

TERMÍN: 15.10.2021

xx28346xx
Recenzia A
Jozef Maxin
jozef.maxin@minv.sk

*Prosím nezasahujte do tejto tabuľky*RECENZENT/KA (meno a priezvisko, pozícia, inštitúcia): **Jozef Maxin**NÁZOV MATERIÁLU: **Skrátenie dôb čakania na oddeleniach cudzineckej polície spôsobené zavedením online objednávania**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: **Jakub Vysoký, Dominika Sládková;**

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	názov	Návrh upraviť názov. Napr: Skrátenie dôb čakania na OCP spôsobené zmenou vo vybavovaní klientov – prechod na 100% online objednaných klientov	Online objednávanie fungovalo aj predtým, no bolo pomerové. Analýzou sa chce dokázať, že pozitívna zmena nastala po nastavení 100% online vybavovania.	zpracované

2	Str. 2	Veta: „Táto situácia nemohla trvať dlho, bolo potrebné nájsť riešenie.“	Vysvetliť aká situácia. Rozvinúť popis.	zapracované
3	Str. 2	Veta: „Riešením bolo zavedenie online objednávania pre klientov na stanovený termín.“	Potreba upresniť a opísať situáciu pred týmto rozhodnutím. Online rezervácie totiž fungovali už predtým. Nebavíme sa o novej veci, ale o rozšírenej.	zapracované
4	Str. 2	Slovo: „prichádzali“ nahradiť slovom „prichádzajú“	Stav stále platí	zapracované
5	Str. 2	Slovo: „OCP PZ mohli...“	Upresniť, či len „mohli vybaviť viac“ alebo aj vybavili viac.	zapracované
6	Str. 3	Počet vydaných lístkov za prvú hodinu 49 136 (52,4 %) bol vyšší ako počet lístkov vydaných počas celého zvyšku dňa – 44 703 (47,6 %)	Upraviť slovosled	zapracované
7	Str. 3	Slovo: „majú záujem“ nahradiť slovom „mali záujem“	Veta je písaná v minulom čase.	zapracované
8	Str. 3 (3. stať)	V tretej stati doplniť vybavovanie klientov pred pandémiou.	Vysvetliť rozdiel medzi predpandemickým vybavovaním a zmenou po pandémii.	zapracované
9	Str. 3 (4. stať)	Slovo „prevádzkovaním“ nahradiť slovom „zmenou“	„Prevádzkovaním“ nedáva zmysel.	zapracované
10	Str. 3 (4. stať)	Preštylizovať „Pre lepšiu predstavu v práci porovnáваме roky 2019 a 2020“	Táto veta nedáva zmysel.	zapracované

11	Str. 3 (4. stat')	Zmeniť slovosled: „...ako veľmi je online objednávací systém využívaný klientmi momentálne.“	slovosled	zpracované
12	Str. 3	Odkaz pod čiarou (1)	Odkaz je podľa mňa nepresný. Aký zdroj bol citovaný?	zpracované
13	Str. 4	Graf 1 – životná situácia	Zjednotiť alebo jasne rozdeliť pojmy „agenda“ vs. „životná situácia“	zpracované
14	Str. 4 (a pri všetkých ostatných grafoch)	Zdroj: „OMŠS“ nahradiť za „Dáta z vyvolávacieho systému“	OMŠS nie je vlastníkom dát. Prístup k dátam má OMŠS aj ISBA. Nemám vedomosť o tom, že by to malo byť prístupné výlučne OMŠS.	zpracované
15	Str. 5	Odstrániť: „...za už vyššie spomenutých 43 životných situácií.“	Nehodí sa	zpracované
16	Str. 5	Nahradiť „s policajným príslušníkom“ za „so zamestnancom OCP PZ“	Nehodí sa	zpracované
17	Str. 5	Nahradiť: „po opustenie OCP PZ“ za „po opustenie priehradky“	Nehodí sa	zpracované
18	Str. 5	Nahradiť 5x (4x text + 1x graf) slová „mesto (á)“ za „OCP PZ“	„Mesto“ nie je správne pomenovanie	zpracované

19	Str. 6	Doplniť informáciu, aký bol sumárny počet lístkov v roku 2019 a aký v roku 2020	Dosť podstatný údaj	zpracované
20	Str. 6	Upraviť: „.. bola v roku 2019 vysoká“ na „...bola v roku 2019 vyššia ako v roku 2020“.		zpracované
21	Str. 6	Použiť minulý čas pre: „Predpokladáme, že väčšina klientov sa obáva prísť na OCP PZ v popoludňajších hodinách v domnienke, že sa im už nemusí podariť vybaviť službu, o ktorú majú záujem.“	Bavíme sa o minulom stave.	zpracované
22	Str. 7	Opraviť názov grafu: „ <i>Počet vyvolaných lístkov v čase na OCP</i> “ na „ <i>Počet vyvolaných lístkov rozdelený podľa časových intervalov úradných hodín OCP PZ</i> “	Presnejšia formulácia	zpracované
23	Str. 7	Návrh opraviť: „...sa na OCP PZ dalo prihlásiť len pomocou objednávacieho systému na webstránke“ na „... sa zmenila stratégia vybavovania na OCP PZ, a to tak, že vybavení boli len klienti s online časenkou.“	Navrhujem doplniť, kvôli akému dôvodu sa uskutočnil tento krok. (Rozptýliť koncentráciu čakajúcich v jednom priestore z dôvodu zníženia rizika kontaktu, a tým šírenia nákazy.)	zpracované
24	Str. 7	Za poslednou vetou doplniť: „Rovnomerné rozptýlenie čakajúcich na vybavenie svojich potrieb na OCP PZ sa		zpracované

		následne pozitívne odzrkadlilo aj na priemerných dobách čakania.“		
25	Str. 8	Opraviť číslo grafu. Namiesto 2 má byť 5.		zapracované
26	Str. 8	Návrh rozpísať, čo sa presne uvádza v novele zákona 73/2020	Dať bližšie do súvisu s dopadmi na stránkové pracoviská OCP PZ	Ďakujeme za túto pripomienku, ktorú berieme ako podnet na zapracovanie pre ďalší analytický výstup do budúcnosti.
27	Str. 9 (1. stať)	QR kód žiadosti	Ide o QR a nie bar code?	zapracované
28	Str. 9 (2. stať)	„Nevýhodou tohto kroku je, pokiaľ klient túto žiadosť neprinesie so sebou na úrad, čím nastane duplicitné vyplňovanie žiadosti z pohľadu klienta pri zamestnancovi OCP PZ. Vzniká tým predlžovanie doby čakania a doby vybavenia.“	Navrhujem preformulovať	zapracované
29	Str. 9 (2. stať)	„Riešením takejto situácie by mohlo byť, ak by si zamestnanec vedel zo systému vytiahnuť vyplnený formulár podľa mena, rodného čísla, telefónneho čísla alebo podľa PIN kódu, ktorý klient získal vytvorením rezervácie.“	Navrhujem toto tvrdenie v texte zvýrazniť.	zapracované

30	Str. 9 (3. stať)	Preformulovať: „... pomohla k menším a niekde dokonca k žiadnym radom pred budovami OCP PZ. “ na: „... znížiť doby čakania klientov a taktiež minimalizovať ich koncentráciu na jednom mieste“.		zapracované
31	Str. 9 (3. stať)	Opraviť: „Klient mal..“ na: „Klient má“ Opraviť minulý čas na prítomný v celej 3. stati.	Tento spôsob je stále aktuálny. Nepísal by som to v minulom čase.	zapracované
32	Str. 9 (3. stať)	Odstrániť: „...,inak do budovy OCP PZ ani nebol vpustený“.	Nehodí sa	zapracované
33	Str. 9 (4. stať)	Viac rozpísať.	Vysvetliť, že vedúci tento prehľad získava z tzv. „kalendára“, v ktorom je presný menný zoznam objednaných klientov.	zapracované
34	Str. 9 (5. stať)	Navrhujem lepšie rozvinúť túto stať. Na začiatku by som vysvetlil, že „fenomén“ zneužívania objednávok bol v tomto prípade veľmi silný, preto bolo nevyhnutné do objednávkového procesu zakomponovať určité limity.	Bez bližšieho vysvetlenia do problematiky sa táto informácia stráca.	zapracované
35	Str. 9 (5. stať)	Za prvou vetou rozvinúť myšlienku. Napr: Rezervácia obsahuje totiž konkrétne identifikátori ako: meno , priezvisko, atď., ktoré sú adresné a sú tým pádom neprenosné na inú osobu.		zapracované

36	Str. 10 (1. stať)	Doplniť: „je využitých 62,6 %“ na „je využitých priemerne 62,6 % “		zapracované
37	Str. 10 (2. stať)	Zmeniť: „ Prepadnutých termínov tvorí 37,4 %. “na : „ Priemerne 37,4 % rezervovaných termínov býva nevyužitých, a teda prepadnú. “		zapracované
38	Str. 10 (2. stať)	Toto tvrdenie podľa mňa nie je správne: „Zvýšenie využívania vytvorených termínov by sme mohli doceliť tým, ak by klient spolu s vyplnením formulára musel automaticky zaplatiť aj správny poplatok za konkrétnu službu. Klientovi, ktorý by sa nedostavil na vytvorenú rezerváciu, by tento poplatok prepadol v prospech štátu. Poplatok by bol nenávratný. Ak by nastala chyba vo výške poplatku, zamestnanec by na úrade spísal iba žiadosť o náhradu rozdielu.“	Takéto tvrdenie naráža na zákon a je v aktuálnom nastavení nerealizovateľné. Klientovi by sme nemohli siahnúť na uhradený správny poplatok len preto, že sa nedostavil na termín stretnutia. Podľa aktuálneho zákona, ak klientom nie je poskytnutá služba, majú nárok na vrátenie poplatku. Skôr by sa mohlo uvažovať o upgrade existujúceho systému, ktorý by mohol formou včasnej pripomienky upozorniť klienta na ním zarezervovaný termín a ponúknuť mu možnosť prípadného zrušenia rezervácie.	zapracované
39	Str. 10 (3. stať)	„Ďalším pridaným bezpečnostným prvkom pred zneužitím cudzieho telefónneho čísla by mohlo byť, ak by klientovi pred dokončením formulára	Táto úvaha by mala byť viac rozvinutá. Vysvetliť prečo hovoríme o zneužívaní cudzieho tel. čísla	zapracované

		prišla SMS s potvrdzujúcim PIN kódom, ktorý by musel zadať, aby sa rezervácia dokončila a potvrdila.“		
40	Str. 11 (1. stať)	Opraviť: „ Z komentára sme sa mali možnosť dozvedieť, že „sprevádzkovanie“ online objednávania bolo efektívne. “ na: „Výsledkom našej analýzy je, že zmena vybavovania klientov, a to prechodom na vybavovanie len 100% online prihlásených prostredníctvom rezervačného systému, bola v porovnaní s predchádzajúcim „kombinovaným spôsobom efektívnejšia a prináša väčšie benefity.“		zpracované
41	Str. 11 (1. stať)	Opraviť: „Ľudia prichádzajú na svoje termíny načas, netvorí sa takmer žiadne rady pred budovami OCP PZ a ani doby čakania.“ na: „Klienti prichádzajú na svoje termíny načas, čo znižuje ich koncentráciu na určitom mieste v rovnakom, a tým znižuje samotné doby čakania“		zpracované

42	Str. 11 (2. stať)	Opraviť: „ Sprevádzkovanie “ “ online objednávania bolo efektívne tak pre “ na: „Zavedenie novej formy vybavovania klientov zjednodušilo nielen život samotným klientom, ale aj jednotlivým OCP PZ.“		zapracované
43	Str. 11 (3. stať)	„ že i napriek vyššiemu dopytu klientov po službách OCP PZ sa doby čakania v roku 2020 (v porovnaní s rokom 2019) znížili “	Zvýšil sa dopyt po službách? V analýze som túto informáciu nezachytil. Ak je to pravda, bolo by vhodné to v rámci analýzy niekde spomenúť.	Zapracované – pripomienka č. 19
44	Str. 11 (4. stať)	„Dopomôcť k tomu mohla aj vláda zmenou v zákone, ktorým sa snažila vyjsť v ústrety cudzincom.“	Toto tvrdenie by bolo vhodné viac rozvinúť-	zapracované

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

Vypracovanú analýzu, ktorá popisuje zmenu spôsobu vybavovania klientov OCP PZ a zároveň vyhodnotené následne dopady na fungovanie OCP ako aj samotné štatistické výsledky hodnotím pozitívne.

[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.