

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:

Zvýšenie efektivity práce zamestnancov a modernizácia SP pre kvalitnejšie poskytovanie služieb svojim klientom a hodnotenie výstupov.

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)

Sociálna poisťovňa (SP) je verejnoprávna inštitúcia zriadená zákonom 1. novembra 1994. Plní verejné úlohy v oblasti sociálneho zabezpečenia na základe ústavnej garancie príjmov občanov v prípade rôznych životných udalostí (súvisiacich predovšetkým s chorobou, starobou, stratou živiteľa a stratou zamestnania). Svoju činnosť začala vykonávať od 1. januára 1995. Sociálna poisťovňa je právnym nástupcom bývalej Národnej poisťovne, pričom od roku 1995 sa stala výlučným nositeľom dvoch základných systémov sociálneho poistenia, a to dôchodkového poistenia a nemocenského poistenia a od roku 2002 aj tretieho systému, poistenia zodpovednosti zamestnávateľa za škodu pri pracovnom úraze a chorobe z povolania. Po realizácii reformy sociálneho poistenia od roku 2004 sa stal súčasťou sociálneho poistenia aj systém úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia.

Po vstupe Slovenskej republiky do Európskej únie uplatňuje Sociálna poisťovňa pri výkone sociálneho poistenia nariadenia Európskej únie v oblasti koordinácie systémov sociálneho zabezpečenia, plní funkciu prístupového bodu, príslušnej inštitúcie, inštitúcie miesta bydliska, inštitúcie miesta pobytu, styčného orgánu a kontaktnej inštitúcie na komunikáciu v rámci Európskej únie. Súčasne zabezpečuje úlohy súvisiace s prevodom dôchodkových práv vo vzťahu k dôchodkovému systému Európskej únie.

Sociálna poisťovňa od roku 2005 zabezpečuje plnenie úloh aj v starobnom dôchodkovom sporení, najmä registruje zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení, vyberá a vymáha príspevky na starobné dôchodkové sporenie a následne ich postupuje dôchodkovým správcovským spoločnostiam. Od roku 2015 je správcom Centrálného informačného ponukového systému, ktorý slúži na sprostredkovanie ponúk dôchodkov pre sporiteľov a súčasne plní aj funkciu databázy údajov pre všetky dotknuté subjekty v oblasti starobného dôchodkového sporenia, vrátane vyplácaných dôchodkov.

V súvislosti s procesom rekodifikácie procesného civilného práva od 1. júla 2016 došlo k ďalšiemu rozširovaniu pôsobnosti Sociálnej poisťovne, v rámci ktorej sa zaviedla dvojinštančnosť konania vo veciach dôchodkových dávok, úrazovej a pozostalostnej úrazovej renty.

Základný právny rámec pôsobnosti Sociálnej poisťovne:

- Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Nariadenie (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení.
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení.

Hlavným cieľom predloženého zámeru národného projektu (ZNP) je zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť napĺňaniu očakávaní občanov Slovenskej republiky.

Predložený ZNP sa zameriava na plnenie cieľov jednak z operatívneho hľadiska, ale aj z hľadiska dlhodobého rozvoja a zvyšovania kvality inštitúcie.

Pre naplnenie dlhodobej snahy SP poskytovať služby pre verejnosť čo najefektívnejšie, je veľmi dôležité, sústrediť sa na oblasť rozvoja interných ľudských zdrojov, ako aj na optimalizáciu a rozvoj poskytovaných služieb. Predložený ZNP si kladie za cieľ prispieť k modernizácii riadenia ľudských zdrojov, zvýšiť kompetencie zamestnancov a skvalitniť procesy v SP. Okrem toho projekt prispeje k lepšiemu určovaniu strategického smerovania po roku 2020 a skvalitneniu služieb prostredníctvom komparácie SP s podobnými organizáciami v zahraničí a zavádzaním najlepších skúseností v oblasti objektivizácie strategických cieľov a smerovania.

Predložený ZNP bude implementovaný na národnej úrovni ako nástroj podpory výkonu sociálneho poistenia. Dopad projektu sa dotkne prakticky všetkých subjektov sociálneho poistenia na celom území Slovenskej republiky a dôjde k realizácii celonárodných aktivít vyplývajúcich z Programového vyhlásenia vlády, systémových zmien a priorít vlády.

Agenda SP je úzko špecifickou a nie je možné ju financovať prostredníctvom žiadosti cez dopytovo-orientované výzvy. Preto je efektívnejšie projekt realizovať prostredníctvom vyzvania, aby boli plánované aktivity šité priamo na mieru pre potreby SP. Výber projektu prostredníctvom výzvy z týchto dôvodov nie je realizovateľný, keďže v spoločnosti existuje len jeden subjekt (trh neexistuje).

Spĺňa všetky znaky národného projektu, a to najmä z vecného zamerania, charakteru aktivít a geografického zamerania, keďže rieši komplexne a systémovo konkrétne oblasti podporované zo zdrojov EŠIF s celonárodným dosahom.

2. Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti operačného programu

| | |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioritná os | 1 - Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna VS |
| 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; 1.2 Modernizované RLZ a zvýšené kompetencie zamestnancov |
| Miesto realizácie projektu (na úrovni kraja) | Celé územie SR |
| Identifikácia hlavných cieľových skupín (ak relevantné) | inštitúcie a subjekty VS, právnické osoby a občania (prijímatelia služieb VS) |

3. Prijímateľ¹ národného projektu

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dôvod určenia prijímateľa národného projektu ² | Sociálna poisťovňa je jedinou verejnoprávnu inštitúciou, ktorá plní verejné úlohy v oblasti sociálneho zabezpečenia na základe ústavnej garancie príjmov občanov v prípade rôznych životných udalostí (súvisiacich predovšetkým s chorobou, starobou, stratou žiteľa a stratou zamestnania). Hlavnou prioritou SP, ktorá je totožná s cieľom OP EVS, je zameriavanie sa na potrebu modernizácie a zlepšenie klientsky orientovaných verejných služieb, posilnenie inštitucionálnych kapacít a efektivity. |
| Má prijímateľ osobitné, jedinečné kompetencie na implementáciu aktivít národného projektu priamo zo zákona, osobitných právnych predpisov, resp. je uvedený priamo v príslušnom operačnom programe? | Prijímateľom bude Sociálne poisťovňa, ktorá má základný právny rámec pôsobnosti, a to: <ul style="list-style-type: none"> - Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov. - Zákon č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. - Nariadenie (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení. - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení. |

¹ 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.

² 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).

| | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Obchodné meno/názov (aj názov sekcie ak relevantné) | Sociálna poisťovňa |
| Sídlo | Ul. 29. augusta č. 8 a 10, 813 63 Bratislava 1 |
| IČO | 30 807 484 |

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Zdôvodnenie potreby partnera národného projektu (ak relevantné) ³ | --- |
| Kritériá pre výber partnera ⁴ | --- |
| Má partner monopolné postavenie 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 | 07/2018 |
| Uveďte plánovaný štvrťrok podpísania zmluvy o NFP s prijímateľom | 3. štvrťrok 2018 |
| Uveďte plánovaný štvrťrok spustenia realizácie projektu | 3. štvrťrok 2018 |
| Predpokladaná doba realizácie projektu v mesiacoch | 37 mesiacov |

6. Finančný rámec

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| Alokácia na vyzvanie (zdroj EÚ a ŠR) | 7 530 400,00 EUR |
| Celkové oprávnené výdavky projektu | 7 530 400,00 EUR |
| Vlastné zdroje prijímateľa | N/A |

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

⁴ 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.

7. Východiskový stav

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

Predložený zámer nadväzuje na Stratégiu Sociálnej poisťovne na roky 2017-2022, ktorá definuje tri strategické oblasti:

1. Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností.
2. Optimalizácia procesov.
3. Efektívne hospodárenie.

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

Predložený zámer národného projektu nadväzuje na Stratégiu Sociálnej poisťovne na roky 2017-2022 a jeho nastavenie vychádza z interných analýz, ktoré boli pripravené z dôvodu tvorby návrhu Stratégie Sociálnej poisťovne na roky 2017-2022. Z interných analýz vyplynula nevyhnutnosť pristúpiť k systémovým zmenám a opatreniam s cieľom vybudovať zo Sociálnej poisťovne modernú inštitúciu porovnateľnú s podobnými organizáciami v rozvinutých krajinách EÚ.

- c. Uved'te, na ktoré z ukončených a prebiehajúcich národných projektov⁵ zámer NP priamo nadväzuje, v čom je navrhovaný NP od nich odlišný a ako sú v ňom zohľadnené výsledky/dopady predchádzajúcich NP (ak relevantné):

Predložený zámer národného projektu nadväzuje na:

1. Národný projekt „Sociálna poisťovňa - nová proklientska inštitúcia“ - financovaný z prostriedkov ESF, (2007-2008)

Národný projekt „Sociálna poisťovňa- nová proklientska inštitúcia“ - financovaný z prostriedkov ESF sa realizoval pilotne v rokoch 2007-2008. Jeho cieľom bolo skvalitniť a zefektívniť poskytované služby inštitúciám, podnikom a fyzickým osobám prostredníctvom realizácie vzdelávacích aktivít vlastných zamestnancov a vytvorenie, testovanie a uvedenie do praxe systému trvalého odborného vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne. Do projektu bolo zapojených 1 161 osôb. Projekt prispel k zlepšeniu činností SP.

V rámci projektu určeného pre vybrané skupiny zamestnancov bolo realizovaných množstvo aktivít, ktoré umožnili:

- Odbornú adaptačnú prípravu na výkon činnosti dávkového referenta v sekcii dôchodkového poistenia.
- Vypracovanie zásad komunikácie s klientom zamestnancov pobočiek Sociálnej poisťovne.
- Prípravu členov interného lektorského zboru Sociálnej poisťovne.

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

- Zvýšenie počítačových zručností na európsky štandardizovanej úrovni ECDL.
- Koučing vedúcich zamestnancov.
- Manažérske vzdelávanie stredného a vyššieho manažmentu.
- Odbornú jazykovú prípravu - v prezentácii a telefonovaní v AJ.

Predložený projekt, tak bude komplementárny k realizovanému projektu.

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

Predložený zámer národného projektu sa zameriava na tri kľúčové oblasti potrebné k realizácii systémových zmien/reformy, a to:

1. Zlepšenie kvality interných kapacít.
2. Zlepšenie systému poskytovania proklientských služieb.
3. Návrh strategického smerovania do roku 2030.

Sociálna poisťovňa považuje za hlavnú devízu svojej budúcej efektívnej činnosti vlastných zamestnancov. Žiaľ ich osobnostný a odborný rozvoj bol v predchádzajúcich obdobiach suboptimálny. Z tohto dôvodu je nevyhnutné realizovať systémové zmeny v prospech zlepšenia aktuálneho stavu. Je potrebné a podľa interného hodnotenia aj najefektívnejšie vytvoriť vlastnú vzdelávaciu jednotku, ktorá bude realizovať vzdelávacie činnosti naprieč organizáciou. Do vzdelávania budú v obmedzenej podobe zapojení aj externí experti a bude realizované jazykové vzdelávanie limitovaného počtu kľúčových zamestnancov, ktorí zastrešujú komunikáciu s externým prostredím. Taktiež bude vytvorený systém interného mentoringu, ktorý bude postavený na skúsených zamestnancoch dlhodobopôsobiacich v SP, a to po dobu najmenej 20 rokov. Výber mentorov sa uskutoční podľa pripravenej internej smernice, ktorá určí výberové kritériá a skúsenosti potrebné pre zaradenie do zoznamu mentorov.

Dlhodobým cieľom SP je poskytovanie proklientsky orientovaných služieb. Sociálna poisťovňa by sa chcela viac priblížiť svojim klientom v súvislosti životných situácií, pre ktoré bola inštitúcia zriadená. Dosiahnutie cieľa zlepšiť svoje proklientske zameranie, chce SP docieľiť aj meraním spokojnosti klientov, a to v rámci všetkých pobočiek, realizáciou monitoringu pobočiek a tvorby benchmarkových analýz ich činnosti (napr. z hľadiska vyťaženia a výkonnosti). Dôležitou súčasťou plánovaných aktivít je aj vytvorenie mechanizmov pre zber spätnej väzby od klientov a následné vyhodnocovanie odporúčaní klientov. Bude vybudovaný moderný interaktívny rezervačný systém s užívateľsky priateľským poskytovaním informácií.

Sociálna poisťovňa si uvedomuje jedinečnosť svojho postavenia v inštitucionálnom usporiadaní v SR. Napriek prakticky monopolnému postaveniu je snahou maximalizácia efektov realizovaných činností, zvyšovanie hodnoty za peniaze a postupný prechod na modernú inštitúciu, ktorá bude spĺňať štandardy podobných organizácií v rozvinutých krajinách EÚ. Z tohto dôvodu je nevyhnutné porovnať model fungovania a poskytované služby s inými modernými organizáciami z rozvinutých krajín. Táto komparácia vytvorí predpolie pre ďalšie nasmerovanie SP do roku 2030. Jedným z identifikovaných problémov je aj suboptimálne rozhodovanie v niektorých oblastiach. Z tohto dôvodu je

potrebné realizovať pilotné aktivity v oblasti optimalizácie rozhodovania, ktoré budú založené na využití participatívnych prístupov a adaptovanej metódy Technology Foresight, ktorá sa využíva v strategickom rozhodovaní aj so zapojením rôznych aktérov prostredia (napr. interní mentori SP).

- e. Popíšte administratívnu, finančnú a prevádzkovú kapacitu žiadateľa a partnera (v prípade, že v projekte je zapojený aj partner)

Sociálna poisťovňa považuje realizáciu tohto projektového zámeru za kľúčovú pre ďalší rozvoj. Z tohto dôvodu pristúpila k zlepšovaniu vlastnej pripravenosti realizovať reformný zámer prostredníctvom komplexného systémového národného projektu financovaného zo zdrojov EŠIF.

Na implementácii projektu sa bude podieľať odbor strategického rozvoja SP v spolupráci s ostatnými organizačnými jednotkami SP. Jedná sa najmä o odbor ľudských zdrojov, sekcia ekonomiky, ale aj vecné útvary, ktoré budú do realizácie projektu zapojené podľa potreby. Celková súčasná kapacita vyčlenená na implementáciu rôznych fáz projektu je 5 - 50 osôb. Zapojenie jednotlivých expertov do implementácie projektu bude v závislosti od projektových fáz a potrieb/problémov.

Aktivity projektu budú riadené na projektovej báze s využitím nástrojov softvérovej podpory realizácie projektov. Vzhľadom na jedinečnosť projektu a vyšší stupeň možných modifikácií počas realizácie sa budú využívať prístupy agilných metód riadenia využívané v projektovom manažmente (napr. Scrum).

Projekt bude financovaný zo zdrojov EŠIF, ktoré majú nastavené špecifické pravidlá, ktoré sú častokrát problematické z pohľadu projektových manažérov bez skúsenosti s EŠIF. Pre elimináciu možných problémov a s cieľom dosiahnuť efektívnu realizáciu projektu disponuje SP dvomi expertami s praktickými skúsenosťami s implementáciou rôznych projektov financovaných EŠIF. Experti v minulosti pôsobili na projektových pozíciách v implementačných agentúrach, ako aj na riadiacich pozíciách v organizáciách zastrešujúcich praktickú implementáciu rôznych typov projektov. Expertný core tím bude zodpovedať za procesnú správnosť realizovaných procesov a komunikácie s riadiacim orgánom.

V súvislosti s realizáciou projektu sa počíta s posilnením interných kapacít o ďalšieho zamestnanca, príp. so zapojením externých expertov so skúsenosťami s plánovaním národných projektov a implementáciou projektov v podmienkach štátnej a verejnej správy.

Zodpovedným projektovým manažérom bude PhDr. Viera Sviteková, ktorá má dlhoročné skúsenosti z oblasti implementácie rôznych projektov financovaných zo zdrojov EŠIF. PhDr. Sviteková pôsobila 7 rokov na VA (predtým ASFEU) na pozícii projektový manažér, manažér analýz a stratégií – analytik a následne pôsobila ako riaditeľka odboru výskumno-vývojových analýz a stratégií.

Jednou z aktivít v rámci projektu je aj vytvorenie vlastnej vnútornej vzdelávacej inštitúcie, pre činnosť, kde bude potrebné prijať nových interných zamestnancov, príp.

realokovať kapacity z iných organizačných útvarov. Z tohto dôvodu sa z hľadiska implementácie reformy/projektu počíta s prijatím interných zamestnancov, ktorí budú realizovať výkony/vzdelávanie v jednotlivých regiónoch.

Sociálna poisťovňa disponuje dostatočnými vlastnými prevádzkovými kapacitami na realizáciu projektu. SP vlastní množstvo budov, pričom na realizáciu projektu vyčlení zodpovedajúce priestory, ktoré sa vybaví technikou potrebnou pre zvládnutie takéhoto projektu (napr. počítače, kopírky, mobilné telefóny, sieť...).

Sociálna poisťovňa má dostatočnú finančnú kapacitu na zvládnutie projektu. Má dostatok vlastných zdrojov, ktorými vie vykrývať najmä počiatočnú fázu projektu, pre realizáciu ktorej má nastavené cash flow, ktoré zahŕňa podania (min.) 3-4 žiadosti o platbu (ŽoP). Ako alternatívny scenár financovania je pripravený cash flow pre implementáciu značnej časti projektu z vlastných zdrojov. Tento scenár je nastavený pre prípadné meškanie s platbami od riadiaceho orgánu.

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)

Hlavným cieľom predloženého zámeru národného projektu je zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť napĺňaniu očakávaní občanov Slovenskej republiky.

Národný projekt sa zameria na plnenie cieľov jednak z operatívneho hľadiska, ale aj z hľadiska dlhodobého rozvoja a zvyšovania kvality inštitúcie.

Pre naplnenie dlhodobej snahy Sociálnej poisťovne poskytovať služby pre verejnosť čo najefektívnejšie, je veľmi dôležité, sústrediť sa na oblasť rozvoja interných ľudských zdrojov, ako aj na optimalizáciu a rozvoj poskytovaných služieb. Predložený zámer národného projektu si kladie za cieľ prispieť k modernizácii riadenia ľudských zdrojov, zvýšiť kompetencie zamestnancov a skvalitniť procesy v SP. Okrem toho projekt prispeje k lepšiemu určovaniu strategického smerovania po roku 2020 a skvalitneniu služieb prostredníctvom komparácie SP s podobnými organizáciami v zahraničí a zavádzaním najlepších skúseností v oblasti objektivizácie strategických cieľov a smerovania.

Projekt prispeje k socioekonomickému rozvoju spoločnosti prostredníctvom posilňovania odborných a ľudských kapacít Sociálnej poisťovni, ktoré budú schopné poskytovať kvalitnejšie služby, čo prispeje k vzniku priamych a nepriamych pozitívnych dopadov.

9. Očakávaný stav a merateľné ciele

| <p>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.⁶</p> | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciel' národného projektu | Merateľný ukazovateľ | Indikatívna cieľová hodnota | Aktivita projektu | Súvisiaci programový ukazovateľ ⁷ |
| Zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť naplneniu očakávaní občanov Slovenskej republiky | Počet subjektov, ktoré získali podporu na zavedenie a/alebo zlepšenie systémov merania spokojnosti klientov (P0404) | 36 | Aktivita č. 1: Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb | Počet subjektov, ktoré získali podporu na zavedenie a/alebo zlepšenie systémov merania spokojnosti klientov |
| | Počet osôb zapojených do vzdelávania (P0729) | 480000 | Aktivita č. 2: Posilňovanie odborných kapacít. | Počet projektov zameraných na proces monitorovani a zlepšovania poskytovaných služieb |
| | Počet zrealizovaných školení, kurzov, seminárov a iných vzdelávacích aktivít(P0595) | 20 | Aktivita č. 2: Posilňovanie odborných kapacít. | Počet projektov zameraných na proces monitorovani a zlepšovania poskytovaných služieb |
| Iné údaje, ktorými je možné sledovať naplnenie cieľov národného projektu (ak relevantné) | | | | |
| Ciel' národného projektu | Ukazovateľ | Indikatívna cieľová hodnota | Aktivita projektu | |

⁶ 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.

⁷ Národný projekt by mal obsahovať minimálne jeden relevantný projektový ukazovateľ, ktorý sa agreguje do programového ukazovateľa. Pri ostatných projektových ukazovateľoch sa uvedie N/A.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------|
| Zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť naplneniu očakávaní občanov Slovenskej republiky | Zvýšenie spokojnosti klientov so službami pobočiek SP o 30% do roku 2021 (východiskový stav bude meranie v roku 2019). | 30% | Aktivita č. 1: Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb. |
| | Poskytovanie systematických vzdelávacích aktivít na pobočkách SP. | 36 | Aktivita č. 2: Posilňovanie odborných kapacít. |

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

10. Bližší popis merateľných ukazovateľov.⁸

| | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov | |
| Názov merateľného ukazovateľa ⁹ | Počet subjektov, ktoré získali podporu na zavedenie a/alebo zlepšenie systémov merania spokojnosti klientov (P0404). |
| Akým spôsobom sa budú získavať dáta? | Údaje budú predstavovať počet pobočiek, ktoré budú zapojené do systému merania spokojnosti klientov. |

V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte údaje za každý z nich.

| | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov | |
| Názov merateľného ukazovateľa ¹⁰ | Počet osôb zapojených do vzdelávania (P0729). |
| Akým spôsobom sa budú získavať dáta? | Každý účastník vzdelávania podpíše prezenčnú listinu. Dáta budú získavané po každom zrealizovanom podujatí, ako súčet všetkých potvrdených (podpísaných) účastníkov. |

| |
|--------------------------------------------------|
| Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov |
|--------------------------------------------------|

⁸ 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.

⁹ V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

¹⁰ V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

| | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Názov merateľného ukazovateľa ¹¹ | Počet zrealizovaných školení, kurzov, seminárov a iných vzdelávacích aktivít (P0595). |
| Akým spôsobom sa budú získavať dáta? | Ku každej zrealizovanej vzdelávacej aktivite bude doložená prezenčná listina podpísaná účastníkmi. |

11. Očakávané dopady

| Zoznam prínosov a prípadných iných dopadov, ktoré sa dajú očakávať pre jednotlivé cieľové skupiny | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Dopady | Cieľová skupina (ak relevantné) | Počet ¹² |
| Efektívnejšie poskytovanie služieb, rýchlejšie vybavovanie agendy, zjednodušenie administratívnych úkonov a zníženie finančných nákladov. Používateľsky priateľskejšie poskytovanie informácií. Komfortnejšia prístupnosť poskytovaných služieb SP z pohodlia domova. Možnosť poskytnutia spätnej väzby | právnické osoby a občania (prijímatelia služieb VS) | Týka sa všetkých občanov a podnikateľov |
| Efektívnejšie vybavovanie agendy, zníženie počtu administratívnych úkonov, zrýchlenie rozhodovania. Vzdelávanie odborné, ale aj v mäkkých zručnostiach. Zvýšenie odbornosti zamestnancov SP, nadobudnutie zručností potrebných pre efektívne riadenie a motivovanie podriadených zamestnancov. Poskytovanie pomoci a podpory v procese ich adaptácie s cieľom flexibilne reagovať na prostredie a zároveň profesionálne realizovať výkon vo verejnej správe. | inštitúcie a subjekty VS | Týka sa všetkých zamestnancov SP |
| Efektívnejšie poskytovanie služieb, rýchlejšie vybavovanie agendy, zjednodušenie administratívnych úkonov a zníženie finančných nákladov. Používateľsky priateľskejšie poskytovanie informácií. | právnické osoby a občania (prijímatelia služieb VS) | Týka sa všetkých občanov |

¹¹ V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

¹² Ak nie je možné uviesť početnosť cieľovej skupiny, uveďte do tejto časti zdôvodnenie.

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Komfortnejšia prístupnosť poskytovaných služieb SP z pohodlia domova, kdekoľvek v EÚ. | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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

12. Aktivity

a) Uveďte detailnejší popis aktivít.

Hlavným cieľom predloženého zámeru národného projektu je zvýšiť kvalitu vnútorných procesov, zvýšiť odbornú úroveň zamestnancov, a tým prispieť naplneniu očakávaní občanov Slovenskej republiky. Ľudské zdroje sú hlavným aktívom akejkoľvek organizácie. Uvedomuje si to aj SP, ktorá v rámci projektu plánuje implementovať systémové zmeny a nové prvky v rámci organizácie. Predložený národný projekt si kladie za cieľ zlepšiť najmä kvalitu vlastných ľudských zdrojov a vytvoriť systémové predpoklady pre udržanie kvality, zlepšiť vnútorné procesy, vypracovať benchmarking SP s podobnými organizáciami v zahraničí, pripraviť objektivizované podklady pre tvorbu stratégie do roku 2030 s využitím participatívnych metód a aplikovaných prístupov Technology Foresight, ako aj rozbehnúť systém vnútorného mentoringu. Národný projekt tak prispeje k riešeniu niekoľkých závažných výziev, ktorým aktuálne čelí Sociálna poisťovňa, a to v oblasti zvyšovania kvality svojich zamestnancov, zvyšovania spokojnosti klientov SP a celkovému prebudovaniu SP na modernú, transparentnú a efektívnu inštitúciu do roku 2030.

Národný projekt bude realizovaný prostredníctvom dvoch aktivít, a to:

1. Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb.
2. Posilňovanie odborných kapacít.

Cieľom aktivity č. 1: Poskytovanie proklientsky orientovaných služieb je vytvoriť systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP.

Aktivita sa bude zameriavať na niekoľko oblastí:

- Meranie efektívnosti poskytovaných služieb.
- Tvorba rezervačného systému.
- Redizajn webového sídla na užívateľsky priateľskejšie.
- Zvyšovanie informovanosti.
- Mapovanie a optimalizácia procesov.
- Komparácia SP s podobnými organizáciami v zahraničí.
- Podpora strategického rozhodovania.

Oblasť č. 1: **Meranie efektívnosti poskytovaných služieb**

Zvýšenie efektívnosti procesov, a tým činnosti všetkých pobočiek SP, je jeden z dlhodobých strategických cieľov SP. Práve z tohto dôvodu sa vytvorí a implementuje systém merania efektívnosti poskytovaných služieb SP a monitoring výkonnosti pobočiek, ktorých cieľom bude zefektívniť poskytované služby. Taktiež sa zavedie realizácia priebežného zisťovania spokojnosti klientov SP pri odchode z pobočiek. Systém umožní vyjadriť spokojnosť s poskytovanými službami, ktoré získa zákazník

počas návštevy pobočky. Realizácia prieskumov spokojnosti so službami bude prepojená s monitoringom výkonnosti pobočiek. Pre splnenie predmetnej aktivity budú využité služby vlastných interných zamestnancov v kombinácii s externou dodávkou. Pre monitoring výkonnosti pobočiek by sa mal vytvoriť nový odbor v rámci SP. Pre nastavenie systému budú využití externí odborníci.

Oblasť č. 2: Tvorba rezervačného systému

Nepružnosť manažmentu klientov, a s tým spojené dlhé čakacie doby klientov spôsobuje nespokojnosť klientov so službami poskytovanými SP. Z tohto dôvodu sa v podmienkach Sociálnej poisťovne implementuje jednoduchý rezervačný systém pre klientov SP. Rezervačný systém bude najprv pilotne testovaný na jednej z pobočiek. Následne sa v prípade úspechu zavedie v rámci činnosti celej SP. Rezervačný systém bude súčasťou vynoveného moderného webového sídla. Pre splnenie spomínanej aktivity budú využité služby vlastných interných zamestnancov v kombinácii s externou dodávkou.

Oblasť č. 3: Redizajn webového sídla na užívateľsky priateľskejšie

Sociálna poisťovňa v súčasnosti poskytuje informácie občanom aj prostredníctvom webového sídla. Jej súčasné prevedenie však nezodpovedá aktuálnym trendom a komunikačným štandardom kladeným na moderné inštitúcie. SP má jeden z úmyslov postupnej transformácie na takúto ustanovizeň. Preto je jednou z potrebných úloh spustiť moderné priateľsky užívateľské webové sídlo, na ktorej budú informácie poskytované zrozumiteľnou formou a s využitím prvkov modernej elektronickej komunikácie (napr. videá s návodmi pre príslušnú životnú situáciu a postup). Vzhľadom na to, že SP poskytuje služby občanom z rôznych krajín EÚ, ktorí neovládajú slovenský jazyk, bude nevyhnutné pripraviť jazykové mutácie stránky v anglickom a nemeckom jazyku. Aktivita bude naplnená cez externú dodávku.

Oblasť č. 4: Zvyšovanie informovanosti

Správna forma sprostredkovania informácií cieľovým skupinám je podstatná pre úspech akejkoľvek informácie. S cieľom dosiahnuť maximálne komunikačné efekty šírenia informácií o vybraných produktoch SP bude vytvorený systém pravidelného informovania občanov Slovenskej republiky. Taktiež budú realizované aktivity na zvýšenie informovanosti cieľových skupín o produktoch SP prostredníctvom podlinkovej a nadlinkovej komunikácie, ale aj prostredníctvom vydávania brožúr pre občana pre lepšiu orientáciu pri rôznych životných situáciách. Bude sa zrealizovať kontrola a vyhodnotenie tlačív SP a prepracujú sa tak, aby boli užívateľsky priateľskejšie (napr. niekedy nie je jasné, čo má vyplniť klient a čo vyplňa poisťovňa, ďalej obsahujú zložitú terminológiu, kde sa vytvoria check listy, ktoré jasne pomenujú, čo je potrebné na vybavenie tej ktorej veci. Prepíšu sa aktuálne návody/usmernenia, ako postupovať v príslušných veciach, pretože mnohé usmernenia sú často zložité, odkazujú sa na zákony, v ktorých je potrebné hľadať potrebné údaje. Budú využité odborné interné aj odborné externé kapacity.

Oblasť č. 5: Mapovanie a optimalizácia procesov

Efektívne procesy determinujú celkovú výkonnosť akejkoľvek organizácie. V rámci projektu budú vypracované procesné mapy vybraných procesov. Po expertnom zhodnotení budú následne optimalizované tak, aby nedošlo k ohrozeniu úloh SP. Nové procesy sa, po pilotnom overení, implementujú vo všetkých pobočkách. Následná

činnosť pobočiek bude monitorovaná a budú realizované priebežné benchmarkingové porovnania činnosti z rôznych hľadísk (napr. rýchlosť procesov, efektívnosť výkonnosti jednotlivých zamestnancov). Zoptimalizovanie procesov životných situácií SP bude zahŕňať: biznis architektúru procesov, zoznam životných situácií; analýzu súčasného stavu zvolenej životnej situácie, procesný model životnej situácie; nový dizajn životnej situácie; zoznam ukazovateľov výkonnosti procesov; vyškolenie užívateľov inovovaných procesov zvolenej životnej situácie. Dodanie vo väčšej miere externými kapacitami v úzkej spolupráci s internými zamestnancami SP, ktorá je pre aktivitu nevyhnutnosťou.

Oblasť č. 6: Komparácia SP s podobnými organizáciami v zahraničí

Sociálna poisťovňa si určila za jednu z podstatných úloh postupnú transformáciu na inštitúciu zodpovedajúcu požiadavkám 21. storočia. Pre dosiahnutie tohto cieľa však bude nevyhnutné vypracovať komparatívnu analýzu modelu SP s modelmi podobných organizácií z iných štátov v rámci EÚ. Cieľom komparatívnej analýzy je vytypovať perspektívne oblasti a smery, ktoré je (teoreticky) možné implementovať v domácich podmienkach. Pre dosiahnutie tohto cieľa bude potrebné realizovať osobné stretnutia so zástupcami organizácií z iných krajín a organizovať tematické workshopy, na ktorých sa budú diskutovať črty a charakteristiky týchto organizácií v porovnaní so SP. Komparatívna analýza bude tvoriť vstup pre nastavenie Stratégie SP do roku 2030. Komparácia bude zrealizovaná a dodaná externou dodávkou, s možnosťou spolupráce s internými kapacitami SP, ktoré budú poskytovať potrebné vstupy pre zrealizovanie časti výstupu.

Oblasť č. 7: Podpora strategického rozhodovania

Správne nastavené strategické smerovanie každej organizácie je kľúčové pre dlhodobý úspech a udržateľnosť. Táto úloha je významná v spojitosti s budúcou Stratégiou SP do roku 2030. Projekt umožní realizovať sériu aktivít podporujúcej strategické rozhodovanie s využitím participatívnych prístupov a aplikáciou adaptovanej metódy Technology Foresight, tvorby scenárov a výber cieľov prostredníctvom expertných metód rozhodovania, napr. analytického hierarchického procesu optimalizujúceho výstupy rozhodovania. Do realizácie týchto aktivít budú zapojení interní, vybraní externí experti, ale aj vlastní mentori SP (vid'. Aktivita č. 2). Práve zapojenie širšieho výberu relevantných expertov, ktorí budú reprezentovať širší výsek spoločnosti, zabezpečí širšie uchopenie postavenia SP a definovania návrhov pre ďalšie zameranie SP.

Cieľom aktivity č. 2: Posilňovanie odborných kapacít je realizovať systémové zmeny v štruktúre SP, ktoré prispievajú k dlhodobému a systematickému riešeniu cieľov spojených so zvyšovaním znalostnej bázy SP prostredníctvom vzdelávania zamestnancov.

Aktivita sa bude zameriavať na niekoľko oblastí:

- Mapovanie vzdelávacích potrieb zamestnancov.
- Vybudovanie vzdelávacej inštitúcie SP.
- Vyhodnocovanie efektívnosti vzdelávania.
- Mapovanie popisov pracovných miest.
- Vytvorenie mentoringového programu.
- Kompetenčné vzdelávanie zamestnancov SP

Oblasť č. 1: Mapovanie vzdelávacích potrieb zamestnancov

Systémové vzdelávanie nie je možné bez mapovania potrieb v oblasti vzdelávania zamestnancov SP. Mapovanie určí potreby, ktoré budú napĺňané vďaka vybudovaným systémovým prvkom vlastnej vzdelávacej organizačnej zložky internými zamestnancami, ale aj so zapojením externých expertov.

V aktivite sa počíta aj s vypracovaním aktuálneho a súčasného stavu v akom sa SP nachádza na základe analýzy, ktorá bude podkladom pre vyhodnotenie výkonnosti a pokroku po skončení aktivít projektu a sledovanie posunu v rámci efektivity vykonávaných činností SP. Cieľom a prínosom analýzy by bolo objektívne a nezávislé preskúmanie a zhodnotenie stavu a návrh riešenia na zvýšenie efektívnosti jednotlivcov, organizačných jednotiek. Výsledkom by malo byť zvýšenie efektívnosti a výkonnosti organizácie.

Oblasť č. 2: Vybudovanie vzdelávacej inštitúcie SP

Samotné vzdelávanie bude uskutočňované najmä vytvorenou internou expertnou jednotkou z radov vlastných odborných zamestnancov SP, ktorá bude schopná poskytovať vzdelávanie interným zamestnancom a sprostredkovať najlepšie skúsenosti z činnosti SP. Vzdelávanie bude realizované aj s limitovaným zapojením externých expertov v rôznych oblastiach podľa priebežne zisťovaných potrieb zamestnancov. Samotné špecializované vzdelávanie bude realizované na rôznych úrovniach aj so zapojením manažmentu. Prvým predpokladom pre vybudovanie bude zrealizovanie podrobnej analýzy pre tento účel. Súčasťou aktivity bude aj vytvorenie akčného plánu pre implementáciu odborného vzdelávania v rámci novovytvoreného vzdelávacieho inštitútu SP.

Oblasť č. 3: Vyhodnocovanie efektívnosti vzdelávania

Cieľom predloženého projektu je poskytnúť zamestnancom nové znalosti a zručnosti prostredníctvom zavedenia systému interného vzdelávania. Kvalita a pridaná hodnota aktivít bude jedným z hlavných kritérií, ktoré budú zohľadňované v rámci výberu najvhodnejších typov a foriem vzdelávacích aktivít. Pre maximalizáciu efektov bude realizované vyhodnocovanie úspešnosti (napr. v podobe získanej pridanej hodnoty) realizovaného vzdelávania, ale aj priebežné mapovanie zvyšovania vzdelanostnej úrovne zamestnancov. Porovnania (benchmarking) vzdelávania a znalostnej úrovne bude realizované na úrovni pobočiek. Služba bude poskytnutá externými nezávislými kapacitami.

Oblasť č. 4: Mapovanie popisov pracovných miest

Mapovanie vzdelávacích potrieb umožní komplexne zhodnotiť potrebu špecifických znalostí a zručností, ktoré budú jednak dopĺňané v rámci vzdelávania, ale budú základom pre prehodnotenie nastavenia popisov pracovných miest. Mapovanie popisov pracovných miest umožní pripraviť návrh pre optimalizáciu a aktualizáciu vrátane novej špecifikácie pracovných náplní. Služba bude poskytnutá externými kapacitami.

Oblasť č. 5: Vytvorenie mentoringového programu

Sociálna poisťovňa disponuje množstvom kvalitných odborných pracovníkov expertov s dlhoročnými skúsenosťami pôsobením v rámci organizácie. Tieto skúsenosti je potrebné v maximálnej miere využiť pre rozvoj ľudských zdrojov, ale aj pre návrh odporúčaní vo vybraných oblastiach činnosti SP. Pre dosiahnutie týchto cieľov bude v podmienkach SP implementovaný mentoringový program, do ktorého budú zahrnutí

jednak mentori, ale aj začínajúci mladí pracovníci. Program bude spustený na všetkých 36 pobočkách SP. V prvom kroku bude vypracovaný interný manuál mentoringu, ktorý presne určí podmienky pre zaradenie do zoznamu interných mentorov. Vypracovanie manuálu bude poskytnuté externou dodávkou. Jednou z podmienok, okrem odbornosti, bude pôsobenie v SP po dobu najmenej 20 rokov. Mentori budú zapojení do participatívnych rozhodovacích procesov, ako skupina interných expertov SP. Mentormi budú len interní zamestnanci SP v plánovanom celkovom počte 108 pracovníkov.

Oblasť č. 6: **Kompetenčné vzdelávanie zamestnancov SP**

Vzdelávanie vnímame ako preventívny nástroj pred nesprávnymi rozhodnutiami s uplatňovaním princípov celoživotného vzdelávania a ako prostriedok získavania nových vedomostí, rozvoja schopností a zručností. Špecifické vzdelávacie opatrenia, ktoré sú zamerané na vzdelávanie v oblasti komunikácie s osobami so špeciálnymi potrebami. A nakoniec kompetenčné vzdelávanie v podpore aktivít zameraných na zvyšovanie odborných schopností zamestnancov. Pričom presný rozsah a typy školení budú identifikované na základe analýzy vzdelávacích potrieb SP a pravidelne aktualizovaného katalógu školení.

Ďalej sa plánujú realizovať jazykové kurzy v anglickom jazyku pre zamestnancov ústredia a aj pobočiek SP, Informačných poradenských centier a Klientskych centier, len pre vybraných zamestnancov, ktorí poskytujú servis a informácie zahraničným firmám a osobám v cudzom jazyku v súvislosti s momentálne riešeným projektom EESSI (elektronická medzinárodná výmena informácií medzi inštitúciami sociálneho zabezpečenia v rámci EÚ).

b) V tabuľke nižšie uved'te 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: Poskytovanie proklientskych služieb | Vytvoriť systémové predpoklady pre poskytovanie kvalitnejších služieb klientom SP. | žiadateľ | 37 |
| Aktivita 2: Posilňovanie odborných kapacít | Realizovať systémové zmeny v štruktúre SP, ktoré prispejú k dlhodobému a systematickému riešeniu cieľov spojených so zvyšovaním znalostnej bázy SP | žiadateľ | 37 |

| | | | |
|--|------------------------------------------------|--|--|
| | prostredníctvom vzdelávania zamestnancov | | |
|--|------------------------------------------------|--|--|

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 | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predpokladané finančné prostriedky na hlavné aktivity | Celková suma | Uveďte plánované vecné vymedzenie |
| Aktivita 1 Poskytovanie proklientskych služieb | 4 000 000,00 EUR | |
| Nákup hmotného a nehmotného majetku | 100 000,00 EUR | IT hardware a software, pomôcky alebo zariadenia a ostatné zariadenia nevyhnutné pre projekt. |
| Odpisy, režijné výdavky a vecné príspevky | 5 000,00 EUR | Odpisy dlhodobého a nehmotného majetku. |
| Osobné výdavky | 1 330 000,00 EUR | Mzdové výdavky interných (cca 55) a externých (cca 40) zamestnancov podieľajúcich sa na realizácii projektových aktivít. |
| Cestovné náhrady | 60 000,00 EUR | Náhrady preukázaných cestovných výdavkov, na ubytovanie, stravné a potrebných vedľajších výdavkov. |

| | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ostatné výdavky – externé služby | 2 500 000,00 EUR | <ul style="list-style-type: none"> - Publikácie, brožúry, školiace materiály, manuály, propagácia, komunikácia (190 000,00 EUR) – oblasť 4; - Biznis architektúra procesov, zoznam životných situácií, nový dizajn životných situácií, zoznam ukazovateľov výkonnosti procesov (400 000,00 EUR) – oblasť 5; - Vývoj a spustenie systémov pre rezervačný systém a spätnú väzbu (650 000,00 EUR) – oblasť 2; - Školenia (300 000, 00 EUR) - oblasť 5; - Preklady, vývoj a redizajn webovej stránky (60 000,00 EUR) – oblasť 3; - Výdavky za odborných expertov (vyhodnocovanie výkonnosti pobočiek) (300 000,00 EUR) – oblasť 1; - nastavenie systémov monitorovania (oblasť 1 – 30 000,00 EUR), analýza súčasného stavu zvolených životných situácií, procesné modely životných situácií (100 optimalizovaných procesov) (oblasť 5 - 250 000,00 EUR)), komparácia SP (oblasť 6 – 300 000,00 EUR) a participácia na činnostiach v rámci oblasti 7 (cca 2 experti – 20 000,00 EUR)- (spolu 600 000 EUR) |
| Finančné výdavky a poplatky | 5 000,00 EUR | Výdavky na poistenie majetku financovaného z NFP. |
| Aktivita 2 Posilňovanie odborných kapacít | 3 130 400,00 EUR | |
| Nákup hmotného a nehmotného majetku | 60 000,00 EUR | IT hardware a software, pomôcky alebo zariadenia a ostatné zariadenia nevyhnutné pre projekt. |
| Finančný prenájom a operatívny nájom | 100 000,00 EUR | Nájom hnutel'nej alebo nehnuteľnej veci (nájom pre priestory novovytvorenej vzdelávacej inštitúcie SP) |

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Odpisy, režijné výdavky a vecné príspevky | 5 000,00 EUR | Odpisy dlhodobého a nehmotného majetku. |
| Osobné výdavky | 1 360 400,00 EUR | Mzdové výdavky interných (cca 150) a externých (cca 25) zamestnancov podieľajúcich sa na realizácii projektových aktivít. |
| Cestovné náhrady | 100 000,00 EUR | Náhrady preukázaných cestovných výdavkov, na ubytovanie, stravné a potrebných vedľajších výdavkov. |

| | | |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ostatné výdavky – externé služby | 1 500 000,00 EUR | <ul style="list-style-type: none"> - Publikácie, brožúry, školiace materiály, manuály pre vzdelávaciu inštitúciu a podporu mentoringu (100 000,00 EUR) – oblasť 2, oblasť 5; - Služby spojené s organizáciou a realizáciou odborných školiacich podujatí pre zamestnancov SP (60 000,00 EUR); - Mapovanie vzdelávacích potrieb zamestnancov, analýza efektívnosti jednotlivcov a organizačných jednotiek SP(oblasť 1)- cca 5 expertov (300 000,00 EUR); - Vytvorenie akčného plánu pre implementáciu odborného vzdelávania v rámci novovytvoreného vzdelávacieho inštitútu SP (oblasť 2 – 230 000,00 EUR); - Externí školitelia (oblasť 2) – cca 5-10 expertov využívaných v prípade potreby pre odborné vzdelávanie v oblasti sociálneho poistenia (150 000,00 EUR); - Externí školitelia pre odborné školenia mäkkých zručností pre všetkých zamestnancov SP (cca 10-15 externistov) a jazykové školenia pre vybraných zamestnancov SP podľa potrieb cca 2 externisti (oblasť 6 – 500 000,00 EUR); - Vyhodnocovanie efektívnosti interného vzdelávania (oblasť 3) -cca 10 expertov (60 000,00 EUR); - Mapovanie popisov pracovných miest (oblasť 4) cca 1 až 2 experti (50 000,00 EUR); - Vytvorenie mentoringového programu (oblasť 5) cca 5 expertov (50 000,00 EUR). |
| Finančné výdavky a poplatky | 5 000,00 EUR | Výdavky na poistenie majetku financovaného z NFP. |

| | | |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hlavné aktivity SPOLU | 7 130 400,00 EUR | |
| Predpokladané finančné prostriedky na podporné aktivity | | |
| Osobné výdavky Služby | 373 000,000 EUR | Mzdové náklady na projektový tím. |
| Cestovné náhrady | 20 000,00 EUR | Náhrady preukázaných cestovných výdavkov, na ubytovanie, stravné a potrebných vedľajších výdavkov. |
| Publicita | 7 000,00 EUR | Publicita projektu |
| Podporné aktivity SPOLU | 400 000,00 EUR | |
| CELKOM | 7 530 400,00 EUR | |

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

Cieľom plánovaného národného projektu je pokračovanie v zefektívňovaní procesov a hospodárenia agend SP prostredníctvom poskytovania proklientskych služieb pre občanov a podnikateľov a posilňovanie odborných kapacít, zvýšením produktivity práce vlastných zamestnancov podieľajúcich sa na výkone verejnej moci pri zachovaní kvality poskytovaných služieb.

Projekt predstavuje posun na nový, inovatívny stupeň výkonu agendy SP a nenahrádza verejné výdavky v zmysle čl. 95 všeobecného nariadenia.

Tým výdavky európskych štrukturálnych a investičných fondov v tomto projekte nenahrádzajú, ale dopĺňajú výdavky SP a bez nich by stanovené ciele nebolo možné dosiahnuť.

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. Štúdiá uskutočiteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov
Informácie sa vyplňajú iba pre investičné¹³ typy projektov.

¹³ 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.

| Štúdia uskutočniteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Existuje relevantná štúdia uskutočniteľnosti ¹⁴ ? (áno/nie) | <i>N/A – Nie je aplikovateľné pre projekty OP EVS</i> |
| Ak je štúdia uskutočniteľnosti dostupná na internete , uveďte jej názov a internetovú adresu, kde je štúdia zverejnená | <i>N/A – Nie je aplikovateľné pre projekty OP EVS</i> |
| V prípade, že štúdia uskutočniteľnosti nie je dostupná na internete, uveďte webové sídlo a termín, v ktorom predpokladáte jej zverejnenie (mesiac/rok) | <i>N/A – Nie je aplikovateľné pre projekty OP EVS</i> |

Zdroj: Uznesenie Vlády SR č. 300 z 21.6.2017 k návrhu Rámca na hodnotenie verejných investičných projektov v SR.

¹⁴ 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>)