



Slovenská
republika

Projekt ESF "Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj klientských centier a integrácia spätnej väzby klientov"

Kľúčové údaje

ŠPECIFICKÝ CIEĽ OPERAČNÉHO PROGRAMU

'Skvalitnené systémy a optimalizované procesy verejnej správy'

CIEĽOVÉ SKUPINY



Občania, podnikatelia a zamestnanci verejnej správy

PRIJÍMATEĽ

Ministerstvo vnútra SR

TRVANIE PROJEKTU:

01/04/2015 – 31/12/2020

KOORDINÁTOR

Matúš Šesták, riaditeľ, Analyticko-metodická jednotka verejnej správy. Ministerstvo vnútra SR



matus.sestak@minv.sk

PARTNER

Asociácia prednostov úradov miestnej samosprávy v SR

ROZPOČET

EUR 8 140 036,21

Projekt je financovaný z Európskeho sociálneho fondu (ESF)



WEBOVÁ STRÁNKA PROJEKTU/ORGANIZÁCIE



<http://bit.ly/36xaIV3>
<https://www.minv.sk>



<http://bit.ly/37zU9sS>

Realizované aktivity

PROJEKT V ČÍSLACH



Podpora siete
79 klientských
centier



Osôb
zapojených do
vzdelávania



Zlepšenie
verejných služieb
v 15 obciach



Prieskumov
spokojnosti
klientov

HLAVNÉ CIELE PROJEKTU



Vytvorenie synergie medzi existujúcimi klientskymi centrami a službami poskytovanými miestnymi samosprávami.



Vytvorenie systému manažmentu a koordinácie siete klientských centier.



Podpora vytvorenia a monitoringu siete klientských centier fungujúcich vo všetkých 79 okresných mestách Slovenska.



Vzdelávanie zamestnancov poskytujúcich služby priamo v klientských centrách (zamerané na „mäkké zručnosti“) a realizácia špecializovaných seminárov pre zamestnancov zodpovedných za fungovanie klientských centier.



Realizácia ôsmich prieskumov spokojnosti zákazníkov vo všetkých 79 okresoch na Slovensku v polročných intervaloch (s použitím štandardizovaných dotazníkov vytvorených v rámci projektu).

Vývoj projektu: od koncepcie k jeho realizácii

ÚVODNÁ FÁZA

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

V čase začatia realizácie projektu v apríli 2015 na Slovensku fungovalo už 43 klientskych centier, vytvorených v rámci reformného programu ESO (Efektívna, Spoľahlivá a Otvorená verejná správa). Reforma ESO (ktorá pokračuje aj v súčasnosti) sa zameriava na zjednodušenie vybavovania vecí fyzických a právnických osôb. Jednou z jej kľúčových aktivít bolo vytvorenie prvých klientskych centier, ktorých úlohou je zlepšenie poskytovania administratívnych služieb prostredníctvom ich poskytovania „pod jednou strechou“.

CIEĽ PROJEKTU

Hlavným cieľom projektu, financovaného z prostriedkov ESF, je **zefektívnenie služieb poskytovaných verejnou správou** prostredníctvom posilnenia inštitucionálnych kapacít verejnej správy a integrácie spätnej väzby jej klientov. Projekt sa zameriava na päť kľúčových parciálnych cieľov. Prvým z nich je podpora dobudovania siete klientskych centier na Slovensku – ku koncu projektu by malo fungovať 79 klientskych centier. Druhým je zlepšenie koordinácie administratívnych služieb poskytovaných obcami a administratívnych služieb poskytovaných klientskymi centrami. Ďalšie tri čiastkové ciele sú pravidelný monitoring výkonnosti klientskych centier, pravidelné meranie spokojnosti zákazníkov so službami klientskych centier a rozvoj ľudských zdrojov potrebných na fungovanie klientskych centier.

HLAVNÉ VÝZVY A REALIZAČNÉ PROBLÉMY

Prvá fáza realizácie projektu vyžadovala efektívnu spoluprácu s obcami. Voľby do obecných zastupiteľstiev v novembri 2018 však priniesli zmeny v zložení obecných zastupiteľstiev a na postoch vedúcich úradníkov obecných úradov. Problémy spôsobila aj nadmerná komplikovanosť verejného obstarávania na Slovensku, čo malo za následok pomalé obstarávanie budov pre budúce klientske centrá. Tieto problémy si vyžiadali zmeny časového harmonogramu realizácie projektu - poskytnuté zdroje z ESF sú určené na financovanie „mäkkých“ nákladov potrebných na vytváranie nových centier a zlepšovanie fungovania už existujúcich centier.

KLÚČOVÉ KROKY A UDALOSTI IMPLEMENTÁCIE PROJEKTU

Projektový tím implementoval päť hlavných aktivít projektu krok za krokom, v súlade s časovým plánom projektu. Úspešne zvládol najzložitejšiu úlohu – dosiahnutie efektívnej spolupráce so zapojenými obcami – aj vďaka tomu, že sa rozhodol spolupracovať s Asociáciou prednostov úradov miestnej samosprávy v SR, a nie priamo s primátormi/starostami.

KLÚČOVÉ VÝSLEDKY A FAKTORY ÚSPECHU

Implementácia projektu prebieha hladko a blíži sa k svojej záverečnej fáze. Väčšina kľúčových aktivít už bola zrealizovaná, keďže projekt má skončiť v decembri 2020. Sieť klientskych centier rastie (v čase spracovania tejto správy už fungovalo 56 centier). Prebehli prvé prieskumy spokojnosti zákazníkov. Obce participujúce na projekte získali množstvo podkladov na zlepšenie svojej výkonnosti. Zlepšila sa koordinácia medzi štátnou správou a obcami na miestnej úrovni. Približne 6 000 úradníkov štátnej správy ukončuje vzdelávanie, ktoré im má pomôcť efektívne poskytovať administratívne služby „pod jednou strechou“.

(PREDPOKLADANÉ) DOPADY NA FUNGOVANIE SLOVENSKEJ VEREJNEJ SPRÁVY

Rozšírená sieť lepšie fungujúcich klientskych centier pomôže šetriť čas a ďalšie náklady pre všetkých zúčastnených. Projekt štartuje novú éru manažmentu výkonnosti verejnej správy na Slovensku – prináša nádej, že pravidelné meranie výkonnosti sa stane štandardnou praxou a že výsledky týchto meraní budú k dispozícii verejnosti – a budú tiež slúžiť ako kľúčové podklady na strategické plánovanie a rozpočtový proces.

POUČENIA: ÚLOHA FINANČNEJ PODPORY ESF

Pri prekonávaní projektových výziev sa projektový tím **musel naučiť efektívne spolupracovať s obcami**. Rozhodol sa, že partnerom projektu nebudú starostovia (najvyšší predstavitelia obcí), ale prednostovia úradov miestnej samosprávy, ktorí sú v dennom kontakte s Ministerstvom vnútra. Projektový tím a všetci partneri v projekte sa tiež museli naučiť, ako vhodne merať výkonnosť vo verejnom sektore. Napriek tomu, že rozvoj fyzickej infraštruktúry klientskych centier sa financuje zo štátneho rozpočtu (mimo projektu), financie z ESF sú kritickým faktorom rozvoja siete klientskych centier a ich služieb.



Budova klientskeho centra;
Zdroj: fotografiu poskytlo MV SR

REALIZÁCIA PROJEKTU

VÝSLEDKY A DOPADY

REFLEXIE

Osobné skúsenosti



‘Skutočnosť, že zákazníci sú spokojní, všetkým zainteresovaným vrátane projektového tímu dokazujú výsledky meraní a reakcie médií komentujúcich priebeh projektu. Tým sa potvrdzuje, že projekt je užitočný a má kapacitu dosiahnuť významné výsledky.’

Matúš Šesták, vedúci projektového tímu

‘Vzdelávanie, ktoré poskytol projekt zamestnancom mestského úradu, bolo hodnotené veľmi pozitívne a jeho výsledky nám pomôžu zlepšiť naše fungovanie.’

Prednosta participujúceho mestského úradu

Štúdia "Hodnotenie podpory poskytovanej z ESF reformám verejnej správy" (PAPA) má za cieľ prezentovať prípadové štúdiá projektov podporených z ESF, zameraných na reformu verejnej správy a budovanie kapacít. Realizátor projektu pripravil 30 prípadových štúdií (včítane krátkej súhrnnej informácie ku každému projektu) charakterizujúcich vybrané projekty podporené z ESF v 17 krajinách, ktoré sú v programovom období 2014-2020 príjemcom zdrojov v rámci tematického cieľa 11.

Tento dokument bol spracovaný pre Európsku komisiu ale vyjadruje len názory autorov a EK nemôže byť zodpovedná za akúkoľvek formu použitia informácie, ktorú dokument obsahuje.



PPMI

Viacej o projekte nájdete na odkaze <http://bit.ly/PAPA-PPMI>, prípadne po odscanovaní priloženého QR kódu kamerou Vášho smartfónu.

©Európska únia 2020