

VÝROČNÁ SPRÁVA 2018

Príloha č. 1
ZHRNUTIE PRE OBČANOV

OPERAČNÝ PROGRAM
EFEKTÍVNA VEREJNÁ SPRÁVA

Programové obdobie 2014 – 2020

Vykonávanie operačného programu Efektívna verejná správa v roku 2018

Tematické zameranie operačného programu Efektívna verejná správa

Cieľom operačného programu Efektívna verejná správa (OP EVS) je podporiť kľúčové optimalizačné a reformné procesy na národnej úrovni. Riadiacim orgánom (RO) pre OP EVS je Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky. Celková alokácia OP predstavuje EUR 335 381 024, z čoho národné spolufinancovanie činí EUR 56 931 740. OP EVS má 3 prioritné osi a jeho súčasťou sú zadefinované 3 prierezové témy.

Prioritná os 1 sa venuje predovšetkým podpore budovania a posilňovania inštitucionálnych kapacít verejnej správy, a to za účelom optimalizácie procesov a skvalitňovania verejných služieb, zvyšovania kompetencií zamestnancov verejnej správy a podpore transparentného verejného obstarávania.

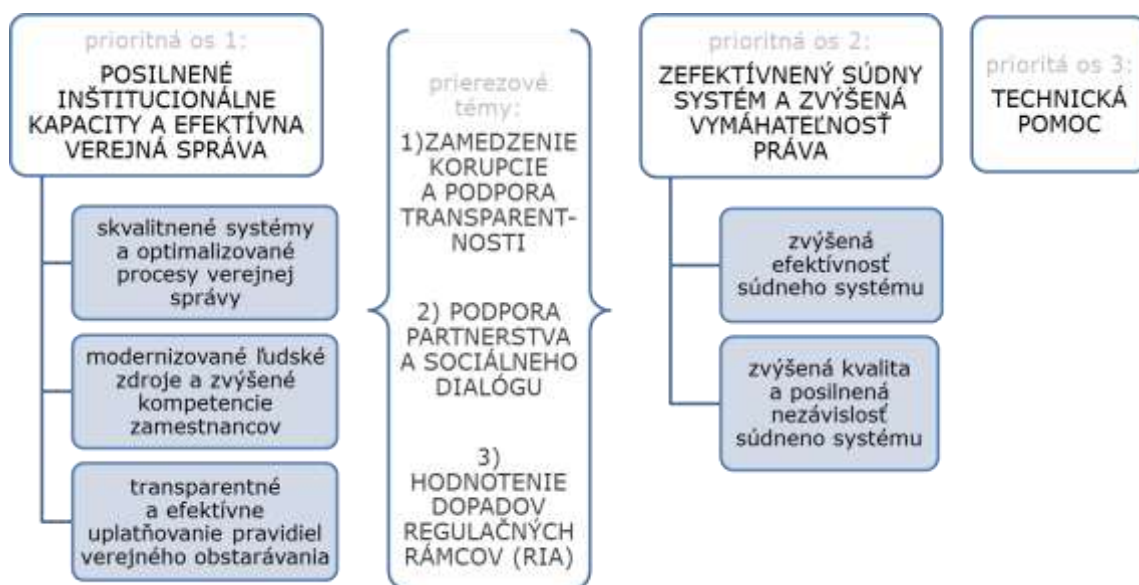
Prioritná os 2 je zameraná na podporu zefektívnenia súdneho systému a zvýšenia vymáhateľnosti práva.

Prioritná os 3 predstavuje technickú pomoc, ktorá slúži na podporu implementácie OP.

Súčasťou OP EVS sú aj **3 prierezové témy**: prvou je *boj proti korupcii a podpore transparentnosti vo VS*, druhou prierezovou témou je *podpora partnerstva a sociálneho dialógu* a treťou prierezovou témou je *hodnotenie dopadov regulačných rámcov („RIA“)*.

Operačný program Efektívna verejná správa sa vzťahuje na celé územie Slovenskej republiky a jeho hlavnými **cieľovými skupinami** sú orgány štátnej správy a územnej samosprávy, sociálni partneri, podnikateľský sektor, organizácie občianskej spoločnosti, mimovládne organizácie a iné zainteresované strany alebo partneri.

Štruktúra OP EVS



Informácia o dosiahnutom pokroku v implementácii operačného programu

V roku 2018 bol dosiahnutý pomerne významný pokrok v implementácii OP EVS. RO vyhlásil 15 vyzvaní na národné projekty, vrátane projektu technickej pomoci s alokáciou 74,93 mil. € (finančné prostriedky EÚ).

Národné projekty v rámci prioritnej osi 1 boli zamerané najmä na podporu klientskych pracovísk za účelom lepšieho poskytovania proklientsky orientovaných verejných služieb, na podporu zlepšovania podnikateľského prostredia a taktiež na podporu optimalizácie procesov na úrovni jednotlivých organizácií verejnej správy.

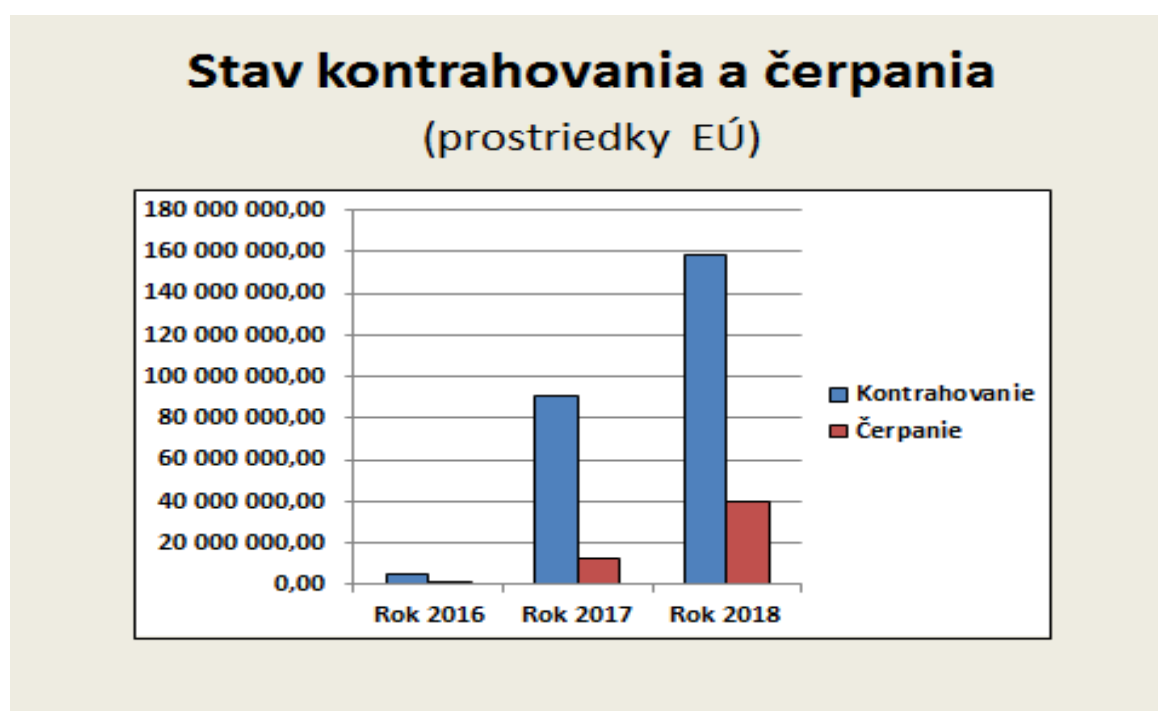
V rámci prioritnej osi 2 boli vyhlásené vyzvania na národné projekty zamerané najmä na vzdelávanie zamestnancov v rezorte spravodlivosti ako aj na zvýšenie efektívnosti Najvyššieho súdu.

V prvej polovici roka 2018 bolo ukončené prvé kolo 6 výziev na dopytovo orientované projekty určených pre mimovládne a neziskové organizácie, ktoré boli zamerané na dve témy „Občianska informovanosť a participácia“ a „Tvorba lepšej verejnej politiky“. Z celkového počtu doručených 115 žiadostí bolo schválených 66 projektov.

V roku 2018 bolo zároveň vyhlásené aj druhé kolo pre dve zo šiestich vyššie uvedených dopytovo orientovaných výziev, v rámci ktorého bolo doručených 102 žiadostí, ktorých schvaľovanie bude ukončené až v roku 2019.

Ku koncu roka 2018 dosiahlo kumulatívna výška kontrahovania 201 mil. €, z toho prostriedky EÚ predstavovali **158,76 mil. €**, čo je **57,02 %** z pridelených prostriedkov EÚ. Čerpanie prostriedkov dosiahlo výšku 51 mil. €, z toho prostriedky EÚ predstavovali **40,32 mil. €**, čo je **14,48 %** z pridelených prostriedkov EÚ.

Porovnanie stavu kontrahovaných a čerpaných finančných prostriedkov z EÚ (OP EVS) k 31.12.2018



Informácie o komunikačných aktivitách operačného programu

Vzhľadom na charakter OP EVS bola v roku 2018 hlavným komunikačným nástrojom on-line komunikácia na web stránke operačného programu a sociálnej sieti Facebook.

S cieľom zjednodušiť prístup k informáciám **OP EVS spustil 1. októbra 2018 svoje nové webové sídlo www.reformuj.sk**, kde sa preklopil obsah z pôvodného webového sídla <http://www.minv.sk/?opevs>.

Príklady dobrej praxe

I. Z pohľadu občanov jedným z najzaujímavejších projektov je projekt **„Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov“**, ktorý je financovaný z OP EVS v rámci prioritnej osi 1. Prijímateľom projektu je Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky. Schválená finančná alokácia projektu predstavuje 8,14 mil. €.

Hlavným cieľom projektu je zefektívnenie služieb poskytovaných verejnou správou. Cieľ je dosahovaný prostredníctvom rozširovania siete klientskych centier (KC) na Slovensku, ich monitoringom, meraním a vyhodnocovaním výkonnosti, rozširovaním poskytovaných služieb, zavedením systému merania spokojnosti so službami verejnej správy, posilnením inštitucionálnych kapacít verejnej správy, či využívaním synergických efektov so spolupracujúcimi subjektmi.

Výhody klientskych centier pre občanov:

- Možnosť vybavenia agendy integrovanej štátnej správy nepretržite 5 dní v týždni bez obedňajšej prestávky
- Poskytovanie pomoci klientom, vrátane pomoci zdravotne znevýhodneným občanom, službami supervízora
- Skrátenie čakacích a vybavovacích dôb
- Zvýšenie komfortu pri vybavovaní použitím vyvolávacieho systému, monitorovaním návštevnosti úradu, typov riešenia životných situácií, vyťažnosti pracovísk, doby čakania a doby vybavenia
- Vylepšovanie služieb a odstraňovanie nedostatkov prostredníctvom monitorovania a vyhodnocovania štatistík
- V niektorých KC poskytovanie doplnkových služieb (Slovenská pošta, zdravotná poisťovňa, sociálna poisťovňa)

Úspešná realizácia projektu prispeje k:

- dobudovaniu siete 79 klientskych centier na Slovensku
- dostupnosti minimálne 120 služieb na každom KC
- kvalitnému, efektívnemu a pro-klientsky orientovanému poskytovaniu služieb verejnej správy
- vyškoleniu minimálne 5597 zamestnancov verejnej správy
- zefektívneniu služieb a fungovaniu KC prostredníctvom monitoringu a benchmarkingu „best practices“
- prehľadu o miere spokojnosti klientov a zamestnancov MV SR s fungovaním verejnej správy
- vyhodnoteniu miery progresu vo zvyšovaní efektivity verejnej správy

Výstupy a výsledky projektu dosiahnuté v roku 2018

Oblasť: Rozširovanie siete klientskych centier a monitoring ich činnosti

- ✓ realizáciou siete klientskych centier došlo k zefektívneniu fungovania, zvýšeniu kvality, transparentnosti a dostupnosti verejnej správy pre občanov
- ✓ k 31.12.2018 zrealizovaných, podporovaných a monitorovaná činnosť 55 KC, príprava realizácie ďalších KC

Výsledky pravidelného monitorovania:

- Celkový počet klientov za rok 2018 – 2 227 403
- Priemerná doba čakania v roku 2018 – 13 minút
- Priemerná doba vybavovania v roku 2018 – 11 minút

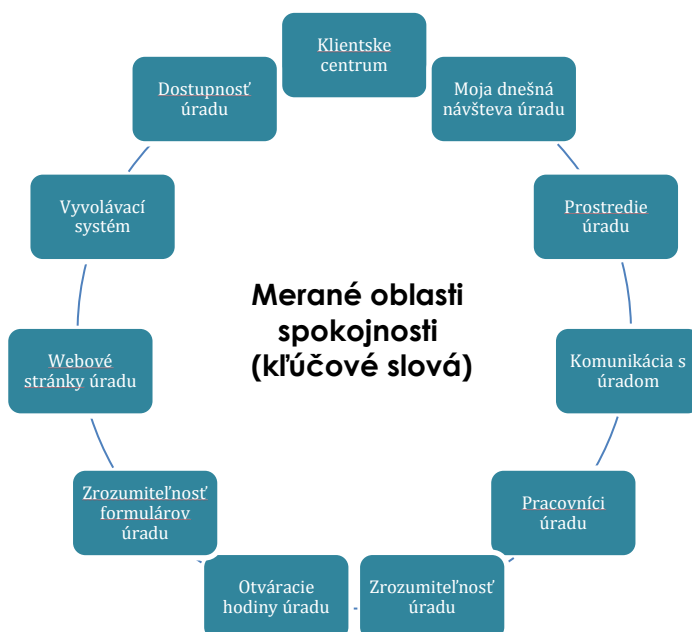
Oblasť: Rozvoj ľudských zdrojov:

- ✓ skvalitnenie poskytovaných služieb verejných služieb zvýšením kvalifikácie a zabezpečením osobnostného a profesionálneho rastu zamestnancov realizáciou školení mäkkých zručností zamestnancov v rámci celej SR. Do školenia bolo zapojených 2 531 riadiacich a výkonných zamestnancov, z čoho bolo vyškolených 2 480 zamestnancov
- ✓ kompletne vyškolení zamestnanci Banskobystrického , Žilinského a Trenčianskeho kraja
- ✓ zrealizované 2 Špecializované informačné semináre , kde boli prezentované nové postupy riadenia KC, výsledky merania spokojnosti s poskytovanými službami, výsledky monitorovania jednotlivých KC

Oblasť: Meranie spokojnosti s poskytovaním služieb verejnej správy

- ✓ 3. a 4. cyklus prieskumu spokojnosti klientov KC v sídlach poskytovateľov služieb verejnej správy zrealizovaný v 79 lokalitách, do 3. cyklu (16.04 do 20.04.2018) bolo zapojených 2630 respondentov, do 4. cyklu (08.10 do 12.10.2018) bolo zapojených 2656 respondentov
- ✓ zber údajov bol vykonaný pomocou patentovanej metodiky CWAT (Colour-Word Association Technique - farebne - slovná asociačná technika) - objektivizovaný nástroj, schopný objasňovať štruktúru a priebeh individuálneho i skupinového myslenia, čítania, prežívania a aj sebarealizačného správania.

Interpretácia výsledkov merania spokojnosti:



Celkové výsledky za všetky lokality (reakcia na kľúčové slová)



Celkové výsledky za všetky lokality (hodnotenie podľa odborov):

Odbor / agenda	c1/17	c2/17	c3/18	c4/18
Osobné doklady	9	7	8	9
Kataster	9	9	7	9
Dopravný inšpektorát	9	9	6	6
Živnostenské podnikanie	8	9	9	9
Podateľňa	8	9	8	9
Životné prostredie	9	6	9	9
CD a pozemné komunikácie	6	5	9	9
Osvedčovanie listín a overovanie podpisov	9	9	9	9
Pozemky a lesy	9	5	9	9
Štátne občianstvo	9	5	5	7
Iný	9	8	5	9

Celkové výsledky za všetky lokality (hodnotenie podľa krajov):

Kraj	c1/17	c2/17	c3/18	c4/18	c4-c3
Bratislavský	9	9	9	8	-1
Banskobystrický	8	8	8	8	0
Košický	9	9	5	5	0
Nitriansky	5	9	5	5	0
Prešovský	9	9	6	9	+3
Trenčiansky	9	9	8	8	0
Trnavský	6	9	6	6	0
Žilinský	6	5	6	6	0

II. Spomedzi projektov financovaných v rámci prioritnej osi 2 má významný prínos pre občanov SR, predovšetkým tých, ktorí sú v materiálnej núdzi projekt **„Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov“**. Prijímateľom projektu je Centrum právnej pomoci Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky. Schválená finančná alokácia predstavuje 8,23 mil. €.

Očakávané výsledky realizácie projektu :

- Skvalitnenie a zefektívnenie poskytovania právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a fyzickým osobám, ktoré čelia exekúciám
- Zvýšenie dostupnosti právnej pomoci vo vzťahu k sociálne a ekonomicky vylúčeným skupinám prostredníctvom novovybudovaných pracovísk a zriadením Call centra
- Kontinuita, komplexnosť a koordinovanosť poskytovania právnych služieb klientom
- Zvýšenie odbornosti a kompetencií zamestnancov CPP prostredníctvom kontinuálneho vzdelávania
- Zlepšenie životných situácií ľudí v materiálnej núdzi a umožnenie návratu dlžníkov do aktívneho života
- Zvýšenie povedomia o existencii Centra právnej pomoci a jeho službách

Dosiahnuté výsledky a výstupy projektu k 31.12.2018

- ✓ vypracovanie analýzy súčasného stavu poskytovania právnej pomoci a zadefinovanie návrhov na jej rozšírenie
- ✓ vypracovanie koncepcie vzdelávania zamestnancov CPP
- ✓ zriadenie a personálne obsadenie 2 nových kancelárií – Trnava, Tvrdošín – celkom 14 kancelárií
- ✓ zriadenie 2 nových konzultačných pracovísk – Gíraltovece, Filákov – celkom 18 konzultačných
- ✓ personálne posilnenie existujúcich kancelárií o 37 nových zamestnancov pracovísk
- ✓ viac ako 80% zamestnancov vstúpilo do procesu vzdelávania
- ✓ uskutočnilo sa celkom 13 vzdelávaní v odbornej téme a mäkkých zručnostiach
- ✓ bola vytvorená a pravidelne aktualizovaná Facebooková stránka CPP
- ✓ zrealizovaná propagácia produktov a služieb CPP v printových médiách a formou on – line reklamy
- ✓ odvysielané rozhlasové reklamy v regionálnych elektronických médiách

Poskytnuté služby právnej pomoci:

Poskytnutá služba	2017	2018	Spolu
Počet osobných konzultácií	26 954	41 432	68 386
Počet telefonických konzultácií	40 294	59 970	100 264
Počet e - mailových konzultácií	3 232	4 849	8 081
Počet žiadostí o priznanie nároku vo veci osobného bankrotu	8 729	15 669	24 398
Počet rozhodnutí o priznaní nároku na právnu pomoc vo veci osobného bankrotu	7 464	14 599	22 063
Počet podaných návrhov na súd	5 434	14 423	19 857
Počet žiadostí o splátkový kalendár	225	207	432
Počet rozhodnutí o priznaní nároku na splátkový kalendár	134	157	291

Sieť pracovísk Centra právnej pomoci

