

INŠTITÚT SPRÁVNÝCH A BEZPEČNOSTNÝCH ANALÝZ  
MINISTERSTVA VNÚTRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Dashboard – nástroj na vizualizáciu výkonnostných ukazovateľov

Školiaci materiál

## Obsah

1.	Základná charakteristika dashboardu.....	3
1.1.	Pareto analýza .....	3
1.2.	Kontrolný diagram SPC .....	4
1.3.	Ďalšie typy grafov využitých v dashboarde .....	6
2.	Ciele dashboardu .....	7
2.1.	Štandardné typy KPI .....	7
2.2.	Meranie kapacít procesov v dashboarde .....	9
2.3.	Meranie výkonnosti procesov v dashboarde.....	9
3.	Návod na používanie dashboardu.....	10
3.1.	Úvodná strana .....	10
3.2.	SPC grafy.....	12
3.3.	Transparentnosť .....	14
3.4.	Kataster KPI - vkladár.....	16
3.5.	Kataster KPI.....	18
3.6.	Pareto - početnosť .....	20
4.	Použitá literatúra .....	22

## Zoznam obrázkov

Obrázok 1 Pareto graf .....	4
Obrázok 2 Kontrolný diagram SPC .....	5
Obrázok 3 Stĺpcový graf.....	6
Obrázok 4 Prstencový graf .....	6
Obrázok 5 Graf radiálnej mierky .....	6
Obrázok 6 Tabuľka s údajmi .....	6
Obrázok 7 Schéma štandardných typov KPI.....	7
Obrázok 8 Úvodná strana dashboardu.....	11
Obrázok 9 Pohľad SPC grafy .....	13
Obrázok 10 Pohľad Transparentnosť .....	155
Obrázok 11 Pohľad Kataster KPI- vkladár .....	177
Obrázok 12 Pohľad Kataster KPI.....	199
Obrázok 13 Pareto - početnosť .....	21

## 1. Základná charakteristika dashboardu

**Pre uľahčenie kontinuálneho sledovania výkonnosti procesov boli vytvorené šablóny kontrolných panelov (dashboard).** Tieto šablóny na jednom mieste obsahujú analytické nástroje, kontrolné diagramy a iné doplnkové informácie. Dashboard pozostáva z rôznych typov grafov ako sú Pareto analýza, kontrolné diagramy, stĺpcové, bodové, prstencové, kombinované grafy, grafy radiálnej mierky ale aj tabuľky s údajmi.

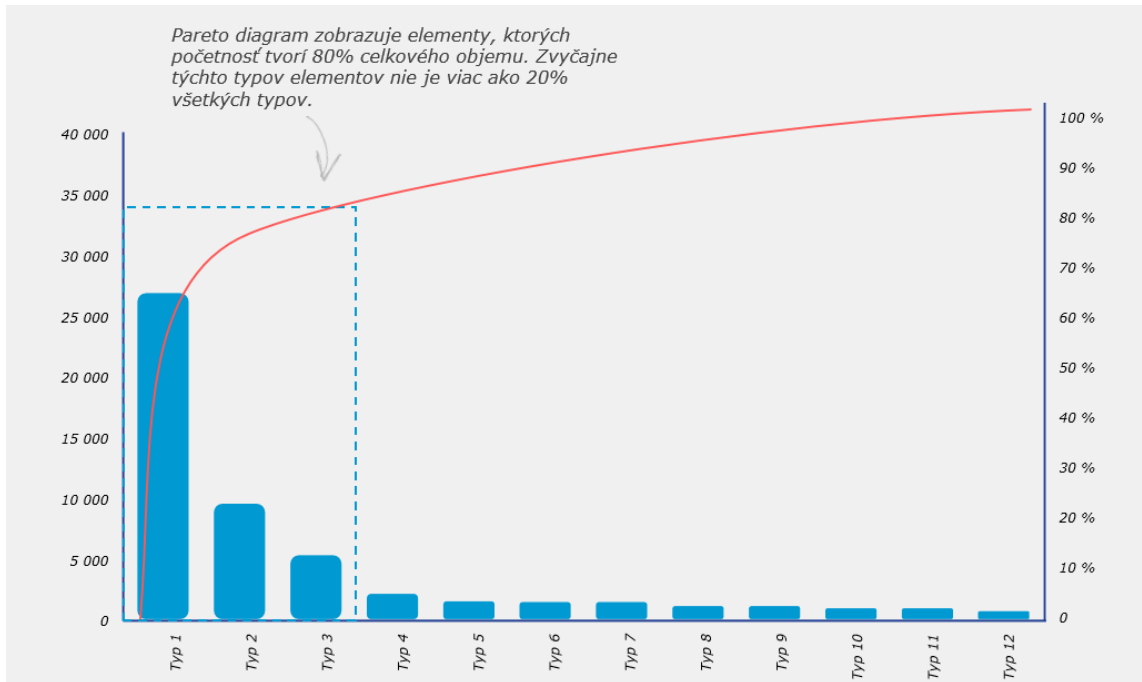
Pri navrhovaní odporúčaného riešenia pre sledovanie výkonnosti procesov bol uprednostnený dynamický nástroj pred generovanými reportmi a iným druhom statického sledovania. V takomto dynamickom kontrolnom paneli osoba zodpovedná za proces môže vidieť všetky hlavné informácie na jednom mieste a prostredníctvom relevantného filtrovania priamo v nástroji môže analyzovať rôzne vzťahy a závislosti medzi hodnotami.

### 1.1. Pareto analýza

Cieľom Pareto analýzy je zoradenie analyzovaných prvkov tak, aby vynikla dôležitosť kritických elementov, na ktoré sa treba zamerať, aby sa efektívne využili obmedzené zdroje. **Pareto analýza je založená na pravidle 20/80 – 20 % príčin spôsobuje 80 % výsledných efektov.**

Okrem identifikovania najčastejších typov dopytu sa Pareto analýza používa na určenie príležitostí na optimalizáciu s najväčším možným dopadom. Využitie Pareto analýzy je však mnohostranné, napr. na analýzu príčin prestojov, nedodržania pracovných postupov, početnosti úkonov konkrétnej agendy, početnosti realizácie životnej situácie, identifikácie typov výsledkov procesu/úkonu, početnosti podľa jednotlivých pracovníkov.

Výsledkom Pareto analýzy je prehľadný graf (obr. č. 1), kde je najčastejší element umiestnený vľavo na osi X a ďalšie elementy sú v klesajúcom poradí. Os Y vľavo zobrazuje početnosť týchto elementov. Os Y vpravo vyjadruje kumulatívny percentuálny podiel jednotlivých elementov.



Obrázok 1 Pareto graf

Zdroj: Metodika merania procesov prostredníctvom KPI, MV SR

### Postup zostrojenia Pareto diagramu

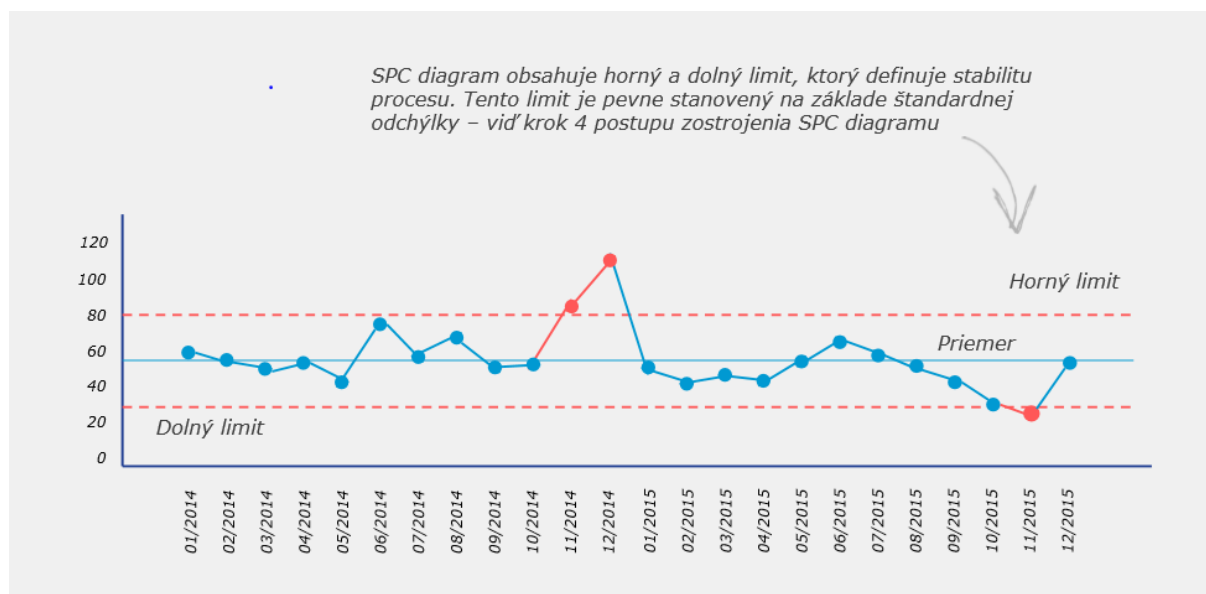
- 1) **Analyzovaný problém** - definovať prvky, ktorých vplyv sa bude vyhodnocovať; určiť problém na riešenie.
- 2) **Súčet prvkov** - číselne vyjadriť jednotlivé prvky a zostaviť ich celkový súčet za časové obdobie.
- 3) **Percentuálne vyjadrenie** - vypočítať percentuálnu hodnotu pre každý prvok.
- 4) **Usporiadanie** - usporiadať prvky od najväčšieho po najmenší.
- 5) **Kumulácia** - vypočítať kumulatívne percentá pridávaním percentuálneho podielu jednotlivých prvkov do priebežného súčtu.
- 6) **Diagram** - zostrojiť stĺpcový diagram a čiaru kumulatívnych súčtov (tzv. Lorenzova krivka).
- 7) **Interpretácia** - určiť, ktoré prvky sú najdôležitejšie.

### 1.2. Kontrolný diagram SPC

**SPC** (Statistical Process Control) je **analytický nástroj**, ktorý pomáha pri rozhodovanom procese a **umožňuje vidieť, kedy proces pracuje stabilne a kedy nie**. Variácia je prítomná v akomkoľvek procese a určenie, kedy je prirodzená a kedy je ju nutné upraviť, je kľúčom k fungujúcim a stabilným procesom.

Kontrolné diagramy vytvorené pomocou SPC ukazujú variáciu v sledovanom výkonnostnom ukazovateli počas určeného časového úseku sledovania procesu (obr. č. 2). Diagramy sú líniové grafy so spojenými bodmi. Os x väčšinou predstavuje časovú priamku. Umiestnené body v grafe sú väčšinou priemery podskupín alebo rozsahy variácií medzi podskupinami a takisto môže ísť o jednotlivé merania. Diagram obsahuje hornú, priemernú a dolnú hranicu, ktoré určujú ako je proces stabilný alebo nestabilný.

Kontrolné diagramy slúžia na kontinuálnu kontrolu priebehu procesov. Monitorujú ako sú procesy výkonné a ako sú kapacity ovplyvnené, ak je vykonaná zmena. Tieto informácie sú použité na zlepšenie kvality alebo zvýšenie produktivity.

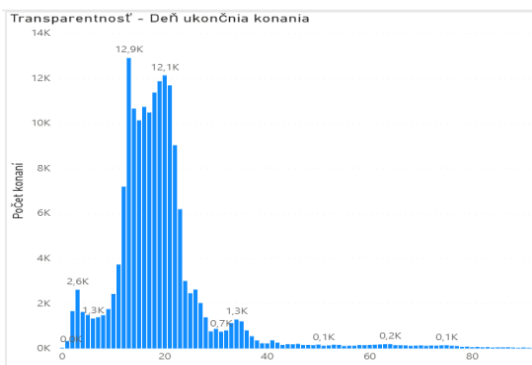


Obrázok 2 Kontrolný diagram SPC  
Zdroj: Metodika merania procesov prostredníctvom KPI, MV SR

### Postup zostrojenia SPC diagramu

- 1) **Zber dát** - pri tvorbe SPC diagramu potrebujeme základné informácie o hodnote daného ukazovateľa a jeho vývoji v čase (napr. priemernú dobu vybavenia spisu za posledné 2 roky).
- 2) **Stredová línia** - vypočítame priemer z hodnôt daného ukazovateľa za zvolené časové obdobie, ktorý nám určuje stredovú líniu (na obr. č. 2 je to hodnota 58).
- 3) **Variabilita hodnôt ukazovateľa** - variabilitu vypočítame ako priemer rozdielu medzi jednotlivými hodnotami (pričom výslednú hodnotu vždy prevedieme na kladné číslo).
- 4) **Trojnásobok štandardnej odchýlky** - vynásobíme vyrátaný priemer z kroku 3 konštantou 2,96 (3 násobok štandardnej odchýlky).
- 5) **Horný a dolný limit** - nakoniec prirátame číslo z kroku 4 k stredovej línii, čím nám vznikne horný limit. Odrátaním čísla z kroku 4 nám vznikne dolný limit diagramu.
- 6) **Dáta** - následne treba vložiť hodnoty ukazovateľa do pripraveného kontrolného diagramu SPC.

### 1.3. Ďalšie typy grafov využitých v dashboarde

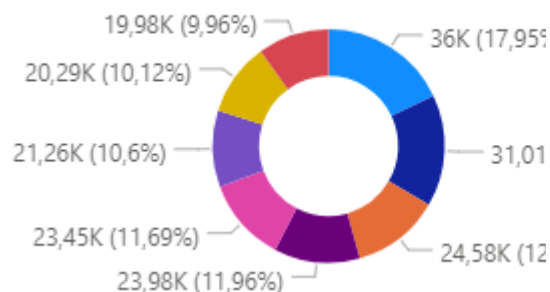


Obrázok 3 Stĺpcový graf  
Zdroj: Dashboard pre kataster

Stĺpcový graf zobrazuje kategórie pozdĺž vodorovnej osi (kategória) a hodnoty pozdĺž zvislej osi (hodnota).

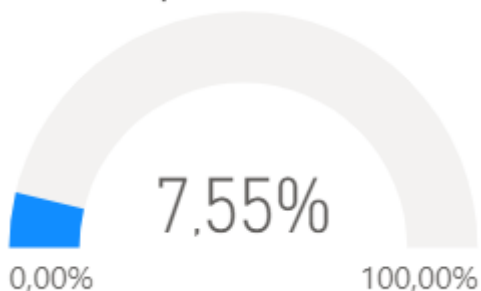
Prstencové grafy zobrazujú údaje v prstencoch a každý prstenec predstavuje jeden rad údajov. Ak sa v označeniach údajov zobrazujú percentá, každý prstenec predstavuje spolu 100 %.

#### Počet prijatia podaní



Obrázok 4 Prstencový graf  
Zdroj: Dashboard pre kataster

#### % vkladov po lehote



Obrázok 5 Graf radiálnej mierky  
Zdroj: Dashboard pre kataster

Graf radiálnej mierky je tvorený kruhovým oblúkom a zobrazuje jednu hodnotu, ktorá ukazuje, do akej miery sa podarilo dosiahnuť cieľ alebo kľúčový ukazovateľ výkonu (KPI).

Tabuľka s údajmi vyjadruje sumu správnych poplatkov a alikvotnú časť (5 %), čo je odhadovaná časť poplatkov, ktoré budú vrátené kvôli nedodržaniu lehoty.

#### Vybrané správne poplatky a alikvotná časť na ic

Mesto	Správny poplatok (euro)	Alikvotr
Bánovce nad Bebravou	107 988 €	
Banská Bystrica	363 628 €	1
Banská Štiavnica	59 528 €	
Bardejov	147 660 €	
Bratislava	2 068 938 €	10
<b>Total</b>	<b>15 106 574 €</b>	<b>755</b>

Obrázok 6 Tabuľka s údajmi  
Zdroj: Dashboard pre kataster

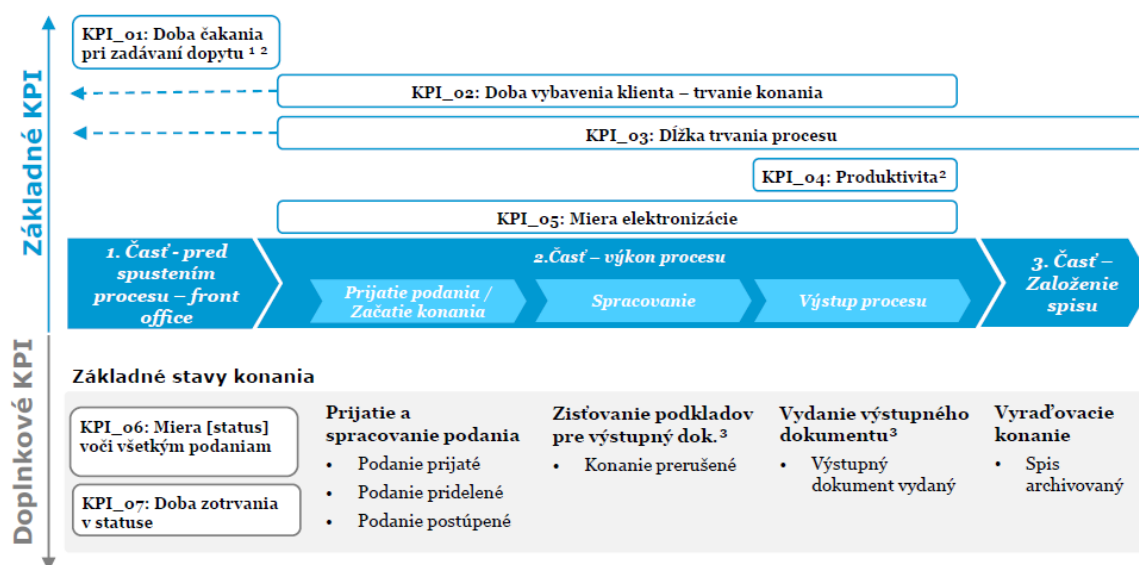
## 2. Ciele dashboardu

Meranie, vyhodnocovanie a zlepšovanie procesov je jednou z hlavných aktivít [národného projektu Optimalizácia procesov vo verejnej správe](#). Cieľom dashboardu je vytvoriť nástroj na [sledovanie jednotlivých výkonnostných ukazovateľov \(KPI\)](#)<sup>1</sup>, ktoré nám pomôžu v ďalšom kroku identifikovať optimalizačné príležitosti. KPI majú jednoznačného vlastníka, definíciu výpočtu, danú periodicitu a spôsob vyhodnotenia.

### 2.1. Štandardné typy KPI

Identifikované skupiny KPI sú naviazané na jednotlivé časti štandardného priebehu procesu. Prvá časť KPI meria dobu čakania na vybavenie klienta vo front-office. Druhá časť výkonnostných ukazovateľov je zameraná na výkon procesu. Záverečnú časť tvorí meranie dodatočných aktivít po vybavení dopytu žiadateľa. Tieto aktivity preňho nemajú pridanú hodnotu.

Uvedená skupina merateľných ukazovateľov vytvára zoznam základných a doplnkových KPI (obr. č. 7). Ak je to účelné, [vykonávateľ procesnej analýzy](#) môže tento zoznam rozšíriť o merateľné ukazovatele špecifické pre konkrétne procesy. Využívaním štandardných typov KPI sa umožní vzájomné porovnávanie rôznych typov agend.



Obrázok 7 Schéma štandardných typov KPI

Zdroj: Metodika merania procesov prostredníctvom KPI, MV SR

V nasledujúcej tabuľke je popísaných sedem štandardných merateľných ukazovateľov KPI. Pri každom z nich je uvedená pridaná hodnota jednotka merania.

<sup>1</sup> V prípade dostupnosti finančných dát je možné rozšíriť výkonnostné ukazovatele o nákladovosť procesov ([Metodika merania nákladovosti TD-ABC](#)). Okrem vypočítania nákladovosti súčasného stavu metodika slúži na prognózovanie zmien nákladovosti procesov v budúcnosti v dôsledku legislatívnych zmien, implementácií optimalizačných opatrení, porozumeniu variabilite procesov a iné.



Názov KPI	Popis a pridaná hodnota ukazovateľa	Jednotka
<b>Doba čakania pri zadávaní dopytu</b>	KPI ukazuje <b>čas, ktorý uplynul od vydania vyvolávacieho lístka po samotné vyvolanie klienta</b> zamestnancom verejnej správy  <i>Pridaná hodnota - pochopenie a riadenie dopytu</i>	hh:mm:ss
<b>Doba vybavenia klienta (trvanie konania)</b>	KPI ukazuje <b>čas od zadania dopytu</b> (príp. čakania na zadanie dopytu – ak je možné merať) až <b>po vyhovenie dopytu</b> pre klienta  <i>Pridaná hodnota - informácia o celkovom čase trvania procesu z hľadiska klienta</i>	hh:mm:ss
<b>Dĺžka trvania procesu</b>	KPI ukazuje <b>čas od zadania dopytu</b> (príp. čakania na zadanie dopytu – ak je možné merať) až <b>po vykonanie všetkých krokov zamestnancom</b> verejnej správy  <i>Pridaná hodnota - informácia o celkovom čase trvania procesu z hľadiska verejnej správy</i>	hh:mm:ss
<b>Produktivita</b>	KPI ukazuje <b>počet úkonov, ktoré zamestnanec vykoná za stanovený čas</b>  <i>Pridaná hodnota - možnosť benchmarkingu, nastavenie noriem pri opa0kujúcich sa rovnakých úkonoch, vyhodnocovanie efektivity práce.</i>	Počet úkonov/ hh:mm:ss
<b>Miera elektronizácie</b>	KPI ukazuje <b>pomer elektronických a fyzických:</b> a) podaní; b) vypracovaných výstupov; c) spisov, ktoré zamestnanci vedú.  <i>Pridaná hodnota - informácia o súčasnom stave digitalizácie procesov</i>	%
<b>Miera [status] voči všetkým podaniam</b>	KPI ukazuje aký percentuálny <b>podiel prebiehajúcich podaní je vo vybranom statuse</b>  <i>Pridaná hodnota - poznanie, kde v procese najviac podaní viazne</i>	%
<b>Doba zotrvania v statuse</b>	KPI ukazuje čas, koľko dané podanie strávi vo vybranom statuse  <i>Pridaná hodnota - informácia o tom, ktorá procesná časť trvá najdlhšie</i>	hh:mm:ss

Tabuľka 1 Číselník odporúčaných merateľných ukazovateľov KPI  
Zdroj: Metodika merania procesov prostredníctvom KPI, MV SR

## 2.2. Meranie kapacít procesov v dashboarde

Meranie kapacít procesov umožňuje inštitúciám verejnej správy pochopiť ako je schopná reagovať na potreby klientov. Meranie poskytuje doplňujúce údaje, ktoré použijeme pre pochopenie fungovania súčasného stavu procesov a identifikovanie optimalizačných príležitostí.

Dashboard sa sústreďuje na **definovanie predvídateľnosti potrieb klientov po službách**. To znamená, ako spoľahlivo a predvídateľne inštitúcie verejnej správy reagujú na dopyty po svojich službách. Predvídateľnosť vychádza z predpokladu, že sa v procese nič nemení a je možné vyriešenie dopytu. Na tento účel využíva metódu Statistical Process Control (SPC), ktorú popisujeme na nasledujúcich stranách. Pre určenie predvídateľnosti vybavenia dopytov je potrebný zber údajov v rámci určitého časového obdobia.

Príklady ukazovateľov kapacity:

- **čas odozvy** - vyjadruje, ako rýchlo je vyriešený dopyt po službách;
- **prestoje pri vybavení dopytu** – udávajú, koľko času zaberajú prestoje v rámci vybavovania dopytu po službách.

## 2.3. Meranie výkonnosti procesov v dashboarde

Meranie výkonnosti procesov slúži na pochopenie ako efektívne je realizované vybavenie dopytov po službách. Zároveň pomáha porozumieť záujemu v rámci procesov (z pohľadu vplyvov na proces, aktivít bez pridanej hodnoty, ...). Rozoznávame dva druhy procesných meraní:

- **prechodné merania** - sú zavedené na krátke obdobie, aby poskytli údaje, čo sa deje pri realizácii procesov. Sú zamerané na identifikáciu nedostatkov procesu v rôznych podobách.
- **prediktívne merania** – sú zavedené pre účely trvalého merania procesov, aby bolo možné indikovať, či sú procesy realizované v očakávanej kvalite a zameriavajú sa na meranie mílnikov (kritických bodov) procesov. Umožňujú predpovedať dopady zmien v rámci výkonu procesov.

Ak sú v rámci merania procesov zozbierané relevantné a presné dáta, je potrebné ich sledovať a vyhodnocovať v čase. V dlhšom časovom období vieme zachytiť trendy a výkyvy vo výkone procesov. Na tento účel je použitá metóda určenia variability v čase (SPC).

Na základe SPC diagramov a doplnkových analýz je možné určiť miesta, ktorým je potrebné sa venovať prioritne v rámci optimalizácie výkonu procesov. **V procesoch môžu vzniknúť anomálie** z rôznych dôvodov, či už **nesystémových** (fluktuácia zamestnancov, PN atď.) alebo **systémových** (zdvojená práca, IT systémy nepodporujúce výkon procesov v dostatočnej miere a iné). V prípadoch jednorazových nesystémových anomálií nie je nutné okamžite zasahovať a zachádzať do detailu, keďže čas venovaný takejto iniciatíve môže presiahnuť úžitok z nej.

Pri navrhovaní budúceho stavu procesov je cieľom, aby bolo sledovanie na báze SPC vykonávané v rámci každého procesu. To však neznamená, že každý proces bude optimalizovaný. Vyhodnotenie zistených informácií má prebiehať na pravidelnej báze, aby sa zabezpečilo kontinuálne sledovanie a jednotnosť vyhodnotenia výkonov.

### 3. Návod na používanie dashboardu

Dashboard je prístupný cez platformu Power BI Report Server. Po kliknutí na link ([klikni sem](#)) a prihlásení sa Vám zobrazí úvodná stránka. V dashboarde sa nachádzajú dáta z vkladových V-registrov.

Dashboard v Power BI svojou variabilitou a prehľadnosťou prispieva ku kontinuálnemu vyhodnocovaniu výkonnosti procesov a tým vytvára predpoklad k ich zlepšovaniu. Umožňuje porovnanie medzi jednotlivými katastrálnymi úradmi a identifikuje najlepšiu prax v daných procesoch (tzv. „best practise“).

#### 3.1. Úvodná strana

**Úvodná strana** pozostáva z identifikácie subjektov, ktoré sa podieľali na vytvorení dashboardu. Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky poskytuje dáta z vkladových registrov informačného systému WRKN. Analytici Ministerstva vnútra Slovenskej republiky poskytnuté dáta spracovali do aplikácie na sledovanie štatistickej regulácie procesov.

**Kliknutím na ikonu informácii „i“ sa dostanete k tejto príručke.**

**Na spodnej lište vidíme šesť rôznych pohľadov v rámci dashboardu.** Je možné preklikávať medzi jednotlivými pohľadmi. Okrem súčasne vybraného úvodu sú k dispozícii: SPC grafy, transparentnosť, kataster KPI– vkladar, kataster KPI, pareto – početnosť. Hárky s modrým podfarbením sú určené najmä pre vlastníkov procesov na okresných úradoch. Hárky so žltým podfarbením sú primárne určené pre vyšší manažment. **Rozdielne zobrazovanie je spôsobené rolou, akú má používateľ nastavenú.**

**MINISTERSTVO  
VNÚTRA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

**ÚGKK SR**  
Úrad geodézie, kartografie a katastra  
Slovenskej republiky

## Dashboard pre kataster

Dashboard obsahuje dáta z vkladových V-registrov zo systému WRKN.  
Dáta za OÚ Pezinok a OÚ Galanta nie sú k dispozícii.  
Vizuály s modrým pozadím sú určené pre prednostov jednotlivých OÚ.  
Vizuály s žltým pozadím sú určené pre užívateľov na centrálnej úrovni.

Úvod SPC grafy Transparentnosť Kataster KPI – vkladár Kataster KPI Pareto - početnosť

Obrázok 8 Úvodná strana dashboardu  
Zdroj: Dashboard pre kataster

### 3.2. SPC grafy

**Podľa pridelených práv sa v ľavej časti zobrazí filter so zoznamom krajov a miest, ktoré bude môcť užívateľ sledovať a analyzovať.** Tento filter sa zobrazuje a funguje naprieč celým dashboardom a nie je ho nutné pri každej zobrazenej stránke nastavovať osobitne. Tlačidlom „Zrušiť všetky filtre“ sa ukazovatele vrátia do pôvodného zobrazenia. Vyfiltrovaním požadovaného pohľadu sa ukazovatele automaticky prepočítajú.

Hárok „SPC grafy“ zobrazuje **štyri SPC grafy, ktoré zobrazujú hodnoty podľa kalendárneho týždňa**. Plná tmavomodrá čiara medzi dvoma červenými čiarami zobrazuje priemernú týždennú hodnotu prijatých podaní. Červenou čiarou je zobrazený [horný a dolný limit procesu](#).

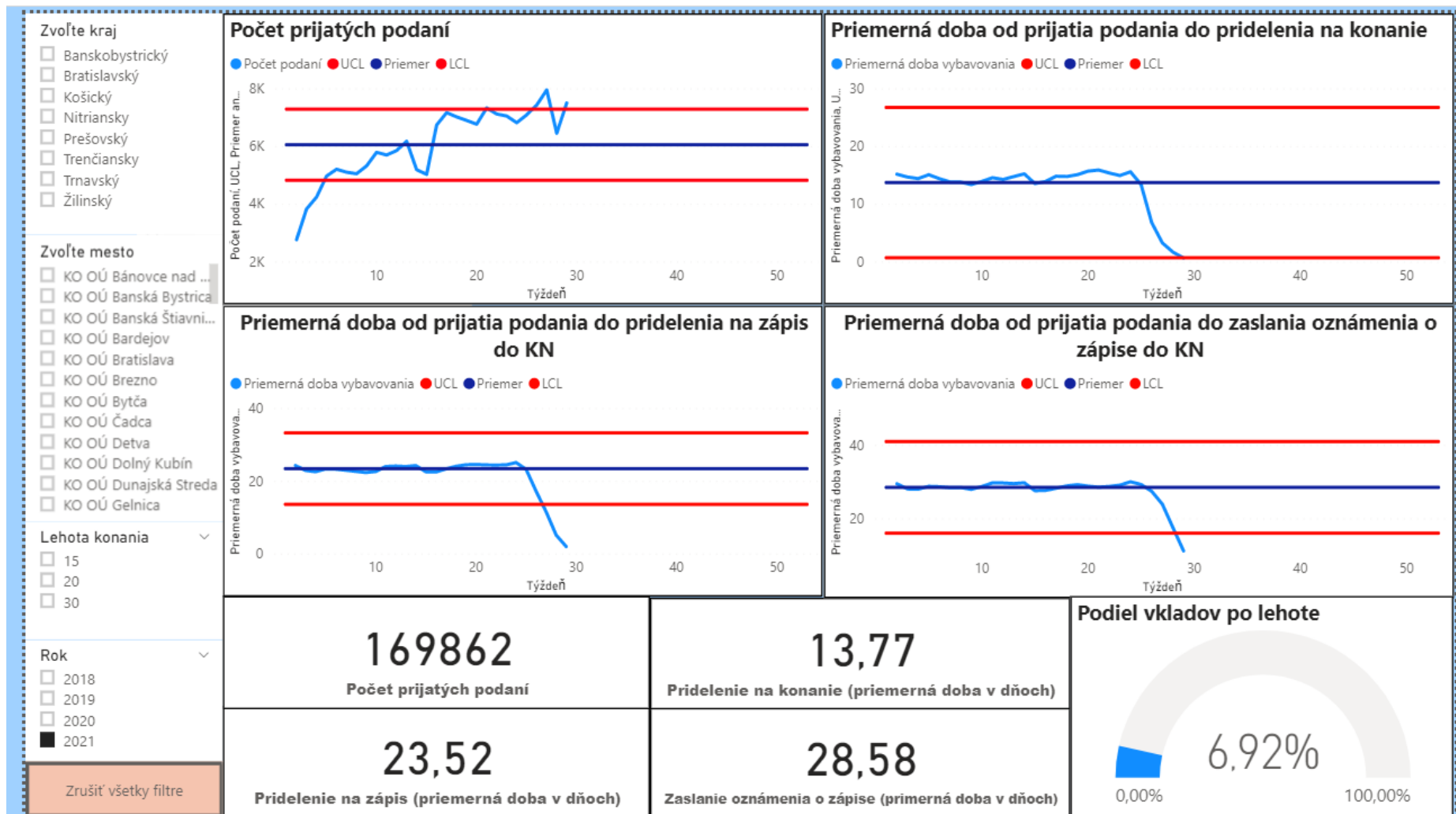
- Prvý graf (hore vľavo) - vidíme vývoj počtu prijatých podaní v danom kalendárnom týždni za rok.
- Druhý graf (hore vpravo) - zobrazuje priemernú dobu v dňoch od prijatia podania po pridelenie na konanie.
- Tretí graf (dole vľavo) - zobrazuje priemernú dobu v dňoch od prijatia podania po pridelenie na zápis do katastra nehnuteľností.
- Štvrtý graf (dole vpravo) - znázorňuje priemernú dobu v dňoch od prijatia podania po zaslanie oznámenia o zápise do katastra nehnuteľností.

Krivka grafov má ku koncu klesajúci charakter. Je to spôsobené existenciou otvorených spisov.

V spodnej časti nájdeme ešte **štyri kvantitatívne ukazovatele**:

- počet prijatých podaní,
- pridelenie na konanie (priemerná doba v dňoch),
- pridelenie na zápis (priemerná doba v dňoch),
- zaslanie oznámenia o zápise (priemerná doba v dňoch).

V **grafe radiálnej mierky** je uvedený podiel vkladov po lehote vybavenia na počte všetkých prijatých vkladov za sledované obdobie.



Obrázok 9 Pohľad SPC grafy  
Zdroj: Dashboard pre kataster

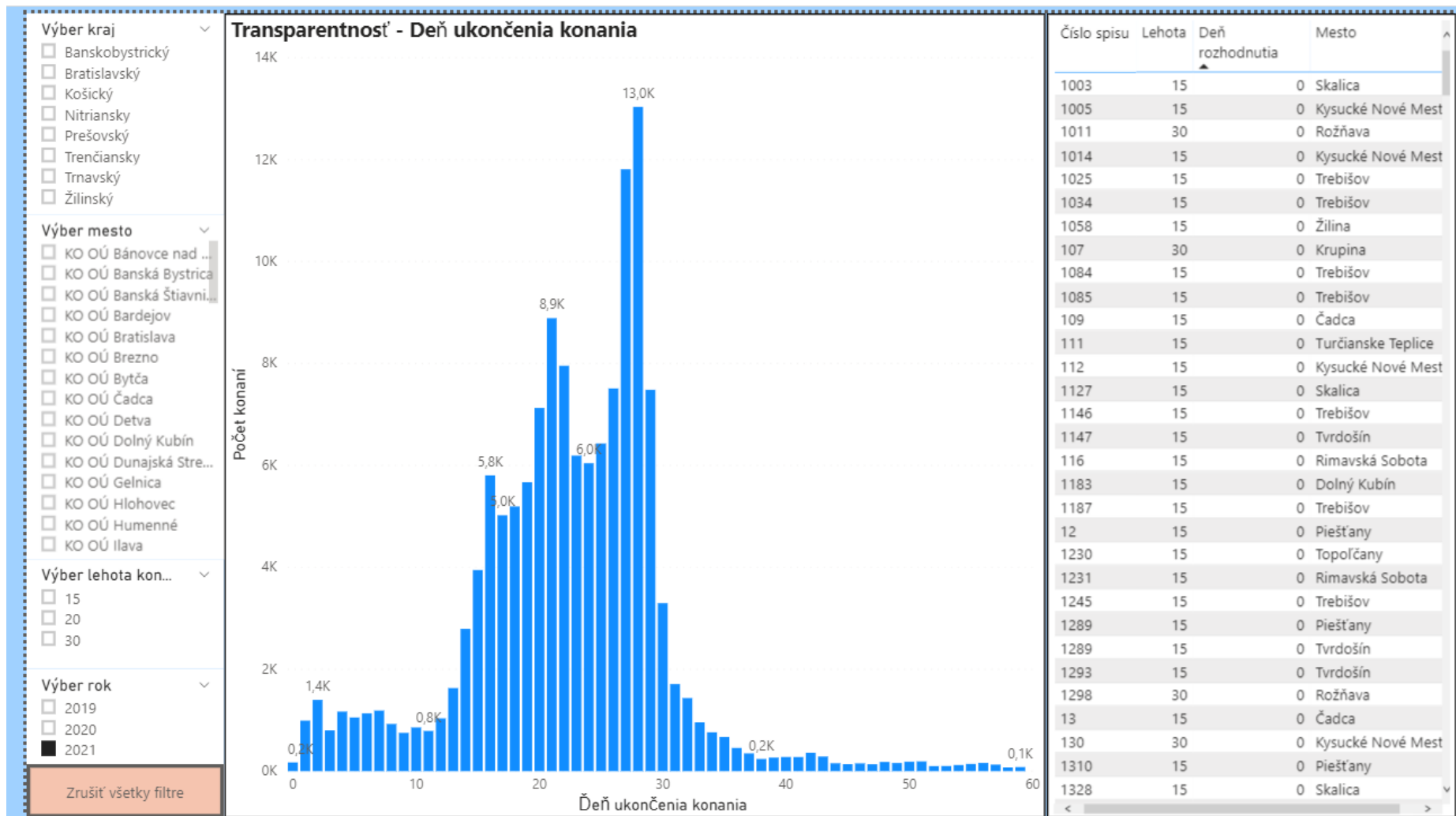
### 3.3. Transparentnosť

**Keď hovoríme o transparentnosti, ide o definovanie jasných pravidiel, kritérií a podmienok pre všetkých občanov.** Ich dodržiavanie je možné čiastočne kontrolovať dole uvedeným grafom a tabuľkou.

**Spodná x-ová os v grafe znázorňuje dni, kedy boli konania ukončené. Výška modrého stĺpca vyjadruje početnosť ukončených konaní.**

Napríklad pri spisoch s 30-dňovou lehotou na vybavenie sú niektoré spisy ukončené na druhý a tretí deň od podania. V tomto prípade síce ide o dodržanie zákonnej lehoty na vybavenie, ale títo **žiadatelia môžu byť zvýhodnení pred tými, ktorí si požiadali o zrýchlený zápis do 15 dní a zaplatili vyšší správny poplatok.** Pri spisoch s 15-dňovou lehotou sú spisy ukončené spravidla na 13. a 14. deň.

Na druhej strane je v tomto grafe možné zistiť, ktoré spisy boli vybavené po zákonnej lehote. Konkrétne prípady je možné následne identifikovať podľa čísla spisov, ktoré sú uvedené v tabuľke. V tabuľke je ďalej identifikovaný okresný úrad a porovnanie lehoty s dňom vybavenia.



Obrázok 10 Pohľad Transparentnosť  
Zdroj: Dashboard pre kataster



### 3.4. Kataster KPI - vkladár

Hárok „Kataster KPI – vkladár“ slúži najmä pre vedúcich pracovníkov katastrálnych úradov, keďže na ňom dokážu sledovať **výkonnosť jednotlivých vkladárov**. V hornej časti sa nachádza bublinový graf, ktorý znázorňuje jednotlivých vkladárov a ich priemernú dobu potrebnú na vydanie rozhodnutia v konaní. Akonáhle priemerná doba konania o vklade prekročí 15 dní, bublinkový graf zmení farbu na červeno (v opačnom prípade modrá farba)<sup>2</sup>.

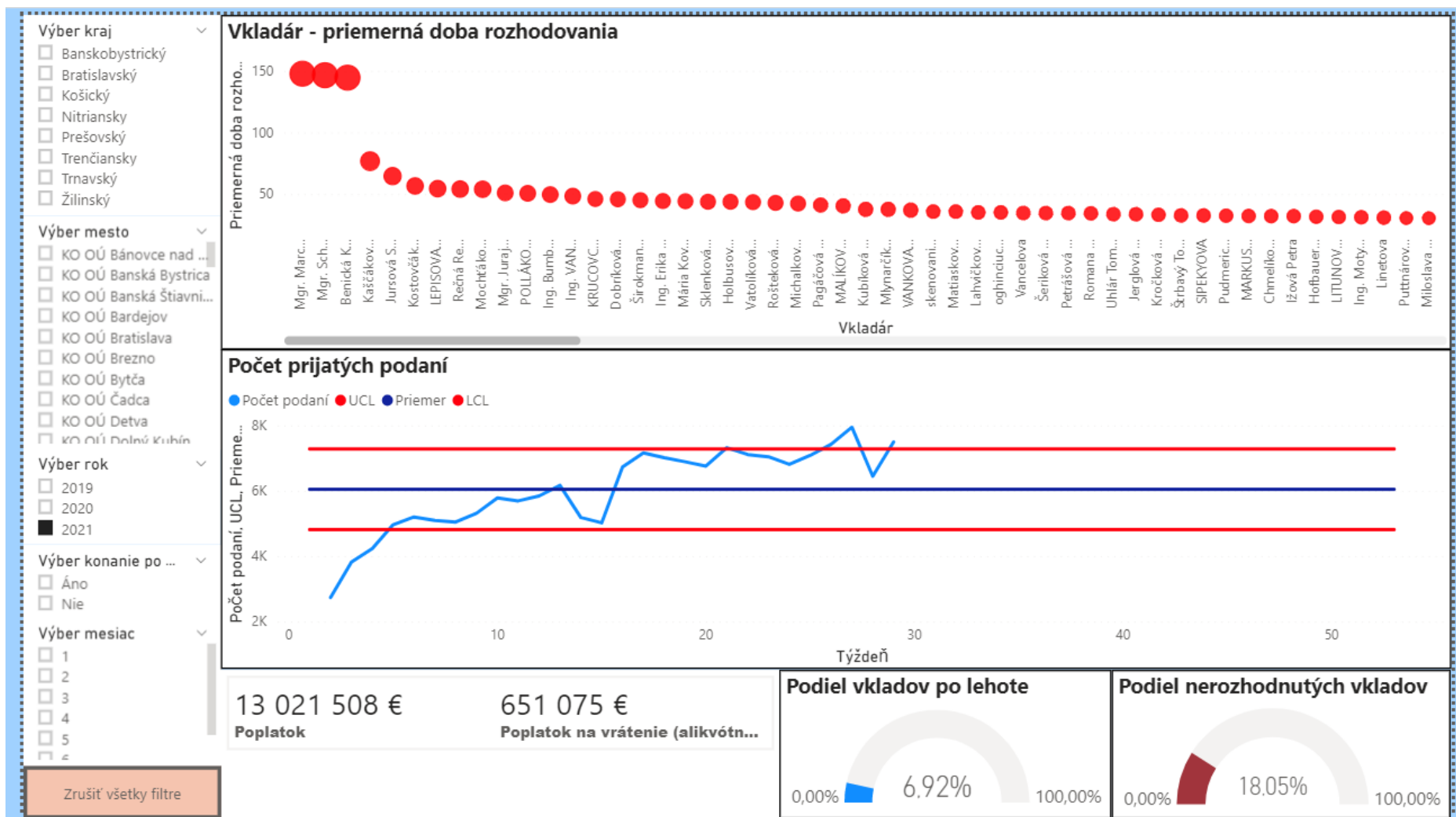
Ak kliknete na konkrétnu bublinu v grafe, následne sa Vám pod ním upraví SPC graf tak, že uvidíte **počet pridelených konaní konkrétneho vkladára** a zároveň sa percentuálne prepočíta **podiel vkladov po zákonnej lehote aj podiel nerozhodnutých vkladov**.

V spodnej časti vľavo je uvedená **celková výška správnych poplatkov** za podané žiadosti. Vedľa je uvedená alikvótna časť (5 %). Ide o odhad výšky správnych poplatkov, o vrátenia ktorých môžu požiadať žiadatelia v prípade, ak sa ich žiadosť nevybavila v zákonnej lehote.

Uvedená **aliquótna časť nepredstavuje reálne vrátenú výšku správnych poplatkov, ide iba o jej odhad na základe dostupných dát**. Zároveň upozorňujeme, že uvedené odhady nie sú prepočítavané na konkrétneho vkladára, t.j. vkladár za uvedenú sumu nezodpovedá.

---

<sup>2</sup> Niektoré mená sú uvedené duplicitne, hoci môže ísť o jedného vkladára (napr. *Peter Novák* alebo *Ing. Peter Novák* alebo *NOVÁK*). Je to spôsobené systémom, ktorý takéto prihlasovanie do WRKN umožňuje.



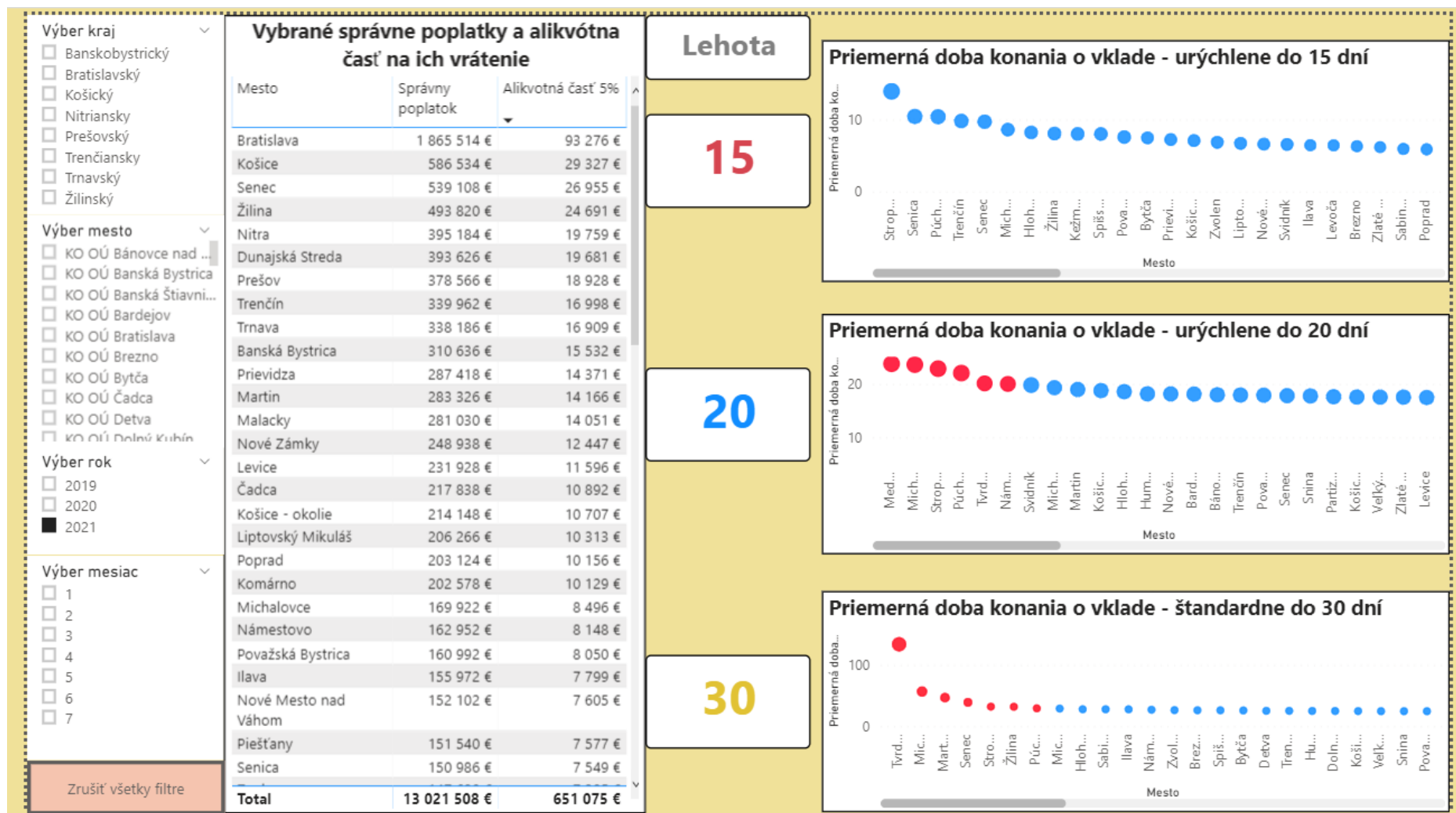
Obrázok 11 Pohľad Kataster KPI- vkladár  
Zdroj: Dashboard pre kataster

### 3.5. Kataster KPI

Hárak „Kataster KPI“ slúži najmä na **porovnávanie výkonnosti medzi jednotlivými úradmi** a identifikáciu rizikových úradov.

**Bublinové grafy na pravej polovici zobrazujú priemernú dobu konania o vklade.** Mestá sú zoradené zostupne, t.j. vľavo je vždy úrad s najdlhšou priemernou dobou konania o vklade. Jednotlivé grafy sú rozdelené podľa lehôt: 15-dňová, 20-dňová a 30-dňová lehota. Akonáhle v danom katastrálnom úrade priemerná doba konania o vklade prekročí danú lehotu, bublinkový graf zmení farbu na červeno.

Na ľavej polovici je **tabuľka**. Úrady v nej sú zoradené podľa **sumy prijatých správnych poplatkov**. Ku každému úradu je vypočítaná aj alikvótna časť 5 %, čo je odhadovaná časť poplatkov, ktorá sa môže vrátiť poplatníkom v dôsledku nedodržania lehôt.



Obrázok 12 Pohľad Kataster KPI  
Zdroj: Dashboard pre kataster

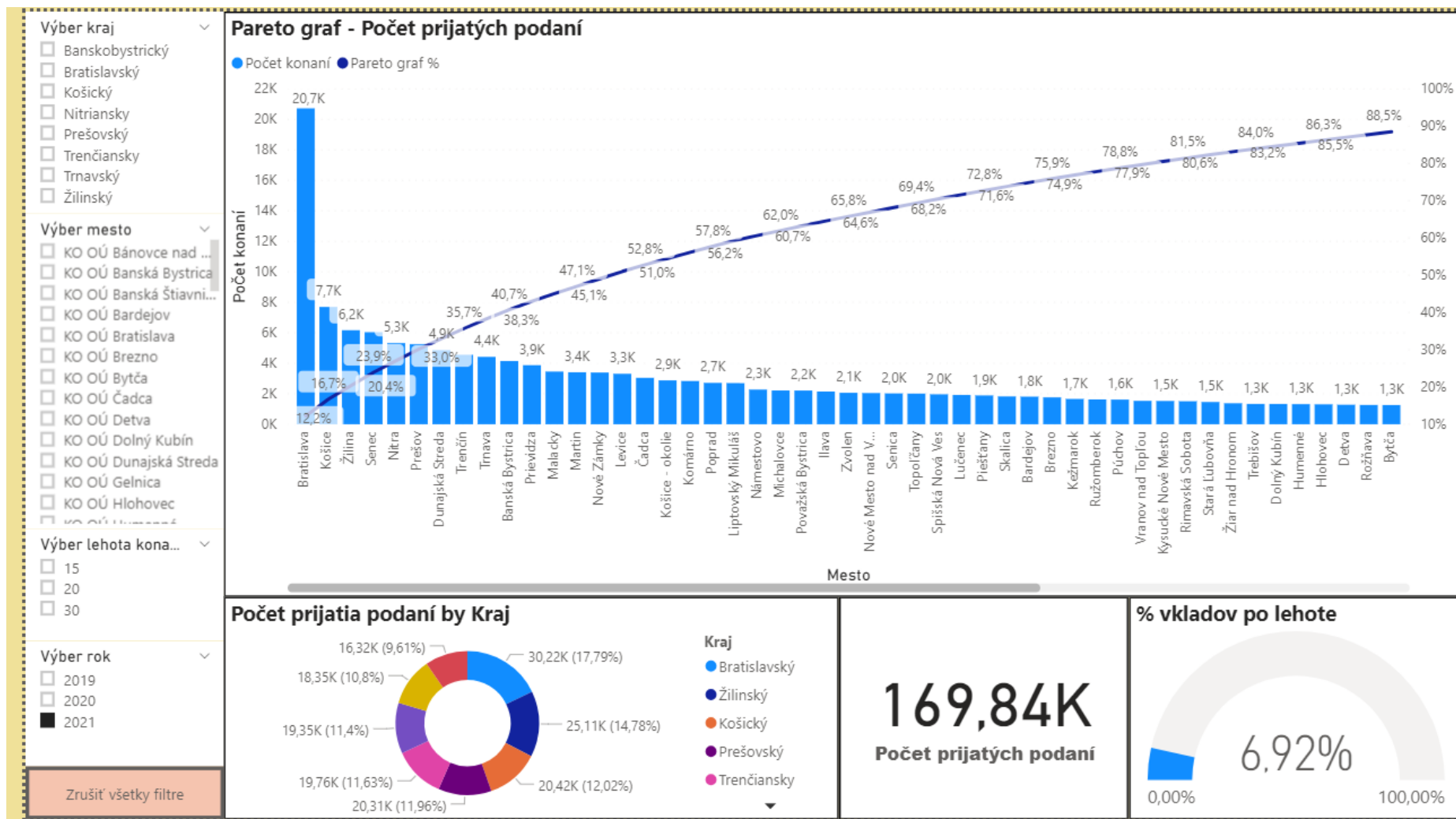
### 3.6. Pareto - početnosť

Posledný hárok „**Pareto – početnosť**“ slúži na sledovanie počtu prijatých podaní. Na spodnej osi grafu sú zaradené úrady zostupne podľa počtu prijatých podaní. Zvislá os vyjadruje početnosť týchto podaní. Bližší popis pareto grafu je [v časti 1.1](#).

V spodnom páse je v strede zobrazený celkový **počet podaní v číselnej forme**. Udaj je vedený v tisícoch.<sup>3</sup> V ľavej časti je **prstencový graf rozdeľujúci prijaté podania podľa krajov**. V pravej časti je zobrazený podiel vkladov po lehote.

---

<sup>3</sup> Na obr. 13 hodnota 169,84K zodpovedá hodnote 169 840 prijatých podaní.



Obrázok 133 Pohľad Pareto- početnosť  
Zdroj: Dashboard pre kataster

#### 4. Použitá literatúra

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky: **Metodika optimalizácie procesov verejnej správy**. [online].

[cit. 2021-07-27]. URL:

<[https://www.minv.sk/swift\\_data/source/mvsr\\_a\\_eu/fabianova/np\\_optimalizacia/Metodika%20optimalizacie%20procesov%20verejnej%20spravy%20\(januar%202020\).pdf](https://www.minv.sk/swift_data/source/mvsr_a_eu/fabianova/np_optimalizacia/Metodika%20optimalizacie%20procesov%20verejnej%20spravy%20(januar%202020).pdf)>

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky: **Metodika merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI**. [online]. [cit. 2021-07-27]. URL:

<[https://www.minv.sk/swift\\_data/source/mvsr\\_a\\_eu/fabianova/np\\_optimalizacia/metodika-merania-vykonnosti-procesov-prostrednictvom-KPI.pdf](https://www.minv.sk/swift_data/source/mvsr_a_eu/fabianova/np_optimalizacia/metodika-merania-vykonnosti-procesov-prostrednictvom-KPI.pdf)>

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky: **Metodika merania nákladovosti procesov TD-ABC**.

[online]. [cit. 2021-07-27]. URL: <

[https://www.minv.sk/swift\\_data/source/mvsr\\_a\\_eu/fabianova/np\\_optimalizacia/metodika-merania-nakladovosti.pdf](https://www.minv.sk/swift_data/source/mvsr_a_eu/fabianova/np_optimalizacia/metodika-merania-nakladovosti.pdf)>

**CENTRUM METODICKÉHO RIADENIA**

**INŠTITÚT SPRÁVNÝCH A BEZPEČNOSTNÝCH ANALÝZ  
MINISTERSTVA VNÚTRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

skolenie.cmr@minv.sk  
[minv.sk](http://minv.sk)

Námestie 1. mája 18  
851 01 Bratislava