zameriame na skúmanie výsledkov kontrolovaných projektov z pohľadu behaviorálnych inovácií a budeme uplatňovať návrhy intervencií a odporúčaní. Popis možných dopadov jednotlivých intervencií na občana a štát. Odhad nákladov. Prioritizácia popísaných oblastí.

Okrem Životných situácií budeme vstupovať a radiť aj pri iných národných projektoch a výstupy projektu môžu byť použité naprieč verejnou správou, okrem iného takýmto projektom môže byť aj projekt NASES Modernizácia ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk ako ústredného a kľúčového online komunikačného kanála služieb verejnej správy pre občanov a podnikateľov. (v čase prípravy tohto projektového zámeru je projekt Modernizácia portálu ÚPVS v stave prípravy

**Návrhy Behaviorálnych intervencií pre pripravovaný projekt modernizácie Ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk** vnímame ako potenciálne kľúčový, keďže sa jedná o ústredný komunikačný nástroj pre občana a štát a je dôležité, aby sme sa v rámci iniciatívy Behaviorálnych inovácií aktívne zapojili do definície úloh pre projekt Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby. Na ústrednom portáli sa zbiehajú všetky služby verejnej správy a cieľom je, aby sa stal jediným kontaktným miestom pre občana v oblasti služieb štátu. Je dôležité, aby sa komunikácia na tomto portáli s občanom riadila zásadami behaviorálnych inovácií a tým sa dosiahli diametrálne iné výsledky v rozhodnutiach občanov plniť si svoje záväzky voči štátu a zároveň sa výrazne zvýšila spokojnosť a povedomie o službách štátu. Behaviorálne intervencie/outputy, ktoré bude pri realizácii projektu možné uplatniť:

- **Usporiadanie informácií na stránke, tak aby bolo pre občana jednoduché sa na stránke zorientovať**, výrazne jednoduchšie by mala byť realizácia najvyužívanejších služieb,
- **Úprava textácie popisov služieb a postupov, formulácia nápovedy** tak, aby zodpovedala zásadám/poznatkom zo zásad behaviorálnych vied tzn. ľahko čitateľné, zrozumiteľné a ľahko pochopiteľné informácie blízke ľuďom, informácie podané tak, že navodia občanov na tie správne kroky k splneniu povinností a dosiahnutiu toho čo občan potrebuje v rámci verejnej správy vyriešiť (tzv. „štuchy“ alebo „nudges“),



- Následne **pravidelné testovanie** rôznych foriem komunikácie a **aplikácie výsledkov testovania**.

Výstup:

- Zoznam požiadaviek na modernizáciu ÚPVS slovensko.sk a jeho centrálnych modelov, ktorých implementácia zjednoduší zavádzanie behaviorálnych inovácií (napríklad dizajn prvkov, rýchla navigácia v životných situáciách, FAQ, funkčné vyhľadávania, osobná zóna, podpora proaktívnych elementov, spôsob zobrazovania notifikácií a podobne).
- Vybrané elektronické služby pre nové projekty majú nastavený dizajn podľa pravidiel behaviorálnych intervencií.

### **C. Meranie spokojnosti s digitálnymi službami.**

Meranie spokojnosti s digitálnymi službami bude prebiehať pravidelne a bude podkladom pre Radu pre behaviorálne inovácie. Spokojnosť s digitálnymi službami predstavuje dôležitý indikátor, na základe ktorého môžeme vyhodnocovať úspešnosť programu informatizácie verejnej správy. Spokojnosť používateľov s digitálnymi službami priamo súvisí s mierou používateľskej prívetivosti služieb. Meranie spokojnosti bude prebiehať formou prieskumu na základe stanovenej metodiky, kde budú pravidelne oslovované cieľové skupiny jednotlivých služieb. Spokojnosť so službami bude možné indikovať prostredníctvom hodnotenia služby (čo bude funkcionality ÚPVS). Metodika prieskumu projektu bude vypracovaná v rámci projektu.

Výstup:

- **Indikátor spokojnosti** s elektronickými službami, ktorý bude pravidelne (raz ročne) poukazovať na mieru spokojnosti používateľov s elektronickými službami (vrátane prezentácie na informatizacia.sk).
- Následné vypracovanie odporúčaní pre zlepšenie existujúcich elektronických služieb pre naplnenie cieľa Zvýšenia používania elektronických služieb
- **Benchmark elektronických služieb** z pohľadu používateľskej prívetivosti a aplikácie princípov behaviorálnych inovácií (ide o prezentáciu výsledkov analýz z predchádzajúcich pod-aktivít vo forme webovej prezentácie).
- Požiadavky na modul pre hodnotenie služieb vrátane metodiky ich interpretácie.

### **D. Konzultovanie možných behaviorálnych intervencií pre záujemcov z pohľadu verejnej správy**

Každý záujemca spomedzi inštitúcie verejnej správy, ktorý má záujem o zlepšenie svojich digitálnych služieb sa bude môcť obrátiť na tento projekt a nechať si otestovať svoje služby z pohľadu možného vylepšenia. V rámci tejto aktivity mu bude poskytnuté „know-how“ a pomoc pri návrhu intervencií a ich aplikácií v praxi.

Výstup:

- Očakáva sa 12 komplexných testovaní a 10 jednoduchých testovaní a realizácia školení a workshopov.

### **Aktivita 3. Realizácia inovácií**

#### **E. Realizácia náhodného kontrolovaného testovania (randomized controlled trials – RCT)**

Realizácia testov pre jednotlivé intervencie prostredníctvom takzvaného proaktívneho náhodného kontrolovaného testovania (RCT). Pre niektoré intervencie je potrebné získať väčšie množstvo údajov, aby bolo zrejmé, či daná intervencia funguje a s akými parametrami je možné dosiahnuť najlepšie riešenie. RCT predstavuje systematický spôsob, kde sa pracuje s náhodnými vzorkami používateľov, ktorí sú dlhšie časové obdobie vystavení rôznym schémam skúšanej intervencie (respektíve sa testuje stav bez intervencie voči stavu s využitím intervencie). Dôležité je, aby takto získané dáta mali štatistickú relevanciu a bolo by tak na základe nich možné usúdiť, či navrhnutá schéma (digitálna služba, politika) funguje alebo nie. RCT sa vyžívajú najmä v medicíne ako prostriedok pre preukázanie účinnosti liečby a rovnaké princípy je možné aplikovať aj do výkonu verejnej správy. Na rozdiel od pokusov v medicíne, verejná politika nevyžadujú, aby sa nutne využívali účastníci mimo bežnej praxe alebo zavádzali nové systémy. RCT využíva aj The Behavioural Insights Team (BIT). Pri spracovaní požiadaviek pre podporu RCT budeme vychádzať napríklad z publikácie: „Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials“, Laura Haynes, 2012 ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/62529/TLA-1906126.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/62529/TLA-1906126.pdf)).

Súčasťou aktivity preto musí byť návrh metodiky pre realizáciu RCT vo verejnej správe na Slovensku. Pre komplexnejšie intervencie identifikované v aktivite 2 budú následne realizované RCT, pričom sa predpokladá, že priemerná dĺžka RCT bude približne 6 mesiacov.

#### *Výstup:*

- Realizácia RCT pre vybrané intervencií.
- Popis realizácie RCT v prostredí verejnej správy SR
- Výsledky RCT testov.
- 

#### **F. Dohľad nad zavádzaním odporúčaní v praxi**

Dohľad nad zavádzaním odporúčaní do praxe bude prebiehať v oblastiach ako: hľadanie a oprava chýb, navigácia a zákaznícka skúsenosť, optimalizácia interakcie, elektronické formuláre, moje dáta a manažment osobných údajov. Znamená to, že jednotlivé inštitúcie verejnej správy budú koordinované a kontrolované, akým spôsobom plnia úlohy, ktoré boli definované v aktivite 2. Účelom aktivity je proaktívne riešenie problémov a manažérsky prístup k odstraňovaniu bariér a prekážok.

#### *Výstup:*

- Odpočet zavádzania opatrení (ktoré opatrenia sa navrhli a ktoré reálne aplikovali).
- Výsledkom bude, že navrhované opatrenia budú zavedené v praxi.

## G. Meranie efektivity intervencií

Analýza užitočnosti, efektívnosti a vhodnosti intervencií, tvorba dôkazov, či navrhnuté opatrenia reálne fungujú, formovanie „lessons learned“.

Výstup:

- Správa o efektívnosti a vhodnosti jednotlivých opatrení (ktorá môže slúžiť ako zoznam faktov a skúseností pre ďalší návrh služieb a politík). Správa bude aktualizovaná raz ročne a bude z nej zrejmé, ako opatrenia fungujú.

b) V tabuľke nižšie uveďte rámcový popis aktivít, ktoré budú v rámci identifikovaného národného projektu realizované a ich prepojenie so špecifickými cieľmi.

Názov aktivity	Cieľ, ktorý má byť aktivitou dosiahnutý (podľa sekcie <i>Očakávaný stav</i> )	Spôsob realizácie (žiadateľ a/alebo partner)	Predpokladaný počet mesiacov realizácie aktivity
Aktivita 1: Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie	Zefektívnenie verejnej správy a verejných politík prostredníctvom behaviorálnych intervencií	žiadateľ	5 mesiacov + pravidelné stretnutia a revízie dokumentov počas nasledujúcich 43 mesiacov
Aktivita 2: Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií	Zjednodušenie elektronických služieb	žiadateľ	40 mesiacov
Aktivita 3: Realizácia inovácií	Zjednodušenie elektronických služieb	žiadateľ	40 mesiacov

*V prípade viacerých aktivít, doplňte informácie za každú z nich.*

### 13. Rozpočet

Jasne uveďte, ako bol pripravovaný indikatívny rozpočet a ako spĺňa kritérium „hodnota za peniaze“, t. j. akým spôsobom bola odhadnutá cena za každú položku, napr. prieskum trhu, analýza minulých výdavkov spojených s podobnými aktivitami, nezávislý znalecký posudok, v prípade, ak príprave projektu predchádza vypracovanie štúdie uskutočniteľnosti, ktorej výsledkom je, o. i. aj určenie výšky alokácie, je potrebné uviesť túto štúdiu ako zdroj určenia výšky finančných prostriedkov. Skupiny výdavkov doplňte v súlade s MP CKO č. 4 k číselníku oprávnených výdavkov v platnom znení. V prípade operačných programov implementujúcich infraštruktúrne projekty, ako aj projekty súvisiace s obnovou mobilných prostriedkov, sa do ukončenia verejného obstarávania uvádzajú položky rozpočtu len do úrovne aktivít.

Indikatívna výška finančných prostriedkov určených na realizáciu národného projektu a ich výstižné zdôvodnenie

<b>Predpokladané finančné prostriedky na hlavné aktivity</b>	<b>Celková suma</b>	<b>Uveďte plánované vecné vymedzenie</b>
<b>Aktivita 1:</b> Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie	<b>251 125,00 €</b>	
521 - Mzdové výdavky	202 500,00 €	Personálne výdavky interné za účelom: Identifikácia vízie a konkrétnych cieľov v oblasti behaviorálnych inovácií. Zaradenie do eGovernance modelu riadenia; B) Tvorba príručky pre využívanie a implementáciu behaviorálnych inovácií; C) Podklady pre Radu pre behaviorálne inovácie; D) Využitie existujúcich IT nástrojov a prostredia pre A/B. testovanie;E) Spolupráca na EÚ úrovni;
518 – Ostatné služby	25 000,00 €	Ostatné služby (konzultácia zahraniční experti pri tvorbe výstupov projektu ; (cestovné, ubytovanie: interný pracovníci cestovné výdavky zahraničné cesty );
022 - Samostatné hnutelné veci a súbory hnutelných vecí	23 625,00 €	vybavenie projektu (HW/SW) potrebné pre realizáciu projektu,;
<b>Aktivita 2:</b> Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií	<b>845 600,00 €</b>	
521 - Mzdové výdavky	324 000,00 €	Personálne výdavky interné za účelom: A) Realizácia analýzy vybraných životných situácií z pohľadu Behaviorálnych inovácií; B) Realizácia analýzy návrhu elektronických služieb pri nových projektoch z pohľadu behaviorálnych intervencií; C) Meranie spokojnosti s elektronickými službami; Benchmark elektronických služieb, ktorého súčasťou je aj miera spokojnosti používateľov so službami; D) Konzultovanie možných behaviorálnych intervencií pre záujemcov z pohľadu verejnej správy
518 – Ostatné služby	521 600,00 €	Ostatné služby (národný experti - vybraní na základe VO) - pre účely realizovania aktivity; Ostatné služby (konzultácia zahraniční experti (cestovné, ubytovanie); interný pracovníci cestovné výdavky zahraničné cesty)
<b>Aktivita 3:</b> Realizácia inovácií	<b>617 900,00 €</b>	
521 - Mzdové výdavky	283 500,00 €	Personálne výdavky interné za účelom: A) Realizácia testov a formulovanie odporúčaní pre jednotlivé intervencie; B) Dohľad nad zavádzaním odporúčaní v praxi; C) Meranie efektivity intervencií;

518 – Ostatné služby	334 400,00 €	Ostatné služby - národný experti vybraní na základe VO - pre účely realizovania aktivity
<b>Hlavné aktivity SPOLU</b>	<b>1 714 625,00 €</b>	
Predpokladané finančné prostriedky na podporné aktivity		
521 - Mzdové výdavky	165 375,00 €	Riadenie projektu - počas realizácie projektu
518 – Ostatné služby	77 000,00 €	Publicita a ostatné služby (2 workshopy a 1 tlačová správa)
<b>Podporné aktivity SPOLU</b>	<b>242 375,00 €</b>	
<b>CELKOM</b>	<b>1 957 000,00 €</b>	

14. Deklarujte, že NP vyhovuje **zásade doplnkovosti** (t. j. nenahrádza verejné alebo ekvivalentné štrukturálne výdavky členského štátu v súlade s článkom 95 všeobecného nariadenia).

Aktivity spojené s týmto projektom nie sú zahrnuté v bežnej agende úradu, vzhľadom k tomu, že reagujú na aplikáciu behaviorálnych intervencií s cieľom dosiahnutia reformných zmien aj v súvislosti s iniciatívou Európskej únie „Behaviour and ICT policy” (<https://ec.europa.eu/jrc/en/research-topic/behaviour-and-ict-policy>). Národný projekt teda vyhovuje zásade doplnkovosti, nenahrádza verejné alebo ekvivalentné štrukturálne výdavky členského štátu v súlade s článkom 95 všeobecného nariadenia.

15. Bude v národnom projekte využité zjednodušené vykazovanie výdavkov? Ak áno, aký typ?

V projekte bude využité zjednodušené vykazovanie výdavkov v prípade splnenia podmienok pre uplatnenie zjednodušeného vykazovania výdavkov, ktoré bude posúdené po predložení detailnejšieho rozpočtu.

16. Štúdia uskutočniteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov  
*Informácie sa vyplňajú iba pre investičné<sup>14</sup> typy projektov.*

<sup>14</sup> Investičný projekt – dlhodobá alokácia finančného aj nefinančného kapitálu na naplnenie investičného zámeru až do etapy, kedy projekt vstúpi do prevádzkovej etapy a prípadne začne generovať stabilné príjmy. Investičný projekt smeruje k: výstavbe stavby alebo jej technickému zhodnoteniu; nákupu pozemkov, budov, objektov alebo ich častí; nákupu strojov, prístrojov, tovarov a zariadení; obstaraniu nehmotného majetku vrátane softvéru. Zdroj: Uznesenie Vlády SR č. 300 z 21.6.2017 k návrhu Rámca na hodnotenie verejných investičných projektov v SR.

<b>Štúdia uskutočniteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov</b>	
Existuje relevantná štúdia uskutočniteľnosti <sup>15</sup> ? (áno/nie)	-
Ak je štúdia uskutočniteľnosti dostupná na internete , uveďte jej názov a internetovú adresu, kde je štúdia zverejnená	-
V prípade, že štúdia uskutočniteľnosti nie je dostupná na internete, uveďte webové sídlo a termín, v ktorom predpokladáte jej zverejnenie (mesiac/rok)	-

<sup>15</sup> Pozri aj Uznesenie Vlády SR č. 300 z 21.6.2017 k návrhu k návrhu Rámca na hodnotenie verejných investičných projektov v SR (dostupné na:

<http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=26598> )