

Inštitút správnych a bezpečnostných analýz

Ministerstvo vnútra SR

Koľko stoja procesy vo verejnej správe?

Aplikácia metódy TD ABC na výpočet ročných nákladov na vybavenie tiesňového volania

ZHRNUTIE

Verejná správa dnes nesleduje svoje náklady na úroveň procesov. V súčasnosti preto nevieme povedať, koľko stojí vybavenie tiesňových volaní alebo akýchkoľvek iný proces. Na rýchly a jednoduchý výpočet nákladovosti procesov slúži metóda časovo závislého merania nákladovosti (Time Driven Activity Based Costing \approx TD ABC). Cieľom komentára je vypočítať náklady štátu na spracovanie tiesňového volania a zároveň tým otestovať užitočnosť metodiky TD ABC v podmienkach verejnej správy

Metóda TD ABC je nenáročná na objem potrebných údajov. Na jej základe najskôr vypočítame náklady na minútu služby aktérov vybraného procesu. Následne po zohľadnení početnosti a časového trvania jednotlivých aktivít určíme ročné náklady na proces.

Zvolená metóda je vhodná pre rýchlo sa meniace prostredie. V roku 2019 Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky vynaložilo vyše 1,8 milióna eur na vybavenie tiesňových volaní. Na základe prevádzkových dát je možné optimalizovať procesy na úseku integrovaného záchranného systému. Zároveň je do budúcnosti možné prognózovať ich náklady vzhľadom na predpokladaný dopyt po službe. Rovnakú analýzu odporúčame urobiť na všetky relevantné procesy vo verejnej správe. Pomocou metódy TD ABC je možné nastaviť výšku správnych poplatkov tak, aby zodpovedala administratívnym nákladom.

Nenáročnosť aplikácie metódy TD ABC naprieč celou verejnou správou prevyšuje jej nedostatky (hrubý obraz o nákladovosti). Výber metódy bol určený v rámci národného projektu Optimalizácie procesov verejnej správy. Pomocou nej je možné vzájomné porovnávanie nákladovosti veľkého množstva nesúrodých procesov. V komentári je predstavená prvá aplikácia metódy TD ABC v praxi. Toto a jej ďalšie použitia prinesú analytikom MV SR poznatky, ktoré pomôžu prehodnotiť zvolený postup a prijať nápravné opatrenia na spresnenie výsledkov do budúcnosti.

UPOZORNENIE

Materiál prezentuje názory autorov a Inštitútu správnych a bezpečnostných analýz Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, ktoré nemusia nutne odzrkadľovať oficiálne názory Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Cieľom publikovania komentárov je podnecovať a zlepšovať odbornú a verejnú diskusiu na aktuálne témy. Citácie textu by preto mali odkazovať na Inštitút správnych a bezpečnostných analýz ako autora týchto názorov a nie na Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky.

ÚVOD

„Transakčné služby verejnej správy nie sú kontinuálne monitorované a optimalizované na základe prevádzkových dát vrátane automatizácie. Kľúčové sú služby poskytované občanom (napríklad klientske centrá) alebo podporné a prierezové činnosti vo verejnej správe (back-offices).“¹. Väčšina služieb verejnej správy pre občanov a podnikateľov je poskytovaná na okresných úradoch.

Slovensko je pokryté sieťou 72 okresných úradov, na ktorých sa vykonávajú procesy primárne určené občanom a podnikateľom. Procesy pokrývajú rôzne oblasti života od služieb katastra, cez živnostenské podnikanie až po krízové riadenie. „Výdavky okresných úradov dosiahli v roku 2019 takmer 140 mil. eur, z rozpočtu MV SR tvoria takmer 9 %. Dve tretiny (93 mil. eur) výdavkov sú spojené so zamestnancami na okresných úradoch a klientskych centrách.“² Medzi týmito štátnymi zamestnancami sú systemizované miesta aj pre operátorov linky tiesňového volania 112 (LTV 112)³. Príjem tiesňových volaní zabezpečujú nepretržite 24 hodín / 7 dní v týždni na koordinačných strediskách integrovaného záchranného systému (KS IZS).

V súčasnosti nevieme povedať aké sú ročné náklady na konkrétne procesy integrovaného záchranného systému. Náklady na prevádzku KS IZS vieme určiť iba na úroveň rozpočtovej položky. Prevádzka LTV 112 je bezplatná, nespája sa s výberom žiadneho správneho poplatku. Zneužitie tiesňovej linky je ale možné sankcionovať v priestupkovom konaní.

Cieľom komentára je vypočítať náklady štátu na spracovanie tiesňového volania a zároveň tým otestovať užitočnosť metodiky TD ABC v podmienkach verejnej správy. Predpokladom výpočtu nákladov vybavenia tiesňových volaní na LTV 112 je znalosť nákladovosti procesov IZS. Na tento účel bol na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky (MV SR) vypracovaný metodický postup na časovo závislé meranie nákladovosti (Time Driven Activity Based Costing ≈ TD ABC). Metóda TD ABC je nenáročná na získanie potrebných údajov na výpočet. V inštitúciách verejnej správy „údaje o nákladoch je možné získať z príslušnej rozpočtovej kapitoly [...]. Dĺžka trvania jednotlivých aktivít a ich početnosť boli zisťované na základe [Metodiky optimalizácie procesov verejnej správy](#)“⁴ a pomocou elektronického dotazníka⁵ distribuovaného všetkým zamestnancom KS IZS.

Výber metódy TD ABC na výpočet nákladovosti procesov vyplýva z implementácie národného projektu Optimalizácie procesov verejnej správy. Zvolená metóda nie je ideálna, primárne slúži pre procesy produkujúce tovary, nie služby. Avšak umožňuje jednoducho navzájom porovnávať náklady rôznych typov procesov, ktoré sa navzájom líšia počtom účastníkov, typom a počtom vstupov a výstupov, legislatívnym rámcom, obslužnými kanálmi či podporou informačnými systémami.

¹ MF SR: Moderné a úspešné Slovensko. Str. 94

² MF SR: Revízia výdavkov ministerstva vnútra (verejná správa a bezpečnosť). Str. 50

³ Príjem tiesňových volaní je súbežne zabezpečovaný prostredníctvom národných čísel tiesňového volania.

⁴ MV SR: Metodika merania nákladovosti TD ABC. Str. 6

⁵ Elektronický dotazníkový zber údajov sa realizoval medzi všetkými zamestnancami KS IZS (100 % návratnosť).

Dotazník obsahoval zoznam hlavných, riadiacich a podporných procesov a bol vyplňaný prostredníctvom elektronickej aplikácie. Hlavnými cieľmi dotazníka bolo zistiť činnosti (procesy), ktoré vykonávajú jednotlivé pozície; rozdeliť pracovný čas medzi tieto činnosti a identifikovať individuálne početnosti. Ukážka v [prílohe 2](#).

VYŤAŽENOSŤ TIESŇOVEJ LINKY AKO FAKTOR NÁKLADOVOSTI PROCESU

Ak operátor vyhodnotí prijatý hovor ako volanie v tiesni, vyšle na miesto udalosti záchranné zložky (tzv. volanie s udalosťou). V opačnom prípade operátor prijatý hovor vyhodnotí ako volanie bez udalosti. Na LTV 112 bolo v roku 2019 prijatých 1 081 714 hovorov, pričom 57 % tvorili volania s udalosťou.

Vyššiu vyťaženosť operátorov spôsobuje príjem neidentifikovaných tiesňových volaní. Jedine na LTV 112 je technicky možné prijímať tieto volania (národné LTV to neumožňujú). Pri identifikovaných volaniach sa operátom zobrazí telefónne číslo, poloha a adresa volajúceho. Ide o volania z pevnej linky alebo z mobilných telefónov so SIM kartou. Ak volajúci používa mobilný telefón bez SIM karty, tak prichádzajúci hovor sa vyhodnotí ako neidentifikovaný. Volanie bez SIM karty je často v prípadoch zneužívania tiesňovej linky 112.⁶ Ďalšie regionálne rozdiely sa prejavujú vo veľkosti zásahového obvodu a s tým spojené počty prijatých volaní, počty obyvateľov, obcí a okresov, rozloha, členitosť terénu a pod.

Najviac neidentifikovaných volaní je v Prešovskom, Košickom a Banskobystrickom kraji. Je to spôsobené primárne členitosťou terénu. Na druhej strane tieto volania navyšuje aj zneužívanie LTV 112 chudobnejším obyvateľstvom. Tieto kraje prijímajú až 30 % neidentifikovaných volaní, v ostatných krajoch tvoria približne 10 % z celkového počtu.

Priestupku sa dopustí ten, kto „zneužije linku tiesňového volania tým, že úmyselne vyžiada poskytnutie pomoci, ktorá nebola potrebná, alebo úmyselne blokuje linku tiesňového volania neodôvodneným volaním alebo neodôvodneným zaslaním krátkej textovej správy.“⁷ Podnet o zneužití tiesňovej linky môže podať občan, operátor LTV 112, orgán operačného riadenia, operačné stredisko polície, zdravotných záchranárov a hasičov.

Priestupky prejednáva územne príslušný okresný úrad na území ktorého bol priestupok spáchaný. KS IZS rieši priestupky vo vlastnom okrese a pripravuje podklady k riešeniu priestupkov v iných okresoch kraja (nahrávky, údaje, štatistiky). Za zneužitie tiesňovej linky hrozí pokuta až do výšky 1 659 eur.

MERANIE NÁKLADOVOSTI PROCESOV

Podľa [Metodiky merania nákladovosti TD-ABC](#) sme identifikovali kapacity analyzovaných KS IZS a vypočítali sme ich finančné náklady prostredníctvom času, ktorý zamestnanci venujú na výkon procesov. V rámci tejto metódy sa pracuje s tromi hlavnými premennými:

- **celkové finančné náklady na vykonávanie procesov a aktivít** – dáta o finančných nákladoch na každé KS IZS za roky 2018 a 2019 z rozpočtu ministerstva.
- **Celkový dostupný časofond zamestnancov**– dáta o reálne odpracovanom čase zamestnancov KS IZS v 2019 z informačného systému SAP.
- **Trvanie 1 procesu** (resp. aktivity procesu) – zamestnanci KS IZS prostredníctvom elektronického dotazníku určili, ktoré procesy v roku 2019 vykonávali a aký percentuálny podiel pracovného času im venovali.

⁶ Aj volania z mobilného telefónu so SIM kartou môžu byť vyhodnotené ako neidentifikované volania. Táto situácia nastáva, ak oblasť nie je pokrytá signálom mobilného operátora volajúceho (hory, doliny).

⁷ § 19 ods. 1 písm. a) zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

V spolupráci so zamestnancami sekcie krízového riadenia MV SR sme na KS IZS identifikovali 47 vykonávaných procesov. Primárna činnosť je zameraná na tri po sebe nadväzujúce procesy: „Zabezpečiť príjem tiesňového volania,“ „Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní“ a „Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov podľa osobitných právnych predpisov.“ Ak sa prijaté volanie vyhodnotí ako podozrenie zo zneužitia tiesňovej linky, tak sa spúšťa proces „Rozhodnúť o priestupku na úseku integrovaného záchranného systému.“

Každé volanie na linku tiesňového volania 112 je bezplatné, ale nie je zadarmo. Výsledkom výpočtu sú ročné náklady, ktoré vynaložilo MV SR v roku 2019 na vybavenie tiesňových volaní na LTV 112. Výpočtu predchádza určenie miery nákladov ku kapacitám všetkých aktérov v procese.

URČENIE MIERY NÁKLADOV KU KAPACITÁM

Pre potreby výpočtu nákladovosti hlavných procesov operátorov boli operátori definovaní ako výkonní zamestnanci. K procesom IZS_027_028_029 priradili 87,7% svojho pracovného času. Ich zvyšný pracovný čas zaberá iná prevádzková činnosť ako je napr. preberanie zmenovej služby alebo zabezpečovanie náhrady za operátora. Vedúci zamestnanci a technici boli definovaní ako podporní zamestnanci. Výkonom vybraných procesov strávia 9,2 %, resp. 5,0 % svojho pracovného času.⁸

Do celkových finančných nákladov na vykonávanie procesov boli zahrnuté iba náklady, ktoré vykázala sekcia ekonomiky MV SR za roky 2018 a 2019 na jednotlivé KS IZS. Medzi strediskami sú značné rozdiely, ktoré sú spôsobené najmä v týchto nákladových druhoch:

- tarifný plat;
- poistenie nemocenské, starobné, úrazové, invalidné, v nezamestnanosti, do poisťovní, do rezervného fondu solidarity;
- príplatky osobné, za zmennosť, za sviatky/soboty/nedele;
- náhrada za služobnú pohotovosť.

Pomerové určenie celkových nákladov pre výpočet hraničnej miery nákladov ku kapacitám

Celkové ročné náklady na prevádzku KS IZS sú 2 153 008,56 €.

Na KS ISZ pôsobí 112 zamestnancov: operátori (71 % z nich), vedúci zamestnanci (7 %), technici (14 %) a referenti vzdelávania (7 %; neparticipujú na uvedených procesoch).

Celkové náklady sa rozdeľujú pomerom podľa toho, ktorí zamestnanci sú pre konkrétny proces výkonnými zamestnancami:

- ak sú výkonnými zamestnancami operátori, tak celkové náklady sú 71 % z 2 153 008,56 € = 1 528 636,08 eur,

- ak sú výkonnými zamestnancami vedúci a technici, tak celkové náklady sú (7 % + 14 %) z 2 153 008,56 € = 452 131,80 eur.

⁸ Koeficient reálneho pracovného času nebol použitý na úpravu časofondov, keďže časofondy predstavujú reálne odpracovaný čas zamestnancov KS IZS za rok 2019

Minúta práce operátorov na bezplatnej LTV 112 stojí 17 eurocentov. V tabuľke 1 sú uvedené celkové náklady a celkové dostupné časofondy pre jednotlivé KS IZS. Podiel celkových nákladov a celkového dostupného časofondu vyjadruje mieru nákladov ku kapacitám.

Celkové náklady	Celkový dostupný časofond	Miera nákladov ku kapacitám
1 528 636,08 €	8 825 760 min	0,17 €/min

Tabuľka 1 Miera nákladov ku kapacitám operátorov za celú SR
Zdroj: ISBA MV SR

Pri procese „Rozhodnutí o priestupku na úseku integrovaného záchranného systému“ (IZS_034) boli ako výkonní zamestnanci definovaní vedúci zamestnanci a technici. Do procesu nevstupujú podporní zamestnanci (operátori).⁹

Celkové náklady	Celkový dostupný časofond	Miera nákladov ku kapacitám
452 131,80 €	2 378 520 min	0,19 €/min

Tabuľka 2 Miera nákladov ku kapacitám vedúcich a technikov za celú SR
Zdroj: ISBA MV SR

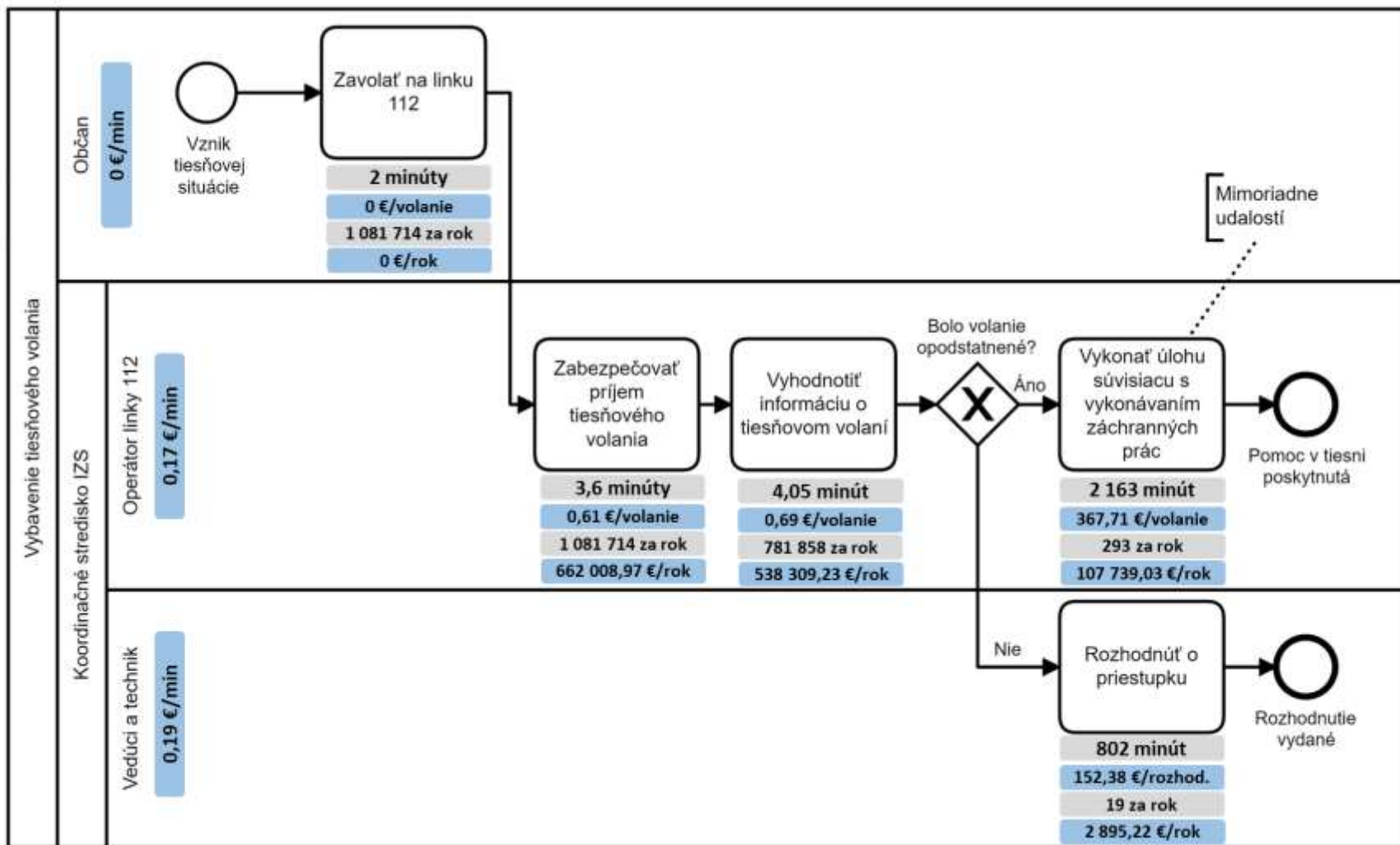
NÁKLADOVOSŤ VYBAVENIA TIESŇOVÝCH VOLANÍ

Na obrázku č. 3 je diagram procesu „Vybavenie tiesňového volania.“ V diagrame sú zobrazené aktivity každého aktéra procesu – občana a KS IZS reprezentované operátorom, vedúcim a technikom. Proces štartuje u občana vznikom tiesňovej situácie. Ukončuje sa buď u operátora LTV 112 poskytnutím pomoci v tiesni, alebo u vedúceho KS IZS vydaním rozhodnutia o zneužití tiesňovej linky.

Pri každom aktérovi procesu je uvedená cena jeho práce za minútu služby. Keďže telefonické spojenie s LTV 112 je bezplatné, občanovi nevznikajú nijaké náklady. Náklady na minútu práce operátorov, technikov a vedúcich zamestnancov sú vypočítané vyššie ako miera nákladov ku kapacitám. **Ku každej aktivite sme priradili priemernú dĺžku trvania a počet opakovaní aktivity počas sledovaného obdobia (rok 2019).** Údaje o časovom trvaní a početnosti ([príloha 1](#)) sú odborným odhadom zamestnancov KS IZS získané dotazníkovým prieskumom.

Celková nákladovosť procesu je súčtom celkových ročných nákladov na jednotlivé aktivity. Ak tok procesu prechádza cez viac plavebných dráh, tak sa počíta s mierou nákladov ku kapacitám pre daného aktéra. Náklady na strane občana sa nezapočítavajú, nakoľko počítame nákladovosť procesov verejnej správy. Keďže má proces viac ako jednu koncovú udalosť, tak nákladovosť sa počíta samostatne pre každý variant ukončenia procesu.

⁹ Výnimkou je jeden operátor zo Žiliny, ktorý procesu IZS_034 venoval 6 hodín pracovného času za rok. Vzhľadom na celkový časofond ide o zanedbateľnú hodnotu, preto nebola zahrnutá do výpočtov.



Obrázok 1 Diagram procesu "Vybavenie tiesňového volania"
Zdroj: ISBA

Nákladovosť procesu – variant V1

Vybavenie tiesňového volania s koncovou udalosťou „pomoc v tiesni poskytnutá“

Nákladovosť_{V1} = [(dĺžka trvania * početnosť) za každú aktivitu samostatne] * miera nákladov ku kapacitám operátora

Nákladovosť_{V1} = [(3,6min * 1 081 714) + (4,05min * 781 858) + (2 163min * 293)] * 0,17 €/min

Nákladovosť_{V1} = [3 894 170,4min + 3 166 524,9min + 633 759min] * 0,17 €/min

Nákladovosť_{V1} = 7 694 454,3min * 0,17 €/min

Nákladovosť_{V1} = 1 308 057,23 €

Aktivita „Vykonalie úlohy súvisiacej s vykonávaním záchranných prác“ má nízku početnosť (293) ale dlhé trvanie jednej inštancie (2 163 minút). Táto aktivita nastáva len v prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie. Operátor L TV 112 v rámci nej zabezpečujú vyrozumienie obyvateľstva, zvolávajú krízové štáby, reagujú na požiadavky obcí a záchranných zložiek a iné ([príloha](#)).

V roku 2019 sa na vybavenie tiesňového volania, ktoré sa ukončilo poskytnutím pomoci v tiesni, vynaložilo 1 308 057,23 eur.

Nákladovosť procesu – variant V2

Vybavenie tiesňového volania s koncovou udalosťou „rozhodnutie vydané“

Nákladovosť_{V2} = [(dĺžka trvania * početnosť) za každú aktivitu samostatne] * miera nákladov ku kapacitám operátora + (dĺžka trvania aktivity * početnosť aktivity) * miera nákladov ku kapacitám vedúceho a technika

Nákladovosť_{V2} = [(3,6min * 1 081 714) + (4,05min * 781 858)] * 0,17 €/min + (802min * 19) * 0,19 €/min

Nákladovosť_{V2} = [3 894 170,4min + 3 166 524,9min] * 0,17 €/min + 15 238 * 0,19 €/min

Nákladovosť_{V2} = 7 060 695,3min * 0,17 €/min + 15 238 * 0,19 €/min

Nákladovosť_{V2} = 1 200 318,20 € + 2 895,22 €

Nákladovosť_{V2} = 1 203 213,42 €

Aktivita „Rozhodnutí o priestupku“ má nízku početnosť (19) ale dlhé trvanie jednej inštancie (802 minút). Technici spracúvajú dáta o zneužití všetkých tiesňových liniek v kraji, podnety od občanov, operátorov tiesňových liniek, orgánov operačného riadenia, operačných stredísk polície, hasičov a záchranárov. Spracované dáta o podozrení na spáchanie priestupku sú následne distribuované na územne príslušné okresné úrady. Z tohto dôvodu sa na KS IZS vydáva pomerne málo rozhodnutí v porovnaní s časovou náročnosťou na spracovanie všetkých podnetov.

V roku 2019 sa na vybavenie tiesňového volania, ktoré sa ukončilo vydaním rozhodnutia o uložení pokuty, vynaložilo 1 203 213,42 eur. Vypočítaná nákladovosť tiesňových volaní sa skladá z nákladov za služby poskytované priamo občanom (príjem tiesňových volaní) a z nákladov na podporné činnosti (rozhodovanie o priestupku).

Pri klesajúcom trende počtu volaní¹⁰ odhadujeme v roku 2020 zníženie nákladov na zabezpečenie príjmu tiesňového volania. Počet volaní na LTV 112 medziročne mierne klesá. „Za prvý polrok 2020 bolo na číslo tiesňového volania 112 prijatých 500 535 volaní. Oproti minulému roku je to napriek pandémie koronavírusu mierny pokles.“¹¹

Pre špecifickosť agendy musí byť odozva na LTV 112 zabezpečená nepretržite po celý rok bez ohľadu na očakávaný dopyt po službe. V prvej vlne koronakrízy sa na LTV 112 občania informovali o ochorení a o štátnej karanténe. „Takýchto volaní bolo spolu viac ako 8000. [...] Zvýšený počet volaní súvisiacich s COVID-19 vzhľadom na závažnosť ochorenia nebol považovaný za zneužitie čísla tiesňového volania 112.“¹²

ZHRNUTIE A ODPORÚČANIA

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky má metodicky popísaný postup merania nákladovosti procesov naprieč celou verejnou správou. Tento komentár ukazuje praktickú aplikáciu metódy TD ABC na špecifickej agende, ktorú zabezpečujú okresné úrady. Metóda TD ABC pre svoju jednoduchosť umožňuje kontinuálne monitorovať náklady akýchkoľvek procesov štátnej správy a samosprávy.

Zvolená metóda je vhodná pre špecifické a zároveň rýchlo sa meniace prostredie. Integrovaný záchranný systém poskytuje službu, s ktorou sa občan bežne nestretáva. Zamestnanci KS IZS sú vo svojej podstate záchranármi a nie klasickými štátnymi úradníkmi. V prenesenom zmysle sú KS IZS miesta, kde operátori vyhodnocujú „dopyt po pomoci“ a k nemu určujú vhodnú pomoc z „ponuky záchranných zložiek“. Následne na základe prevádzkových dát je možné prognózovať náklady na rozšírenie (resp. vybudovanie nových) KS IZS.

Výpočet nákladovosti bol čiastočne limitovaný štruktúrou dát o nákladoch. Medzi nákladmi jednotlivých KS IZS sú značné rozdiely, ktoré mohli byť zapríčinené spôsobom evidovania nákladov na nákladové strediská. V niektorých prípadoch odbory sú nákladovým strediskom (napr. na okresných úradoch) a v iných prípadoch nie sú (napr. odbory sekcie verejnej správy). Zároveň ak náklady vznikajú na centre podpory¹³, tak sa náklady evidujú na nákladovom stredisku centra podpory za celý kraj. Preto sú nepriame náklady (napr. elektrická energia) evidované nie samostatne za budovu okresného úradu, ale za krajské centrum podpory ako celok.

Na druhej strane k spresneniu výpočtov pomohli poskytnuté reálne počty odpracovaných hodín za sledované obdobie. Vďaka dotazníkovému zberu zamestnanci KS IZS rozdeľovali presné časofondy medzi procesné aktivity. Preto sme vo výpočtoch nákladovosti upustili od použitia koeficientu reálneho pracovného času.

Do budúca odporúčame použiť dotazníkový zber na vopred vytipované procesné aktivity, ktorých nákladovosť sa má počítať. Spôsob vedenia nákladov na nákladových strediskách je vhodné odkonzultovať s ich vlastníkom. Je dôležité nájsť vhodný spôsob prepočítania nepriamych nákladov evidovaných súhrne za všetky okresné úrady v kraji na konkrétne KS I ZS.

¹⁰ V roku (2017) 1 223 864 volaní; (2018) 1 143 719 volaní; (2019) 1 081 714 volaní

¹¹ MV SR: Tlačová správa, 28. júl 2020

¹² Tamže

¹³ Centrum podpory je zariadenie MV SR, ktoré zabezpečuje podporné činnosti – IT podpora, automobily, stravovanie, materiálno-technické zabezpečenie, veterinárny materiál, výstroj a výzbroj, ...

Uvedená metóda **TD ABC** je vhodná na porovnanie nákladovosti procesov s výškou správnych poplatkov, ktoré sú na služby naviazané. Správny poplatok môže byť zavedený s cieľom podieľať sa na administratívnych nákladoch spojených s úkonom, alebo slúži ako regulačný nástroj dopytu po službách. Rovnakým spôsobom je možné porovnať náklady na uloženie pokuty s výškou stanovenej sankcie. Pokuta by mala pokrývať náklady na jej uloženie, súčasne s tým ale treba zohľadniť preventívnu a represívnu funkciu pokuty.

Víziou Inštitútu správnych a bezpečnostných analýz MV SR je **v budúcnosti simulovať priemernú dĺžku procesov**, resp. ich jednotlivých aktivít po zohľadnení návrhov legislatívnych zmien a optimalizačných opatrení. Simulácia časových údajov nám umožní spresniť prognózu nákladov.

BIBLIOGRAFIA

Ministerstvo financií Slovenskej republiky: **Moderné a úspešné Slovensko. Národný integrovaný reformný plán** [online]. [cit. 2020-10-26]. URL: < <https://www.mfsr.sk/sk/financie/institut-financnej-politiky/strategicke-materialy/ine-strategicke-materialy/>>

Ministerstvo financií Slovenskej republiky: **Revízia výdavkov ministerstva vnútra (verejná správa a bezpečnosť)**. Záverečná správa. 2020

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky: **Metodika merania nákladovosti TD-ABC**. [online]. [cit. 2020-10-26]. URL: <https://www.minv.sk/swift_data/source/mvsr_a_eu/fabianova/np_optimalizacia/metodika-merania-nakladovosti.pdf>

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky: **Za prvý polrok klesol počet volaní na 112, hoci ľudia volali aj pre koronakrízu**. Tlačová správa. 28. 07. 2020 [online]. [cit. 2020-10-30]. URL: <<https://www.minv.sk/?tlacove-spravy-4&sprava=za-prvy-polrok-klesol-pocet-volani-na-112-hoci-ludia-volali-aj-pre-koronakrizu>>

Zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

PRÍLOHA 1

Kód	Názov procesu / názov aktivity	Početnosť
IZS_027	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	1 107 394*
aktivita_51	Prijať tiesňové volanie na linke 112 z neidentifikovaných telefónnych čísiel primárne z územia kraja	322 962
aktivita_52	Prijať tiesňové volania na linke 112 z identifikovaných telefónnych čísiel primárne z územia kraja	758 752
aktivita_53	Prijať tiesňové volania na linke 112 prostredníctvom SMS z ktoréhokoľvek miesta na území SR	24 514
aktivita_54	Prijať tiesňové volania na linke 112 prostredníctvom volaní e-call z ktoréhokoľvek miesta na území SR	1 166
aktivita_55	Spracovať záznamov o podozrení zo zneužitia čísla TV 112	n/a
IZS_028	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	781 858
aktivita_56	Spracovať a vykonať úlohy pre tiesňové volanie 112 bez vyslania záchranných zložiek IZS	n/a
aktivita_57	Spracovať a vykonať úlohy pre tiesňové volanie 112 s vyslaním záchranných zložiek IZS na území SR	n/a
aktivita_58	Spracovať a vykonať úlohy pre tiesňové volanie 112 v podobe medzinárodnej spolupráce s určenými strediskami susedných štátov	n/a
IZS_029	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov podľa osobitných právnych predpisov	293
IZS_034	Rozhodnúť o priestupku na úseku integrovaného záchranného systému	19
aktivita_59	Spolupráca a súčinnosť pri vyrozumení určených orgánov štátnej správy a iných PO zodpovedných za vykonanie opatrení pri mimoriadnej situácii na území kraja	n/a
aktivita_60	Spolupráca a súčinnosť pri zvolávaní členov krízového štábu a bezpečnostnej rady okresu a kraja	n/a
aktivita_61	Spolupráca a súčinnosť pri vyrozumení určených orgánov, organizácií a iných právnických osôb o vypovedaní vojny, o vyhlásení vojnového stavu, výnimočného stavu a stavu núdze prostredníctvom informačného systému CO	n/a
aktivita_62	Vyžiadanie uverejnenia informácií o tiesni a o opatreniach súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni od PO a FO, ktoré prevádzkujú rozhlasové a televízne vysielanie a dohľad nad ich uverejnením	n/a
aktivita_63	Nasadenie síl a prostriedkov PO a FO oprávnených na podnikanie a využiteľných na poskytnutie pomoci v tiesni na území kraja	n/a
aktivita_64	Nasadenie síl a prostriedkov z iného kraja ak na zásah nepostačujú SaP z vlastného kraja (priamo alebo prostredníctvom ministerstva)	n/a
aktivita_65	Zabezpečovanie informačného toku pri mimoriadnych udalostiach, prvotné hlásenia, dodatkové hlásenia, pravidelné informácie k 6.00 a k 18.00 hod.	n/a
aktivita_66	Zabezpečovanie hlásnej služby, centrálné spúšťanie elektronických sirén systémom SEHIS na území kraja	n/a

*Početnosť 1 107 394 je predstavuje kontaktovanie LTV 112 všetkými prostriedkami. V komentári sa ale pracuje iba s početnosťou týkajúcou sa telefonického kontaktovania LTV 112 (1 081 714 volaní).

PRÍLOHA 2



**MINISTERSTVO
VNÚTRA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Prieskum časovej náročnosti vykonávaných procesov

Dobrý deň. Váš útvar integrovaný záchranný systém bol zaradený do prieskumu, ktorým chceme pomôcť zvýšiť efektivitu procesov, ktoré každodenne vykonávate.

Zopár informácií k prieskumu:

- Pomôžete nám iba ak dotazník vyplníte s najlepším vedomím a svedomím.
- Za vyplnenie vám nehrozia žiadne postihy a spracovanie vami vyplnených údajov prebieha anonymizovane.
- Prosím, nevyplňajte dotazník za kolegov.

Spustiť

Informácie

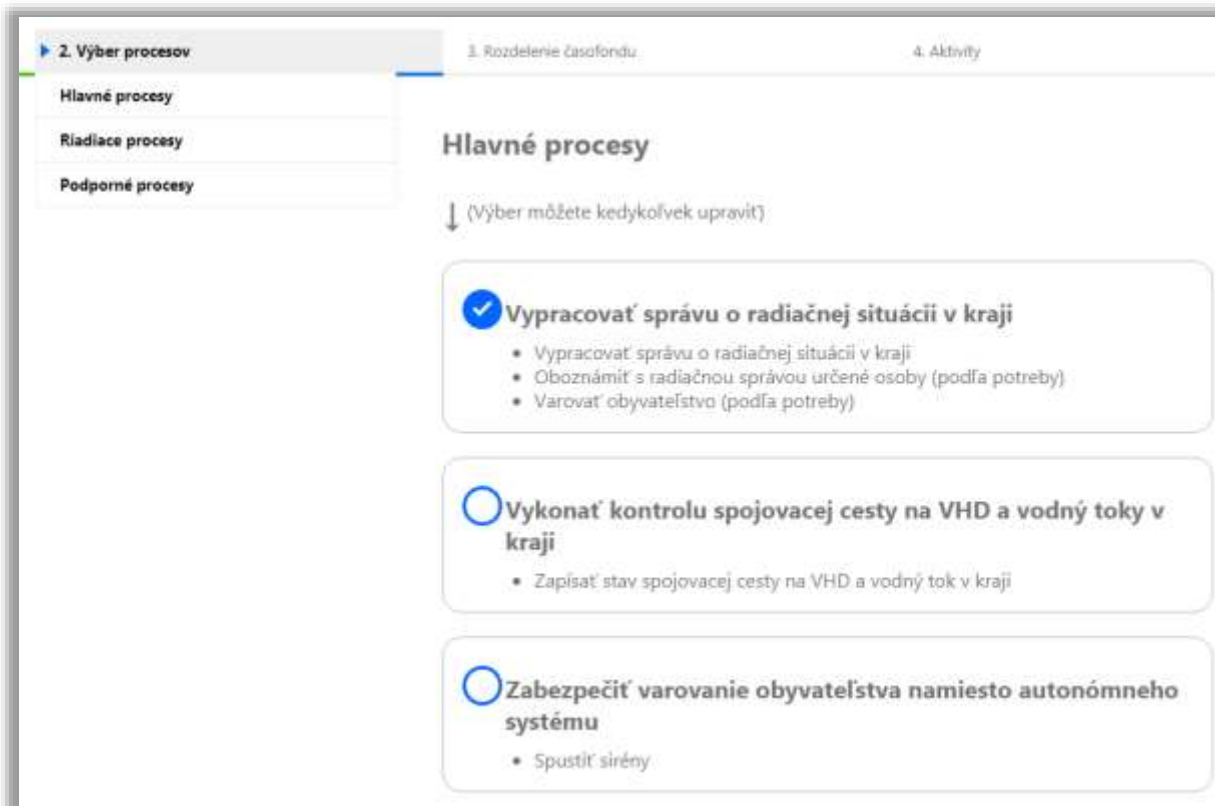
1. Meno : Juraj Gilan
2. Oddelenie : Integrovaný záchranný systém - Bratislava
3. Časové obdobie: január 2019 - december 2019
4. Ukončenie vyplňania: 29.3.2020
5. Helpdesk: tel: +421123123123, email: ctmr@minv.sk

Ako postupovať

1. Zoznámte sa so zoznamom procesov v 3 kategóriách - hlavné, riadiace a podporné procesy.
2. Označte procesy, ktoré vo svojej pracovnej dobe vykonávate.
3. Odhadnite počet hodín, alebo % podiel, ktorý procesom, resp. aktivitám ročne venujete.
4. Ak ste prazdodili 100% vášho disponibilného ročného časofondu, môžete dotazník odoslať.

Pokračovať

Obrázok 2 Úvodné pokyny v elektronickom dotazníku
Zdroj: ISBA



2. Výber procesov

3. Rozdelenie časofondu

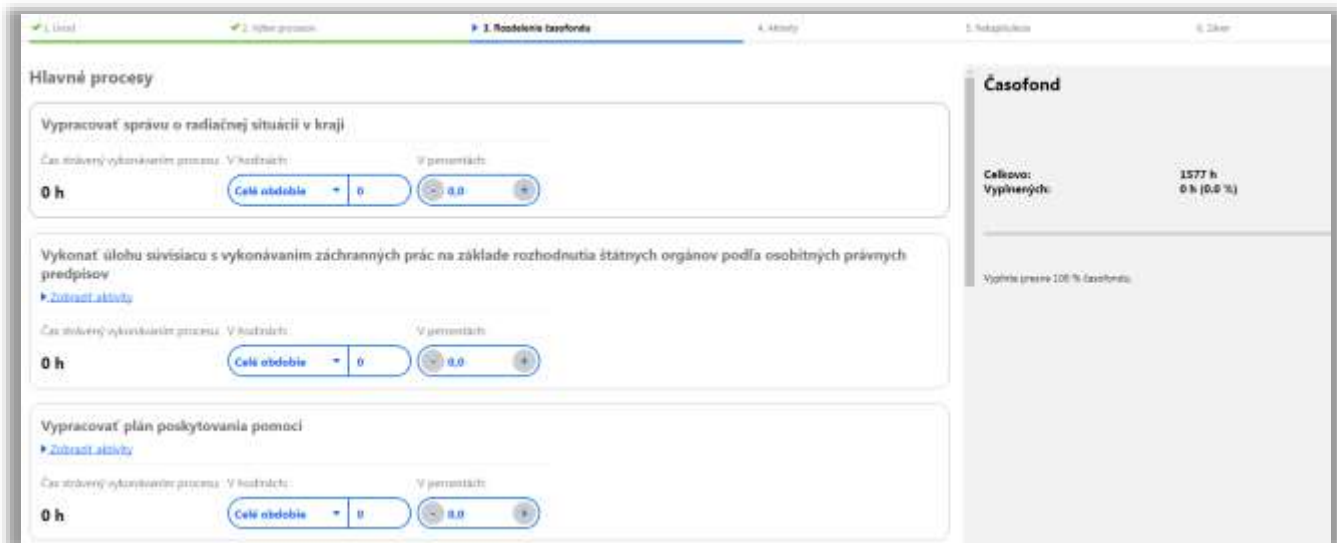
4. Aktivity

Hlavné procesy

↓ (Výber môžete kedykoľvek upraviť)

- Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji**
 - Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji
 - Obznámiť s radiačnou správou určené osoby (podľa potreby)
 - Varovať obyvateľstvo (podľa potreby)
- Vykonať kontrolu spojovacej cesty na VHD a vodný toky v kraji**
 - Zapísať stav spojovacej cesty na VHD a vodný tok v kraji
- Zabezpečiť varovanie obyvateľstva namiesto autonómneho systému**
 - Spustiť sirény

Obrázok 3 Prvý krok - výber procesov, ktorým sa zamestnanec venoval v roku 2019
Zdroj: ISBA



Hlavné procesy

Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov podľa osobitných právnych predpisov

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

Vypracovať plán poskytovania pomoci

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

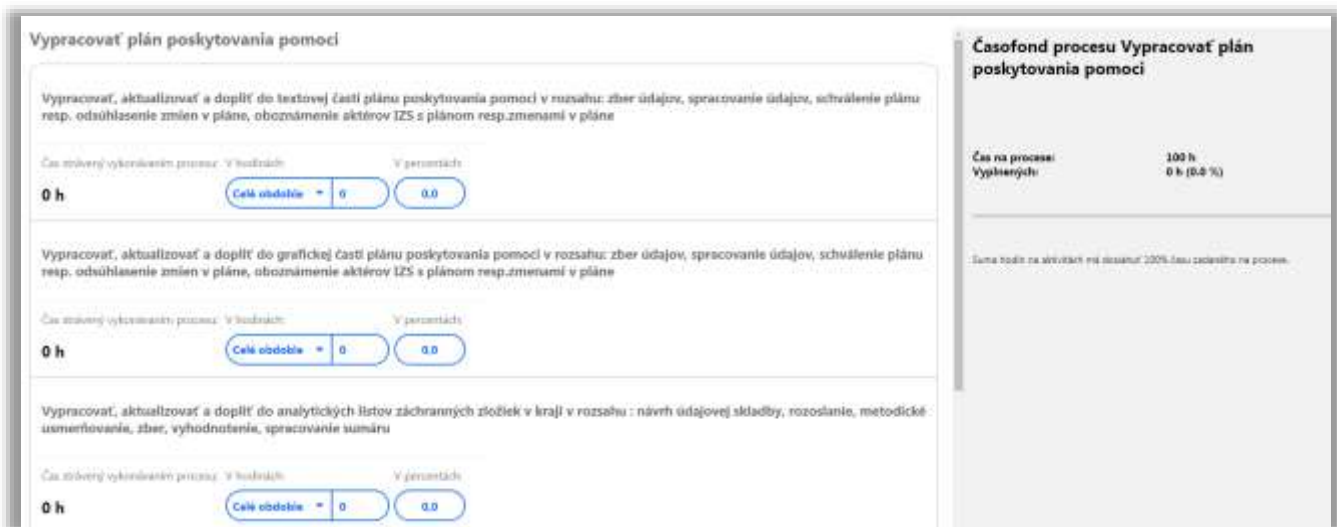
Časofond

Celkovo: **1577 h**

Vyplnených: **0 h (0.0 %)**

Vyplnie len 100 % časofond.

Obrázok 4 Druhý krok - k vybraným procesom priradiť percentuálny podiel časofondu za sledované obdobie
Zdroj: ISBA



Vypracovať plán poskytovania pomoci

Vypracovať, aktualizovať a doplniť do textovej časti plánu poskytovania pomoci v rozsahu: zber údajov, spracovanie údajov, schválenie plánu resp. odsúhlasenie zmien v pláne, oboznámenie aktérov IZS s plánom resp.zmenami v pláne

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

Vypracovať, aktualizovať a doplniť do grafickej časti plánu poskytovania pomoci v rozsahu: zber údajov, spracovanie údajov, schválenie plánu resp. odsúhlasenie zmien v pláne, oboznámenie aktérov IZS s plánom resp.zmenami v pláne

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

Vypracovať, aktualizovať a doplniť do analytických listov záchranných zložiek v kraji v rozsahu : návrh údajovej skladby, rozoslanie, metodické usmerňovanie, zber, vyhodnotenie, spracovanie súmáru

Čas stávanej vykonávaním procesu: V hodinách: **0 h** V percentách: **0.0**

Časofond procesu Vypracovať plán poskytovania pomoci

Čas na procese: **100 h**

Vyplnených: **0 h (0.0 %)**

Čas sa podľa na aktivítach má dosahovať 100% času započítava na proces.

Obrázok 5 Tretí krok - ak sa proces skladal z aktivít, zamestnanec rozdelil sebou priradené trvanie procesu medzi aktivity
Zdroj: ISBA

Početnosť procesov na oddelení Integrovaný záchranný systém - Bratislava

Menu

Process	Počet
Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji	123
Vykonať kontrolu spojovacej cesty na VHD a vodný toky v kraji	321
Zabezpečiť varovanie obyvateľstva namiesto autonómneho systému	0
Zabezpečiť varovanie obyvateľstva na území obce	0
Spustiť autonómny systém varovania	0
Požiadat' o vyslanie KCHL	
Vykonať úlohu pri správe domény IZS	

Obrázok 6 Štvrtý krok - vedúci zamestnanci priradovali početnosti procesom súhrnne za celé KS IZS
Zdroj: ISBA

Rekapitulácia

3. Rozdelenie časového 4. 4830 h 5. Rekapitulácia

Zoznam procesov (časofond 1577 h)

Hlavné procesy	1177 h	74,8 %
Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji	70 h	4,4 %
Vykonať kontrolu spojovacej cesty na VHD a vodný toky v kraji	80 h	5,1 %
Zabezpečiť varovanie obyvateľstva namiesto autonómneho systému	100 h	6,3 %
Zabezpečiť varovanie obyvateľstva na území obce	130 h	9,5 %
Spustiť autonómny systém varovania	30 h	1,9 %
Požiadat' o vyslanie KCHL	50 h	3,2 %
Vykonať úlohu pri správe domény IZS	15 h	1,0 %
Skontrolovať funkčnosť nových verzii obehového prečinnosti KS	25 h	1,6 %
Vykonať úlohu pri správe kontaktov podľa potreby IZS	20 h	1,3 %
Vykonať úlohu pri správe indexového plánu I12 a CO kariet v systéme I12	20 h	1,3 %

Ďakujeme.

Ďakujeme vám za váš čas. Údaje, ktoré ste nám poskytli sú veľmi dôležité aby bolo možné zefektívniť vašu prácu a pomôcť občanom dosiahnuť lepší a efektívnejší výkon štátnej správy.

Z výsledkom tohto prieskumu vás čínskoro oboznámime.

Máte pripomienky, alebo otázky?

Cieľom dotazníka je v prvom rade zjednodušenie a zefektívnenie vašej práce. Ak máte akékoľvek podnety k dotazníku, alebo námety na zlepšenie vo vašej práci, vítame ich. Všetky budú brané do úvahy a vyhodnotené.

Vaše podnety a pripomienky:

[Uzavrieť vyplňanie](#)

Obrázok 7 Piaty krok - záverečná kontrola a odoslanie s možnosťou pripojenia vlastného komentára
Zdroj: ISBA