

TERMÍN: 18.01.2021

xx26107xx
Recenzia A
Miriám Šebová
miriam.sebova@tuke.sk

*Prosím nezasahujte do tejto tabuľky*RECENZENT/KA (meno a priezvisko, pozícia, inštitúcia): **Miriám Šebová**NÁZOV MATERIÁLU: **Koľko stoja procesy vo verejnej správe? Aplikácia metódy TD ABC na výpočet ročných nákladov na vybavenie tiesňového volania**TYP VÝSTUPU*[1]: **Komentár**

(pri spoločných výstupoch uviesť aj typy individuálnych vkladov):

ANALYTICKÝ ÚTVAR, REZORT: **Ministerstvo vnútra SR - Inštitút správnych a bezpečnostných analýz**AUTORI/KY: **Juraj Gilan;**

SPOLUAUTORI/KY: - - ; - - ; - - ; - -

RECENZNÝ FORMÁT*[2]: **1****PRIPOMIENKY:**

P.č	Pripomienka sa vzťahuje k (strana, odsek):	Text pripomienky*[3]	Odôvodnenie pripomienky	Vysporiadanie sa s pripomienkou*[4]
1	2, 1	Upraviť úvodnú vetu.	Prvá veta vytvára dojem, akoby sa vo verejnej správe nikdy a nikde nesledovali náklady na úrovni procesov. Je to skutočne tak?	NEZAPRACOVANÉ Nemáme vedomosť o tom, že by boli vo verejnej správe kontinuálne sledované náklady na úroveň procesov. K tomu,

				čo je proces, aké atribúty je potrebné k nemu zaznamenávať a akú úroveň detailu používať máme riešené iným metodickým pokynom na ktorý nadväzuje uvedená metodika TD ABC.
2	3,4	<p>Precizovať ciele komentára.</p> <p>Vhodnosť metódy bola, predpokladám, diskutovaná pri jej výbere (resp. pri spracovaní Metodiky merania nákladovosti TD ABC), preto cieľ „demonštrovať užitočnosť metodiky“ vyznieva zvlášťne.</p> <p>Precízne formulovať hlavný cieľ a prípadne doplniť podciele (otestovať metodiku, mapovať stav procesov, identifikovať potenciálne zdroje úspor...)</p> <p>Cieľ komentára doplniť aj na stranu 2.</p>	Potrebné jasne zadefinovať ciele a uviesť ich v dokumente.	<p>ZAPRACOVANÉ</p> <p>„Demonštrovanie“ upravené na „otestovanie“, čo má vyplývať z hlavného cieľa (zistiť náklady na tiesňové volanie).</p> <p>Str. 2 ods. 1 Str. 3 ods. 4</p>
3	3,4	Spomínaný elektronický dotazník, ktorý zbieral vstupné údaje pre dĺžku trvania aktivít, uviesť v prílohe.	Uvedenie dotazníka zvýši transparentnosť štúdie.	<p>ZAPRACOVANÉ</p> <p>Na str. 3 v poznámke pod čiarou stručné zhrnutie dotazníka s odkazom na obrázkovú prílohu č. 2.</p>

4	4, 3	<p>Štúdia pracuje s agregovanými údajmi. Tu sú naznačené regionálne špecifiká (pri neidentifikovaných volaniach). Ak sú dostupné údaje, bolo by vhodné doplniť ďalšie.</p> <p>Sú regionálne rozdiely aj v celkovom počte volaní na obyvateľov kraja? Čo to znamená pre zabezpečenie služby v jednotlivých regiónoch? Sú operátori v jednotlivých krajoch rovnako vyťažení?</p>	<p>Zmienka o regionálnych rozdielov vo vyťaženi operátorov by si vyžadovala hlbšie vysvetlenie.</p>	<p>NEZAPRACOVANÉ</p> <p>Na str. 4 ods. 2 Boli doplnené ďalšie regionálne rozdiely. Avšak komentár je zameraný na nákladovosť za celú SR. Do budúca nevyklúčujeme vzájomné porovnanie nákladovosti medzi koordináčnymi strediskami.</p>
5	4	<p>Pokuty. Uvádza sa výška pokuty, je dostupný údaj o celkovej výške uhradených pokút?</p> <p>Prínosom štúdie je aj vyčíslenie dlhého trvania inštancie, ktorá súvisí so zneužitím tiesňovej linky.</p> <p>Je vhodné nastavená výška pokuty?</p> <p>Aké sú skúsenosti zo zahraničia v nastavení pokuty?</p>	<p>Záver štúdie (str.9) uvádza, že metóda je vhodná na porovnanie nákladovosti s výškou správnych poplatkov.</p> <p>Podobne by sa mohlo uvažovať aj o výške pokuty za zneužitie linky.</p>	<p>ČIASTOČNE ZAPRACOVANÉ</p> <p>Nedisponujeme údajmi o uložených pokutách.</p> <p>V závere (str. 10 ods. 1) doplnená zmienka o možnosti porovnania nákladov s pokutou.</p>
6	4, 6	<p>Bolo uvažované aj s nepriamymi nákladmi?</p>	<p>Metodika merania nákladovosti TD ABC str. 8</p>	<p>NEZAPRACOVANÉ</p> <p>Doplnené odporúčanie na str. 9 ods. 7. Od nepriamych nákladov bolo abstrahované z dôvodu ich „rozplynutia sa“</p>

				v celkových nákladoch za kraj.
7	6, 4	Odborný odhad zamestnancov KS IZS: na základe akých údajov?	Doplniť vysvetlenie ako bol stanovený odborný odhad.	ZAPRACOVANÉ Text doplnený o „získané dotazníkovým prieskumom (str. 6 ods. 4). Zároveň popis dotazníkového prieskumu v prílohe 2.
8	9,1	Pre konštatovanie klesajúcej tendencie volaní by bol potrebný dlhší časový rad.	Doplniť vývoj počtu volaní za dostupné roky.	ZAPRACOVANÉ Na str. 9 v poznámke pod čiarou doplnené dostupné početnosti za tri roky.
9	9	Do zhrnutia doplniť aj limity výpočtu (napr. pri chýbajúcich dátach). Aké sú odporúčania vo vzťahu ku dátovým zdrojom? Ako by sa mohol vylepšiť zber dát pre detailnejšie mapovanie nákladovosti procesu?	Ak je potrebné pre budúce analýzy (uvádzané v zhrnutí) doplniť dátové zdroje, bolo by to vhodné uviesť v odporúčaniach.	ZAPRACOVANÉ Doplnené obmedzenia, pozitívne zistenia a odporúčania. Str. 9 ods. 5, 6, 7.
10	11	Prečo tiesňové volania cez sms a e-call (25 680 volaní) neboli zahrnuté do analýzy?	Aj tiesňové volania cez sms a e-call vytvárajú náklady.	NEZAPRACOVANÉ Kontaktovanie LTV 112 cez SMS a eCall je

			<p>zanedbateľné (2,3 %). Tieto spojenia sú príliš špecifické a platia pre ne osobité usmernenia.</p> <p>Pri SMS je zásahovým obvodom celé územie SR; dlhšie vyťažuje operátora kvôli písomnému dorozumievaniu sa; sú naň špecializovaní iba niektorí operátori.</p> <p>Pre eCall je síce zásahovým obvodom celé územie SR, ale primárnym pracoviskom je Trenčín.</p>
--	--	--	--

CELKOVÉ HODNOTENIE (recenzent/ka vyplní túto časť po vysporiadaní sa s pripomienkami analytickou jednotkou):

Súhlasím so zapracovanými pripomienkami a materiál odporúčam na zverejnenie.

[1] Výber medzi: 1. analýza (komplexný analytický materiál s návrhmi konkrétnych systémových opatrení); 2. komentár (rozsahovo menší analytický materiál venujúci sa konkrétnemu čiastkovému problému); 3. manuál (metodické usmernenie vyplývajúce z potreby zjednotenia procesov a postupov v konkrétnej oblasti).

[2] Formát 1 pre komentár/manuál (2 recenzenti bez povinného odborného workshopu); Formát 2 pre analýzu (3 recenzenti a povinný odborný workshop).

[3] Do tabuľky značiť pripomienky zásadného metodologického a obsahového charakteru (nie štylistické či gramatické opravy).

[4] Vyplní analytická jednotka: pripomienka bola akceptovaná / pripomienka nebola akceptovaná a zdôvodnenie / pripomienka bola čiastočne akceptovaná a zdôvodnenie.