

Analýza náročnosti vykonávaných procesov a platových tried zamestnancov koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému

Autori:

Ing. Juraj Gilan

JUDr. Viera Adamová



PodĎakovanie

Analýza bola pripravená v úzkej spolupráci so sekciou krízového riadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Analytickému tímu bola na oboznámenie sa s činnosťou koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému poskytnutá široká podpora - poskytnutie interných riadiacich aktov a štatistických výkazov, pracovné stretnutia boli vedené vecne s úmyslom vyrovnania platových rozdielov a činnosť operátorov bola predvedená priamo v praxi na koordinačnom stredisku v Žiline.

Ďakujeme všetkým zamestnancom koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému, ktorí sa napriek vysokému pracovnému vyťaženiu zúčastnili dotazníkového prieskumu. Špeciálne poďakovanie za poskytnutie podpory a odborné pripomienky patrí Miroslavovi Bobčíkovi (KS IZS Žilina), Jurajovi Tuhárskému (KS IZS Banská Bystrica), Petrovi Fridmanskému, Miroslavovi Jancekovi, Kamilovi Senderákovi (všetci sekcia krízového riadenia MV SR).

Obsah

Použité skratky	4
Manažérske zhrnutie	5
Účel dokumentu	6
1. Koordinačné strediská integrovaného záchranného systému	7
1.1. Systemizované pracovné miesta na KS IZS.....	7
1.2. Činnosť KS IZS	8
2. Zber údajov.....	12
2.1. Vytvorenie zoznamu procesov	12
2.2. Dotazníkový zber údajov	12
Základné organizačné údaje dotazníkového zberu	12
Postup vypĺňania dotazníka.....	13
Návratnosť dotazníka	13
3. Výstupy analýzy dát z dotazníkového zberu	14
3.1. Vedúci KS IZS	14
3.2. Odborní zamestnanci na KS IZS	16
3.3. Operátori LTV 112	18
4. Návrhy riešení odmeňovania zamestnancov KS IZS.....	21
4.1. Zmena platovej triedy tried v rámci štátnej služby	21
Vedúci KS IZS	22
Odborní zamestnanci KS IZS.....	22
Operátori LTV 112	23
4.2. Vytvorenie odbornej pracovnej skupiny na posúdenie spoločného regulatívu.....	25
4.3. Ďalšie odporúčania.....	25
Kapacitný model.....	25
Materiálno-technické zabezpečenie	26
Počet koordinačných stredísk	26
Pravidelný monitoring.....	26
Benefity	26
Príloha č. 1 Zoznam procesov.....	27
Príloha č. 2 Zozbierané časofondy a početnosti k procesov	29
Príloha č. 3 Záchranné zložky integrovaného záchranného systému.....	31
Príloha č. 4 Dotazníkový zber údajov	32

Použité skratky

AMJ	Analyticko-metodická jednotka.
CO	Civilná ochrana
GR	Generálny riaditeľ
HaZZ	Hasičský a záchranný zbor
IMEI	International mobile equipment identity (jedinečný identifikátor mobilu)
IS	Informačný systém
IT	Informačné technológie
KS IZS	Koordináčne stredisko Integrovaného záchranného systému
LTV	Linka tiesňového volania
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
OÚ	Okresný úrad
PT	Platová trieda
SKR	Sekcia krízového riadenia
SVS	Sekcia verejnej správy
ŠÚ SR	Štatistický úrad Slovenskej republiky
TV	Tiesňové volanie
ZZS SR	Záchranná zdravotná služba Slovenskej republiky

Manažérske zhrnutie

Integrovaný záchranný systém (IZS) predstavuje koordinovaný postup záchranných zložiek pri vykonávaní činností a opatrení súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni. Na privolanie záchranných zložiek v tiesni bolo zriadené **jednotné číslo tiesňového volania 112. Príjem a vyhodnotenie tiesňových volaní zabezpečujú koordinačné strediská (KS) IZS.**

Vecným gestorom KS IZS je sekcia krízového riadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Jej zástupcovia upozorňujú na nízke platové ohodnotenie zamestnancov KS IZS a požadujú zvýšenie ich platových tried. Vysoké nároky kladené na operátorov v spojení s nízkym platovým ohodnotením spôsobujú vedúcim KS IZS problémy pri obsadzovaní voľných pracovných miest.

Na KS IZS je systemizovaných 8 miest pre vedúcich, 16 odborných zamestnancov (spravujú informačné technológie, vedú dokumentáciu) a 80 operátorov.¹ **Približne 80 % svojho pracovného času sa zamestnanci na rovnakej pozícii venujú totožným pracovným činnostiam a sú nerovnomerne zaradení do štyroch rôznych platových tried.** V prípade operátorov a odborných zamestnancov napriek rovnakým činnostiam je rozdiel tarifných plátov až 139 €. Vedúci KS IZS majú tarifný plat nižší o 123,5 € ako vedúci iného oddelenia na odbore krízového riadenia.

Analyticko-metodická jednotka analyzovala činnosti, ktoré sa vykonávajú na koordinačných strediskách IZS. Každý zamestnanec KS IZS si určil, ktoré činnosti vykonával a koľko pracovného času im venoval v sledovanom období január – december 2019. Na základe získaných dát Analyticko-metodická jednotka **pripravila návrhy riešení platového ohodnotenia zamestnancov KS IZS.**

Vzniknuté platové nerovnosti navrhujeme riešiť dvomi alternatívnymi spôsobmi:

1) V rámci zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe v znení neskorších predpisov navrhuje úpravu platových tried nasledovne:

- a. vedúcim KS IZS zvýšiť platovú triedu (PT) z PT 6 na PT 7;
- b. odborným zamestnancom ponechať PT 5 (výnimkou sú dvaja zamestnanci, ktorým navrhujeme zvýšiť PT 3 na PT 5 a ďalšiemu PT 4 na PT 5);
- c. operátorom ponechať PT 5 (operátorom v PT 3, resp. v PT 4 zvýšiť na PT 5) a kompenzovať im náročnosť práce (stresové prostredie, emocionálne vypätie, celoštátny dosah práce) zvýšením príplatkov podľa zákona o štátnej službe.

Operátori linky tiesňového volania 112 vykonávajú špecifické úlohy a vo svojej podstate sú záchranármi a nie štátnymi úradníkmi. KS IZS predstavujú miesta, kde operátori vyhodnocujú „dopyt po pomoci“ a k nemu vyberajú z „ponuky záchranných zložiek“. Preto priradenie ich činností do platových tried podľa zákona o štátnej službe považujeme za veľmi nepresné.

2) Vytvoriť odbornú pracovnú skupinu pod záštitou MV SR, ktorá by na základe ďalšej analýzy posúdila prijatie spoločného regulatívu pre zamestnancov operačných stredísk. Vypracovaná analýza by mala:

- a. určiť podmienky výberu uchádzačov o prácu operátorov;
- b. definovať práva a povinnosti operátorov s adekvátnym platovým ohodnotením;
- c. navrhnúť riešenie stavu, keď na KS IZS pôsobia dvaja operátori linky 112, jeden príslušník krajského riaditeľstva Hasičského a záchranného zboru a jeden príslušník Záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky, pričom činnosti a platové ohodnotenie im definujú tri rôzne zákony.

Z navrhnutých riešení Analyticko-metodická jednotka odporúča implementovať druhý variant.

¹ Ďalších 8 systemizovaných miest pre referentov vzdelávania nebolo predmetom tejto analýzy

Účel dokumentu

Zástupcovia sekcie krízového riadenia (SKR) Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (MV SR) požadujú zvýšenie platových tried zamestnancom koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému (**KS IZS**) vzhľadom na skutočnosť, že podľa ich odborného názoru nezodpovedajú korektnému prerozdeleniu funkčných miest a platových tried. Od zamestnancov KS IZS sa vyžadujú odborné vedomosti, jazykové znalosti, povinné absolvovanie psychologického vyšetrenia s kladným posudkom a zamestnanci vykonávajú prácu s celoštátnym a medzinárodným dosahom. Zároveň zástupcovia SKR MV SR upozorňujú na problémy pri obsadzovaní voľných pracovných miest (najmä na západnom Slovensku) pre **požadované vysoké nároky na uchádzačov spolu s neadekvátne nízkou mzdou (platovou triedou).**

Odborným garantom koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému je SKR MV SR. Organizačne sú KS IZS zaradené pod obory krízového riadenia na ôsmich okresných úradoch v sídle kraja.² Ich začlenenie zodpovedá postaveniu oddelenia spolu s oddelením civilnej ochrany a krízového plánovania. Toto oddelenie bolo v roku 2019 súčasťou tzv. veľkej optimalizácie okresných úradov (OÚ), pri ktorej došlo ku kapacitnému nastaveniu počtu zamestnancov OÚ, k prehodnoteniu ich platového zaradenia a k úprave opisov pracovných činností.

Táto analýza sa preto zameriava na zamestnancov KS IZS. Na plnenie úloh KS IZS je systemizovaných 112 pracovných miest. Zamestnancami sú vedúci KS IZS (8), 80 operátorov linky tiesňového volania (LTV) 112 a 24 odborných zamestnancov. **Pracovné miesta sú systemizované medzi 4 rôzne** platové triedy (PT), napr. operátori LTV 112 sa venujú rovnakým pracovným činnostiam, ale napriek tomu sú zaradení do platových tried PT 3, PT 4 a PT 5.

Okrem zabezpečovania základného poslania³ KS IZS sa zamestnanci podieľajú ako súčasť odboru krízového riadenia na plnení úloh súvisiacich s riešením mimoriadnych udalostí⁴; zabezpečovaní hlásnej a informačnej služby civilnej ochrany⁵; úloh v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu, núdzového stavu, mimoriadnej situácie alebo stupňa teroristického ohrozenia⁶ a iných úloh v rámci zabezpečovania činnosti SKR MV SR.

Predkladaný dokument vznikol za účelom navrhnutia riešení zosúladenia nerovnomerného platového zaradenia zamestnancov KS IZS a unifikácii opisov pracovných činností. Na spoločnom postupe pri návrhu riešení sa dohodli SKR a sekcia verejnej správy (SVS) Ministerstva vnútra SR. Návrhy riešení vypracovala analyticko-metodická jednotka SVS na základe posúdenia vykonávaných činností na KS IZS. Každý zamestnanec definoval, ktoré činnosti vykonával a koľko pracovného času im venoval v sledovanom období január – december 2019.

² Smernica MV SR z 22. januára 2018, ktorou sa upravujú podrobnosti o vnútornej organizácii okresného úradu

³ Podľa § 5 ods. 2 písm. a) až l) zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

⁴ Podľa § 5 ods. 4 zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

⁵ Pokyn GR SKR MV SR na zabezpečovanie hlásnej povodňovej služby, smogového varovného systému a odovzdávania meteorologických a hydrologických výstrah prostredníctvom IS CO

⁶ Smernica vlády Slovenskej republiky schválená uznesením vlády SR č. 572 z 13. decembra 2017

1. Koordinačné strediská integrovaného záchranného systému

Na privolanie záchranných zložiek v tiesni bola v krajinách Európskej únie zriadená jednotná linka tiesňového volania 112⁷. **Príjem tiesňového volania 112 v Slovenskej republike zabezpečujú koordinačné strediská integrovaného záchranného systému.** IZS zabezpečuje koordinovaný postup záchranných zložiek a útvarov Policajného zboru SR pri zabezpečovaní ich pripravenosti a pri vykonávaní činností a opatrení súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni. Od 1. júla 2003 bolo zriadených osem KS IZS v každom kraji. Popri medzinárodnej LTV 112 je v každom kraji zabezpečený príjem tiesňových volaní aj na národné tiesňové čísla cez operačné strediská základných záchranných zložiek⁸ a Policajného zboru SR .

1.1. Systemizované pracovné miesta na KS IZS

V súčasnosti sú KS IZS organizačne zaradené pod okresné úrady v sídle kraja. **Pre každé KS IZS je systemizovaných 14 funkčných miest** (spolu 112). Systemizované miesta sú na každom KS IZS určené pre pracovné pozície:

- **vedúceho** KS IZS (spolu 8);
- **referenta**, ktorý má na starosti vzdelávanie v rámci OÚ (spolu 8);
- dvoch **odborných zamestnancov**, ktorí spravujú informačné technológie a vedú dokumentáciu KS IZS (spolu 16);
- desiatich **operátorov LTV 112** (spolu 80).

Operátori LTV 112 zabezpečujú príjem a odozvu na LTV 112 v 12-hodinových služobných zmenách. Služobnú zmenu tvoria vždy štyria operátori, ktorými sú jeden zamestnanec operačného strediska Záchranej zdravotnej služby (ZZS) SR, jeden zamestnanec krajského riaditeľstva Hasičského a záchranného zboru (KR HaZZ) a dvaja zamestnanci OÚ (KS IZS).

Tabuľka 1 zobrazuje súčasné obsadenie systemizovaných funkčných miest na KS IZS za celú SR podľa platových tried. Vedúci KS IZS spadajú do PT 6, zároveň do PT 6 spadajú zamestnanci, ktorí sa na okresných úradoch venujú vzdelávaniu. Operátori LTV 112 a odborní zamestnanci sú zaradení do PT 3 až PT 5, čo predstavuje rozdiel 139 €. **Systemizované miesta nie sú rovnomerne rozložené medzi jednotlivými PT (okrem PT 6) ani medzi KS IZS.**

⁷ Čl. 26 smernice Európskeho parlamentu a Rady [2002/22/ES](#) zo 7. marca 2002 o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (Smernica univerzálnej služby) (Ú. v. ES L 108, 24. 4. 2002)

⁸ Zložky IZS sú uvedené [v prílohe č. 3](#)

Tabuľka 1 Počet zamestnancov podľa platových tried na KS IZS za celú SR k 4. 2. 2020

KS IZS	PT 3 713,50 €		PT 4 756,50 €		PT 5 852,50 €		PT 6 913,00 €		SPOLU
	Operátor LTV 112	Odborný zamestnanec	Operátor LTV 112	Odborný zamestnanec	Operátor LTV 112	Odborný zamestnanec	Referent vzdelávania	Vedúci	
Bratislava			5		5	2	1	1	14
Trnava			4		5	2	1	1	13
Nitra			4		5	2	1	1	13
Trenčín	1		3		6	2	1	1	14
Žilina			5		5	2	1	1	14
B. Bystrica	4			1	6	1	1	1	14
Prešov		1	3		7	1	1	1	14
Košice			5		5	2	1	1	14
Spolu za SR	5	1	29	1	44	14	8	8	110

Zdroj: AMJ na základe dát od SKR MV SR a dotazníkového prieskumu

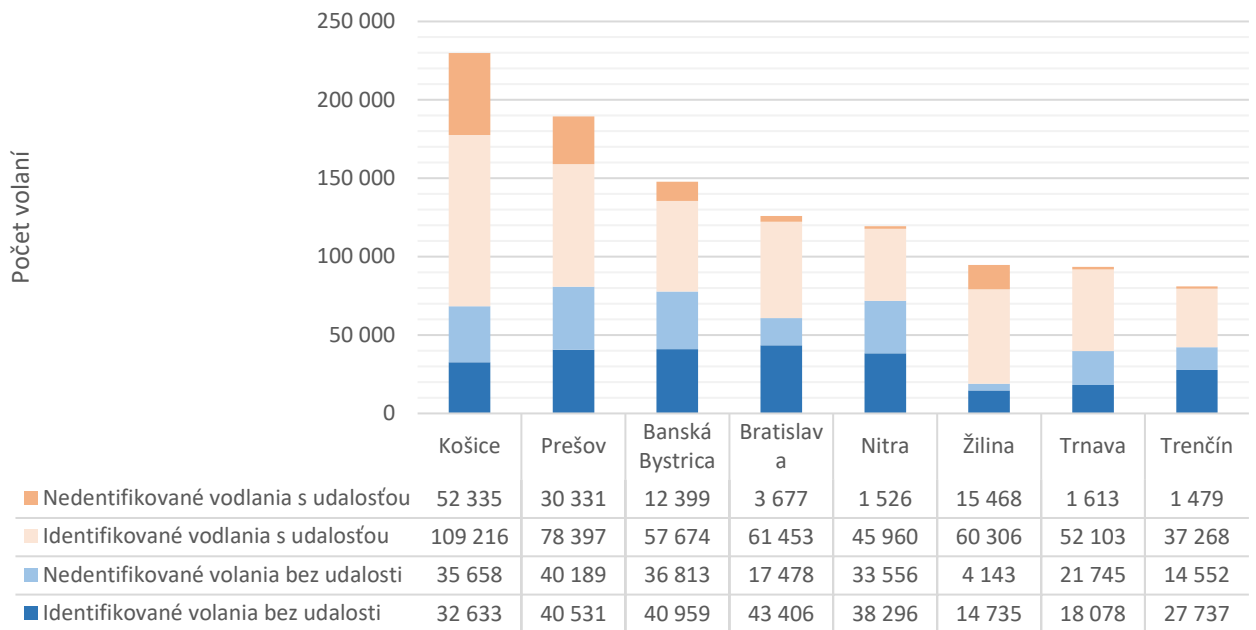
1.2. Činnosť KS IZS

Operátori LTV v roku 2019 prijali 1 081 714 volaní, pričom 57 % z nich si vyžadovalo zásah záchranných zložiek (tzv. volanie s udalosťou). Zvyšná časť volaní na LTV 112 bola operátormi vyriešená bez vyslania záchranných zložiek (tzv. volanie bez udalosti). Vyššiu vyťaženosť operátorov LTV 112 spôsobuje príjem neidentifikovaných⁹ tiesňových volaní. Jedine na LTV 112 je technicky možné prijímať tieto volania (národné linky tiesňového volania 150 a 155 to neumožňujú), ktoré tvoria až 30 % (322 962) zo všetkých prijatých tiesňových volaní na číslo 112.

Nasledujúci graf 1 zobrazuje počet volaní na LTV 112 za rok 2019 podľa jednotlivých KS IZS. Zaťaženie operátorov LTV nie je rovnomerne rozložené. Najviac tiesňových volaní prijímajú na KS IZS v Košickom a Prešovskom kraji. Najväčšia záťaž na operátorov LTV 112 pri prijímaní neidentifikovaných volaní je v Prešovskom, Košickom a Banskobystrickom kraji. Je to spôsobené najmä členitosťou terénu a s tým spojené pokrytie oblasti mobilným signálom. Tieto kraje prijímajú až 30 % takýchto volaní, v ostatných krajoch neidentifikované volania tvoria približne 10 % z celkového počtu.

⁹ Neidentifikované volania – systém rozpozná iba IMEI telefónu (volania bez SIM karty alebo z horských oblastí)
Identifikované volania – systém rozpozná adresu a polohu volajúceho (z pevnej linky alebo zo SIM karty)

Graf 1 Príjem volaní na linku tiesňového volania 112 za rok 2019



Zdroj: AMJ na základe dát od SKR MV SR

Od 1. januára 2018 sa rozšíril spôsob prístupu k službám LTV 112 o oznámenie tiesňovej situácie prostredníctvom **SMS správ**¹⁰ a **eCall**¹¹. Oprávnenie prijímať tiesňové volania eCall majú v skúšobnej prevádzke iba dve KS IZS. Primárnym pracoviskom je KS IZS Trenčín, v prípade potreby ho zastupuje KS IZS Žilina¹². V roku 2019 KS IZS prijali 1 116 volaní eCall (štvrtina z volaní eCall bola automatická). Ak dôjde k zvýšeniu počtu automobilov s touto funkciou, tak sa prehodnotí zapojenie ďalších KS IZS do príjmu a vyhodnocovania tiesňových volaní z eCall.

V roku 2019 bolo prijatých 24 514 tiesňových volaní cez SMS správy. Tiesňovú správu vo forme SMS správy nie je možné adresne distribuovať na územne príslušné KS IZS a preto sa zásahovým obvodom pre príjem SMS správ stáva celá Slovenská republika, a ich príjem zabezpečuje 16 operátorov LTV 112.

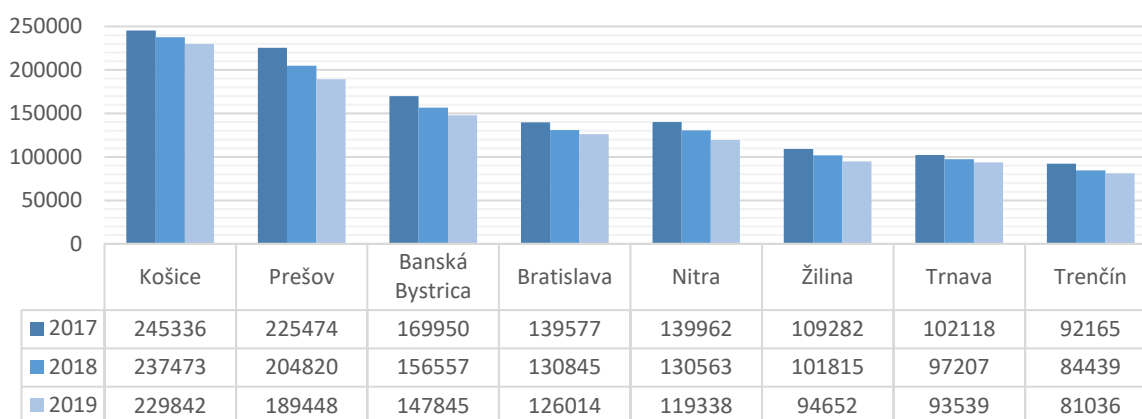
V posledných troch rokoch je pomer počtu volaní na LTV 112 medzi krajinami stabilný (graf 2). Celkovo bolo v roku 2019 približne o 10 % menej tiesňových volaní ako v roku 2017.

¹⁰ § 5 ods. 2 písm. b zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

¹¹ § 5 ods. 2 písm. a) zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme; eCall je elektronický bezpečnostný systém, ktorý zabezpečuje spojenie s LTV 112 v prípade ťažkých dopravných nehôd

¹² Ak eCall neprijme primárne KS IZS (do 15 sek.), tak je presmerované na sekundárne KS IZS. Ak nie je volanie eCall (do 25 sek.) prijaté ani na sekundárnom KS IZS, volanie sa zobrazí všetkým na ostatných KS IZS.

Graf 2 Prijem volaní na linku tiesňového volania 112 podľa krajov v období 2017 - 2019



Zdroj: AMJ na základe dát od SKR MV SR

KS IZS neprijímajú tiesňové volania iba z vlastného kraja. Tiesňové volania môžu byť medzi krajmí navzájom presmerované z dôvodu prerušenia činnosti¹³ KS IZS. V roku 2019 KS IZS riešili 215 incidentov, ich prehľad po jednotlivých KS IZS zobrazuje tabuľka 2.

Tabuľka 2 Počet incidentov nahlásených do ServiceDesku v roku 2019

Trnava	Nitra	Bratislava	Košice	B. Bystrica	Žilina	Prešov	Trenčín
40	32	31	27	26	25	19	15

Zdroj: AMJ na základe dát od SKR MV SR

Rôznorodé zaťaženie operátorov LTV 112 je spôsobené rozličnou veľkosťou svojho zásahového obvodu. V tabuľke 3 sú KS IZS porovnané na základe počtu prijatých tiesňových volaní, počtu obyvateľov v kraji, počtu obcí v kraji, počtu okresov v kraji a rozlohy kraja. Od rozlohy zásahového obvodu sa odvíja aj rozloha členitého terénu v kraji. Ten spôsobuje pri nedostatočnom pokrytí mobilným signálom viac neidentifikovaných volaní.

Tabuľka 3 Porovnanie veľkosti jednotlivých KS IZS podľa rôznych atribútov

KS IZS	Tiesňové volania [počet]	Obyvateľstvo [počet]	Obce [počet]	Okresy [počet]	Rozloha [km ²]
Prešov	189 448	825 022	665	13	8 974
Banská Bystrica	147 845	647 874	516	13	9 454
Košice	229 842	800 414	440	11	6 755
Nitra	119 338	676 672	354	7	6 344
Žilina	94 652	691 368	315	11	6 809
Trenčín	81 036	585 882	276	9	4 502
Trnava	93 539	563 591	251	7	4 147
Bratislava	126 014	659 598	73	8	2 053
SR spolu	1 081 714	5 450 421	2 890	79	49 036

Zdroj: AMJ na základe dát od SKR MV SR a ŠÚ SR

¹³ Vznik poruchy; vznik mimoriadnej situácie; udalosť, ktorá môže ohroziť život alebo zdravie osôb zabezpečujúcich činnosť KS IZS

Členitosť a rôznorodosť terénu v kraji má vplyv na typy nežiaducich udalostí. Napr. snehové kalamity v horských oblastiach, povodne v kotlinách. Regionálna znalosť terénu operátormi LTV 112 je vysoko ceneným benefitom pri prijímaní a vyhodnocovaní tiesňových volaní. Ak je zásahový obvod menší, tým lepšie môžu operátori poznať jeho špecifiká.

Ak sa mimoriadna situácia vyhlási vo viacerých obciach, vyhlasuje sa zároveň mimoriadna situácia v okrese, v ktorom sa obce nachádzajú. Rovnako sa postupuje pri vyhlásených mimoriadnych situáciách vo viacerých okresoch, ktoré môžu zapríčiniť vznik mimoriadnej situácie v celom kraji. Pri každej mimoriadnej situácii sa zvyšuje počet tiesňových volaní na LTV 112.

Od rozlohy sa zároveň odvíja počet obyvateľov v kraji. KS IZS v prípade (nebezpečenstva) vzniku mimoriadnej udalosti zabezpečuje varovanie obyvateľstva a koordinuje svoj postup s vybranými inštitúciami štátnej správy. Čím je vyšší počet obyvateľov v kraji, tým sa zvyšuje predpoklad vyššieho počtu tiesňových volaní na LTV 112. Tabuľka 3 zobrazuje iba počet evidovaných obyvateľov v kraji, ich skutočný stav sa môže líšiť vzhľadom na vnútroštátnu migráciu obyvateľstva.

V tabuľke č. 4 je porovnanie vyťaženia operátorov LTV 112 podľa príslušnosti ku KS IZS. Operátori LTV 112 pracujú v 12-hodinových pracovných zmenách, priemerne za rok 2019 odpracovali 154 dní. Kým na jedného operátora na KS IZS Trenčín pripadá v priemere 8 104 volaní, tak u operátora v Košiciach je to 2,8-násobne viac. Až päť KS IZS vybavuje v priemere menej volaní na jedného operátora 112 v porovnaní s priemerom za celú SR.

Nie všetky volania na LTV 112 majú charakter tiesňových (oprávnených) volaní. Približne 57 % zo všetkých volaniach na LTV 112 si vyžadovalo zásah záchranných zložiek (volania s udalosťou). Pri týchto volaniach je opodstatnené predpokladať vyššie emočné, psychické a stresové vypätie. Operátori na KS IZS riešili v roku 2019 až dvojnásobne viac volaní s udalosťou ako je celoslovenský priemer. Na druhej strane operátori v Trenčíne vybavovali dvakrát menej volaní s udalosťou ako je priemer SR.

Tabuľka 4 Vyťaženosť operátorov LTV 112 podľa počtu volaní

KS IZS	Počet operátorov (k 4.2.2020)	Odpracované dni na jedného operátora	Počet všetkých volaní na LTV 112		Počet volaní s udalosťou na LTV 112	
			Počet na operátora	Počet na operátora za deň	Počet na operátora	Počet na operátora za deň
Košice	10	150	22 984	153	16 155	108
Prešov	10	170	18 945	111	10 873	64
B. Bystrica	10	164	14 785	90	7 007	43
Nitra	9	170	13 260	78	5 276	31
Bratislava	10	144	12 601	88	6 513	45
Trnava	9	155	10 393	67	5 968	39
Žilina	10	143	9 465	66	7 577	53
Trenčín	10	142	8 104	57	3 875	27
Spolu SR	78	154	13 868	90	7 964	52

Zdroj: AMJ na základe dát od SKR a sekcie systemizácie a mzdovej politiky MV SR

2. Zber údajov

2.1. Vytvorenie zoznamu procesov

Projekt zberu dát a vyhodnotenia časovej náročnosti realizácie procesov KS IZS bol realizovaný Analyticko-metodickou jednotkou MV SR. Garantom odborných činností na úseku integrovaného záchranného systému bola sekcia krízového riadenia MV SR. Dotazníkový zber údajov sa pripravoval v súčinnosti so sekciou systemizácie a mzdovej politiky MV SR. Sekcia poskytla analytickému tímu zoznam zamestnancov na úseku KS IZS a ich fondy pracovného času za rok 2019.

Zber vstupných dát potrebných pre dotazník bol realizovaný formou pracovných stretnutí na úrovni projektového tímu. Analyticko-metodická jednotka vytvorila základný zoznam procesov, ktoré sa vykonávajú na KS IZS. Zoznam procesov bol vytvorený na základe zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme a interných riadiacich aktov.¹⁴

Na pracovnom stretnutí 17. januára 2020 bol tento zoznam predstavený ďalším členom projektového tímu, ktorý ho doplnil o ďalšie vykonávané procesy na KS IZS. Pripomienky, ktoré členovia projektového tímu za SKR zaslali, boli zapracované. Následne 23. januára 2020 v Žiline sa so zástupcami odboru krízového riadenia a KS IZS Žilina prechádzali činnosti, ktoré vykonávajú, finalizoval sa ich zoznam a zjednotila sa použitá terminológia ([zoznam procesov v prílohe č. 1](#)).

Zoznam procesov pokrýval všetky pracovné reálne vykonávané procesy zamestnancami KS IZS. Niektoré procesy sa skladali z aktivít, t. j. úkonov, ktoré sa v rámci procesu musia vykonať. Procesy boli rozdelené podľa typu na:

- **hlavné procesy**
 - o procesy, kvôli ktorým boli zriadené KS IZS (napr. príjem tiesňového volania);
 - o spolu identifikovaných 22 hlavných procesov;
- **podporné procesy**
 - o procesy, ktoré nie sú hlavnou agendovou náplňou práce, ale slúžia na zabezpečenie vykonávania hlavných procesov (napr. poskytovanie vzdelávania);
 - o spolu identifikovaných 10 podporných procesov;
- **riadiace procesy**
 - o procesy, ktoré slúžia pre koordináciu a riadenie útvaru (napr. zavedenie metodického postupu);
 - o spolu identifikovaných 15 riadiacich procesov;

2.2. Dotazníkový zber údajov

Dotazníkový zber údajov sa realizoval medzi zamestnancami KS IZS. Dotazník obsahoval [zoznam procesov](#) a bol vyplňaný elektronicky prostredníctvom aplikácie, ktorá bola vyvinutá na AMJ MV SR. Každému zamestnancovi KS IZS bol poslaný email, ktorý obsahoval odkaz na spustenie dotazníka v internetovom prehliadači (ukážka z elektronického dotazníka [v prílohe č. 4](#)).

Hlavnými cieľmi dotazníka pracovných činností bolo zistiť **činnosti** (procesy), ktoré vykonávajú jednotlivé pozície; **rozdeliť pracovný čas** medzi tieto činnosti a identifikovať individuálne **početnosti** (iba pre vybrané aktivity, u ktorých to dávalo význam).

Základné organizačné údaje dotazníkového zberu

- **termín zberu** – 11. február až 18. február 2020;

¹⁴ Pokyn o organizovaní a fungovaní KS IZS a jeho prílohy; usmernenia k prijímaniu tiesňových volaní cez SMS a eCall

- **analyzované obdobie** 1. január 2019 až 31. december 2019 – pokrývalo jeden rok;
- **podpora počas vyplňania dotazníka:**
 - o metodická porada pre vedúcich KS IZS;
 - o prezentácia z porady zaslaná na email vedúcich KS IZS;
 - o metodika vyplňania dotazníka - dokument sprístupnený pre zamestnancov KS IZS;
 - o kalkulačka na prepočet časofondu z hodín na percentá v aplikácii;
 - o kontaktné centrum – zamestnanci AMJ riešili podnety a odpovedali na otázky respondentov cez telefón alebo e-mail.

Postup vyplňania dotazníka

1. **Identifikácia procesov** – zamestnanec si zo zoznamu procesov vybral činnosti, ktoré počas obdobia január – december 2019 vykonával.
2. **Rozdelenie časofondu** - zamestnanec rozdeľoval 100 % svojho fondu pracovného času z roku 2019 medzi tie procesy (a procesné aktivity), ktoré si vybral v predchádzajúcom kroku.
3. **Doplnenie početností** – za každé KS IZS vedúci zadal počet výstupov. Výstupy sa priradzovali iba k tým procesom, ku ktorým sa zamestnanci v bode 1 prihlásili.

Návratnosť dotazníka

Do dotazníkového zberu boli zapojení vedúci KS ISZ, operátori LTV 112 a odborní zamestnanci. Dotazník vyplnili a odovzdali všetci zamestnanci (100 % návratnosť dotazníka). Predmetom dotazníkového prieskumu nebolo 8 zamestnancov, ktorí sa venujú vzdelávaniu.¹⁵ Vedúci KS IZS okrem rozdelenia svojho fondu pracovného času priradzovali k vybraným procesom početnosti. Početnosti boli odovzdané za všetkých osem KS IZS. Bližší prehľad vyplňania dotazníka poskytuje tabuľka 5.

Tabuľka 5 Sumárna štatistika vyplňania dotazníka

Počet systemizovaných miest	112	100 % pracovných pozícií KS ISZ
Mali vyplniť	102 zamestnancov	91 % zo sledovaných pozícií
Nemali vyplniť	8 referentov vzdelávania	7 % zo sledovaných pozícií
Neobsadené miesta	2 (v Trnave a v Nitre)	2 % zo sledovaných pozícií
Skutočne vyplnili časofond	102 zamestnancov	100 % návratnosť dotazníka
Skutočne vyplnili početnosti	8 KS IZS	100 % návratnosť dotazníka

Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

¹⁵ Zamestnanci sa venujú vzdelávaniu v oblasti krízového riadenia, civilnej ochrany a IZS. Ich činnosť bola analyzovaná v inom projekte AMJ (tzv. veľká optimalizácia okresných úradov v roku 2019)

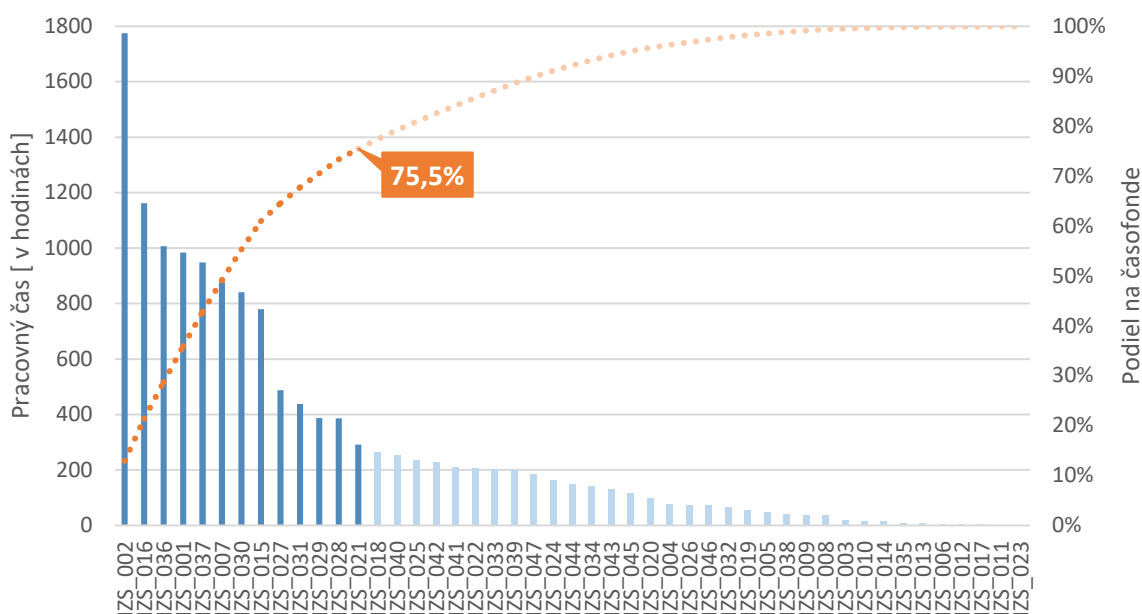
3. Výstupy analýzy dát z dotazníkového zberu

Každý zamestnanec KS IZS v elektronickom dotazníku rozdeľoval svoj pracovný čas (časofond), ktorý odpracoval v roku 2019. Dáta poskytla sekcia systemizácie a mzdovej politiky MV SR. Súčasťou časofondu boli aj hodiny za vykonanú službu nadčas. Vedúci KS IZS v roku 2019 odpracovali priemerne 1 716,75 hodín (vrátane nadčasov), priemer u operátorov LTV 112 bol 1 853,08 hodín a u technických pracovníkov 1 619,25 hodín. Ku každému zo 47 procesov sa prihlásil aspoň jeden zamestnanec. Agregovaný fond pracovného času a agregované počtosti k jednotlivým procesom sú zobrazené [v prílohe č. 2](#).

3.1. Vedúci KS IZS

Každý vedúci KS IZS je systemizovaný ako hlavný radca (PT 6). Podľa grafu 4 vedúci KS IZS odpracovali v roku 2019 spolu 13 734 hodín a 75,5 % z tohto času venovali 13 procesom. 24,5 % pracovného času sa rozdelilo medzi zvyšných 34 procesov. V grafe č. 3 sú zobrazené procesy, ktorým sa vedúci v roku 2019 najviac venovali (názvy procesov ku kódom sú v [prílohe č. 1](#)).

Graf 3 Rozdelenie časofondu vedúcich KS IZS medzi procesy



Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

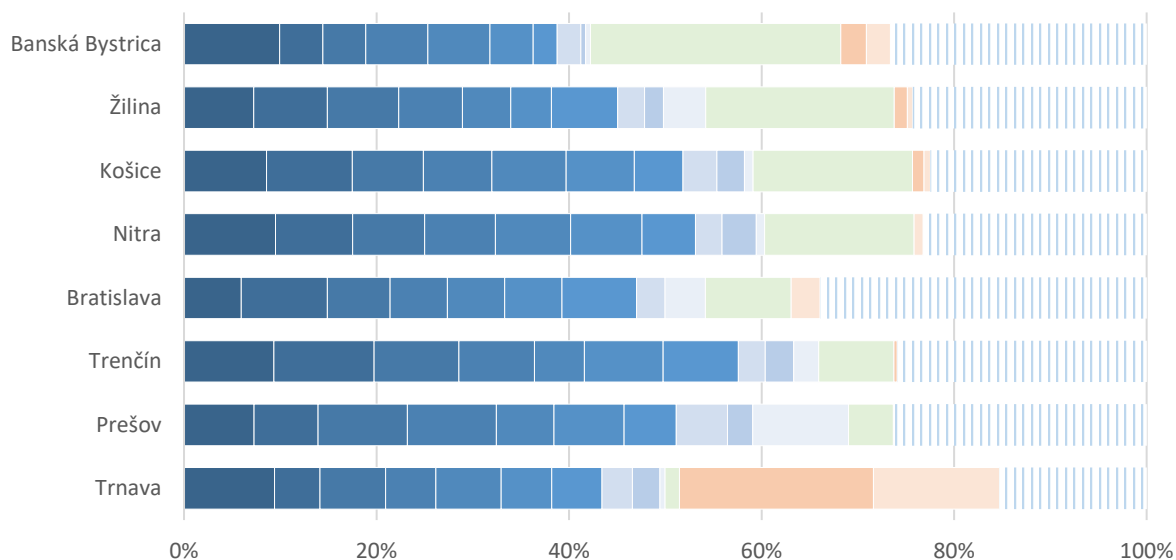
Bližší pohľad na vykonávané procesy vedúcimi poskytuje graf č. 5. Prvých desať procesov (modrou) majú všetci vedúci rovnako pridelené. Svoj pracovný čas najviac priradzovali k zavádzaniu metodického postupu, opatreniam na obnovenie systému podpory, vytváraní interných predpisov a odstraňovaní porúch.

Najväčšie rozdiely pri rozdelení časofondu vidieť pri procese budovania a prevádzkovania KS (zelenou). Najviac pracovného času (29,04 %) mu venovali v Banskej Bystrici, s čím súvisí otvorenie nového KS IZS vo februári tohto roka. 20,29 % z časofondu pre tento proces na KS IZS Žilina súvisí so snahou

prestahovať sa do väčších priestorov, ktoré by zároveň umožnili integrovať dispečing policajného zboru.

Vedúci KS IZS sa zapájajú aj do riešení tiesňových volaní (oranžovou). Najviac sa príjmu a vyhodnoteniu tiesňového volania venoval vedúci KS IZS Trnava (až 32,92 %). Ostatné procesy zahŕňajú 34 procesov, pri ktorých rozdelenie časofondu bolo v intervale 15,15 % až 32,10 %.

Graf 4 Podiel časofondu vedúcich KS IZS na procesy podľa krajov



	Trnava	Prešov	Trenčín	Bratislava	Nitra	Košice	Žilina	Banská Bystrica
■ IZS_016	9,33%	7,04%	8,82%	5,63%	9,56%	8,54%	7,48%	11,10%
■ IZS_036	4,67%	6,40%	9,87%	8,44%	8,02%	8,83%	7,94%	5,00%
■ IZS_001	6,74%	8,96%	8,33%	6,19%	7,53%	7,36%	7,65%	5,00%
■ IZS_037	5,18%	8,96%	7,40%	5,63%	7,40%	7,07%	6,84%	7,22%
■ IZS_007	6,74%	5,76%	4,94%	5,63%	7,83%	7,66%	5,22%	7,22%
■ IZS_030	5,18%	7,04%	7,71%	5,63%	7,46%	7,07%	4,35%	5,00%
■ IZS_015	5,18%	5,25%	7,40%	7,32%	5,55%	5,01%	7,13%	2,78%
■ IZS_031	3,11%	5,12%	2,65%	2,81%	2,78%	3,53%	2,90%	2,78%
■ IZS_021	2,85%	2,56%	2,78%	0,00%	3,58%	2,83%	2,03%	0,56%
■ IZS_029	0,52%	9,60%	2,47%	3,94%	0,86%	0,88%	4,52%	0,56%
■ IZS_002	1,50%	4,48%	7,40%	8,44%	15,61%	16,49%	20,29%	29,04%
■ IZS_027	19,96%	0,00%	0,31%	0,00%	0,00%	1,18%	1,39%	3,00%
■ IZS_028	12,96%	0,00%	0,00%	2,81%	0,93%	0,65%	0,58%	2,78%
■ Ostatné	15,15%	25,45%	24,51%	32,10%	23,35%	22,35%	25,15%	29,75%

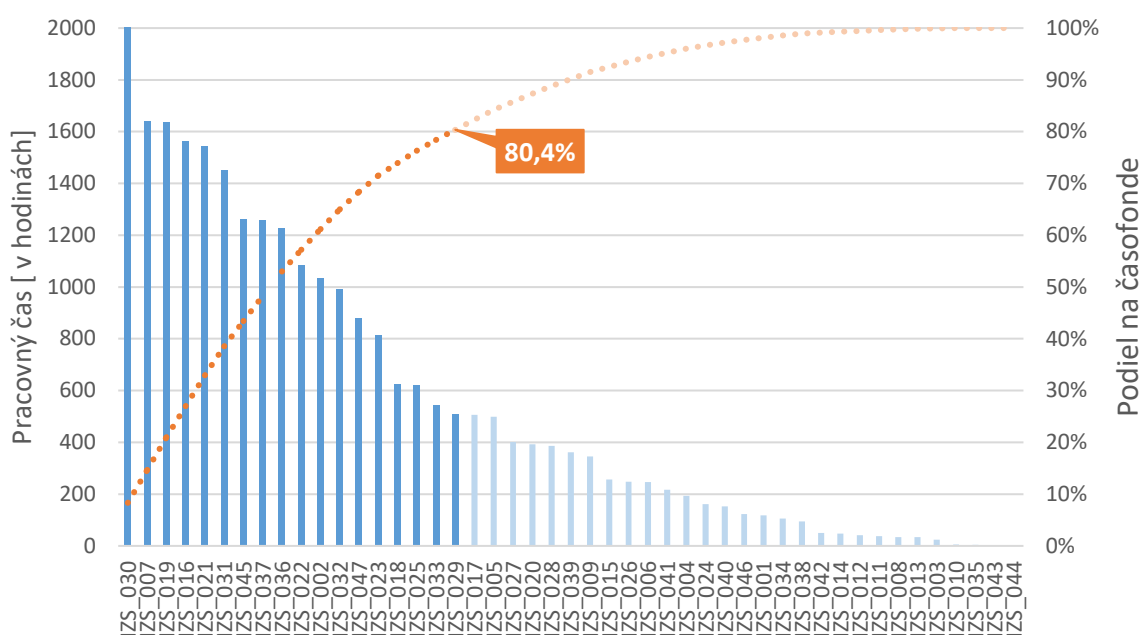
Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

3.2. Odborní zamestnanci na KS IZS

Na KS IZS je systemizovaných 24 miest pre odborných zamestnancov. Ôsmi z nich sa dotazníkového zberu nezúčastnili, pretože boli súčasťou tzv. veľkej optimalizácie OÚ v roku 2019. Ostatných 16 odborných zamestnancov je zaradených do PT 5 okrem po jednom zamestnancovi z Banskej Bystrice (PT 4) a Prešova (PT 3).

Odborní zamestnanci v priemere za rok 2019 odpracovali 1 619,25 hodín. Ich rozdelenie pracovného času medzi procesy bolo veľmi fragmentované. Vyše 80 % svojho pracovného času rozdelili medzi 16 procesov. V grafe č. 6 sú zobrazené procesy, ktorým sa odborní zamestnanci v roku 2019 najviac venovali (názvy procesov ku kódom sú v [prílohe č. 1](#)).

Graf 5 Rozdelenie časofondu odborných zamestnancov KS IZS medzi procesy



Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

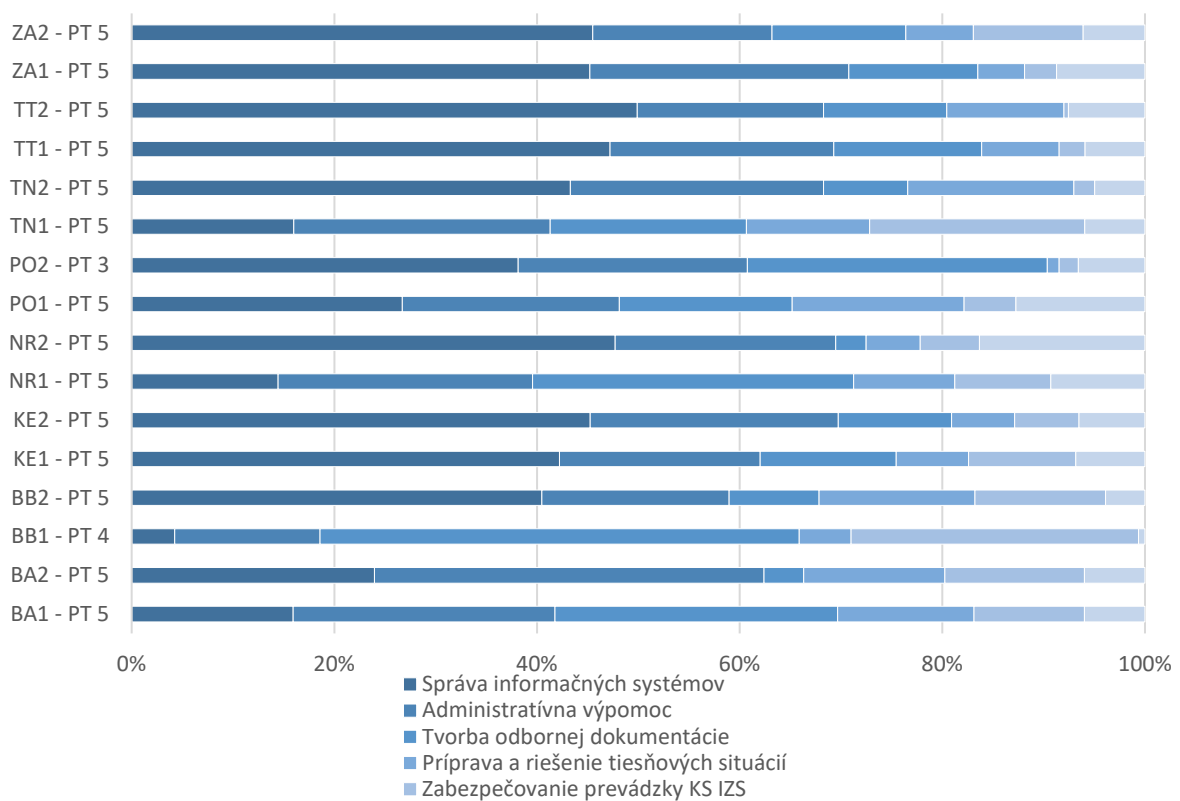
Odborní zamestnanci najviac svojho časofondu (8,31 %) venujú každoročnému vypracovaniu plánu poskytovania pomoci. Pomerne rovnako časovo náročné sú opatrenia na obnovu systému podpory, spravovanie kontaktov podľa potrieb IZS a odstraňovanie porúch systému. Vysoká časová náročnosť na odstraňovanie porúch a obnovu systému (spolu až 12,35 % časofondu) je z dôvodu, aby bola zabezpečená nepretržitá prevádzka LTV 112. Preto sa odborní zamestnanci dôkladne venujú každému nahlásenému podozreniu na vznik poruchy. Ďalšie vykonávané procesy súvisia s bežnou prevádzkou KS IZS, ako napr. mzdové záležitosti, propagácia LTV 112, odborná príprava, budovanie stredísk.

Na každom KS IZS pôsobia dvaja odborní zamestnanci, ktorí by sa mali venovať najmä správe informačných technológií (IT) a vedeniu dokumentácie. Takéto rozdelenie kompetencií medzi dvoch zamestnancov sme zaznamenali na KS IZS Banská Bystrica a Nitra. Na ostatných KS IZS sa úlohy odborných zamestnancov prelínali bez jasného zamerania na spravovanie IT a/alebo vedenie dokumentácie. Graf č. 7 zobrazuje každého odborného zamestnanca podľa miesta výkonu práce s priradenou platovou triedou. Z dôvodu lepšej čitateľnosti sú procesy zoskupené medzi 6 procesných oblastí (viď [prílohu č. 1](#)).

Odborní zamestnanci IZS sú obslužný personál, ktorého úlohou je zabezpečovať nerušenú prevádzku KS IZS. Ich zvolené procesy z časti zodpovedajú procesom vedúcich zamestnancov, keďže v úzkej spolupráci s nimi riešia správu informačných technológií a vedenie dokumentácie. Operátori LTV 112 musia hlásiť vedúcemu zmeny každé čo i len podozrenie na nefunkčnosť LTV 112 alebo systému podpory. Každé podozrenie je prešetrené a v prípade potvrdenia poruchy začnú odborní zamestnanci okamžite pracovať na jej odstránení. Okrem odstraňovania porúch majú za úlohu zálohovať dáta v IS REDAT a CordCom,¹⁶ spravovať varovací a vyzrozumievací IS SEHIS¹⁷, spravovať aplikácie a dátové vrstvy v geografickom IS IZS GIS¹⁸, aplikovať nové funkcionality do IS, testovať nové verzie softvérov.

V procesnej oblasti 'tvorba odbornej dokumentácie' spolupracujú najmä pri vypracovaní plánov poskytovania pomoci (raz ročne) a zapisujú dokumentáciu súvisiacu so zabezpečením a evidovaním činnosti KS IZS.

Graf 6 Podiel časofondu odborných zamestnancov KS IZS na procesných oblastiach¹⁹



Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

¹⁶ IS REDAT – dáta súvisiace s tiesňovým volaním na LTV 112 za predpísané časové obdobie za účelom ich identifikovania v prípade potreby (napr. revízie postupov, priebehu udalosti,...)

IS CordCom – obsahuje informácie o udalostiach (čo sa stalo a lokalizácia udalosti) a dáta pre riešenie udalosti (kontakty, informácie o silách a prostriedkoch záchranných zložiek, plány pre jednotlivé udalosti,...)

¹⁷ IS SEHIS – automatizovaný systém hlásnej a informačnej služby pre spúšťanie elektronických sirén na území kraja v prípade mimoriadnych udalostí

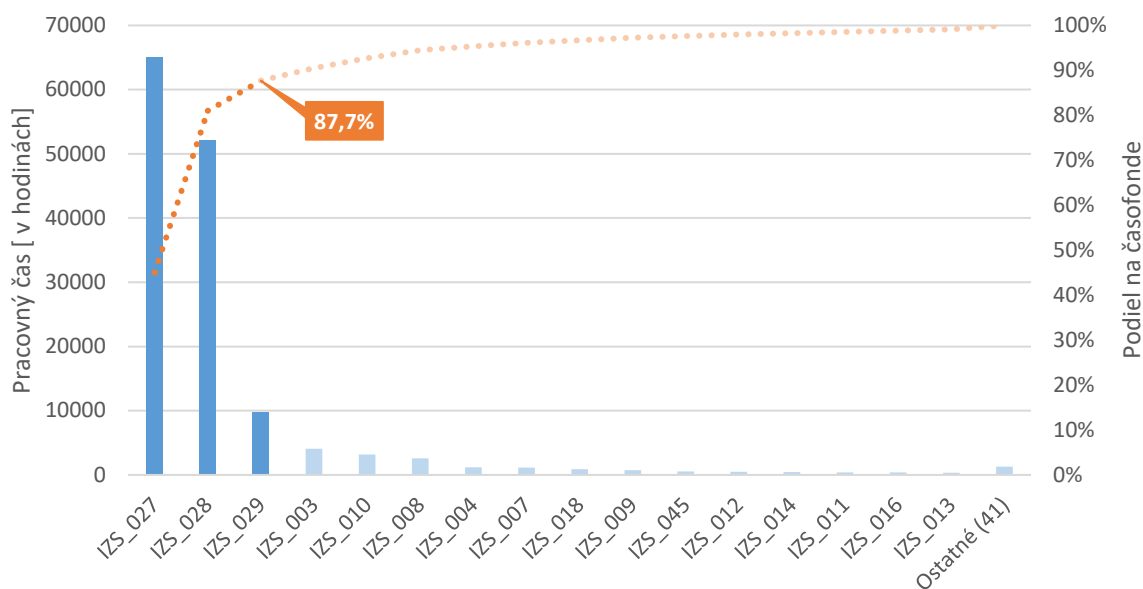
¹⁸ IS IZS GIS – geografické zobrazenie udalosti na elektronických mapách (uličná sieť, záujmové body, zásahové hranice,...) pre potreby priestorovej orientácie operátorov LTV 112

¹⁹ Procesné oblasti sú [v prílohe č. 1](#)

3.3. Operátori LTV 112

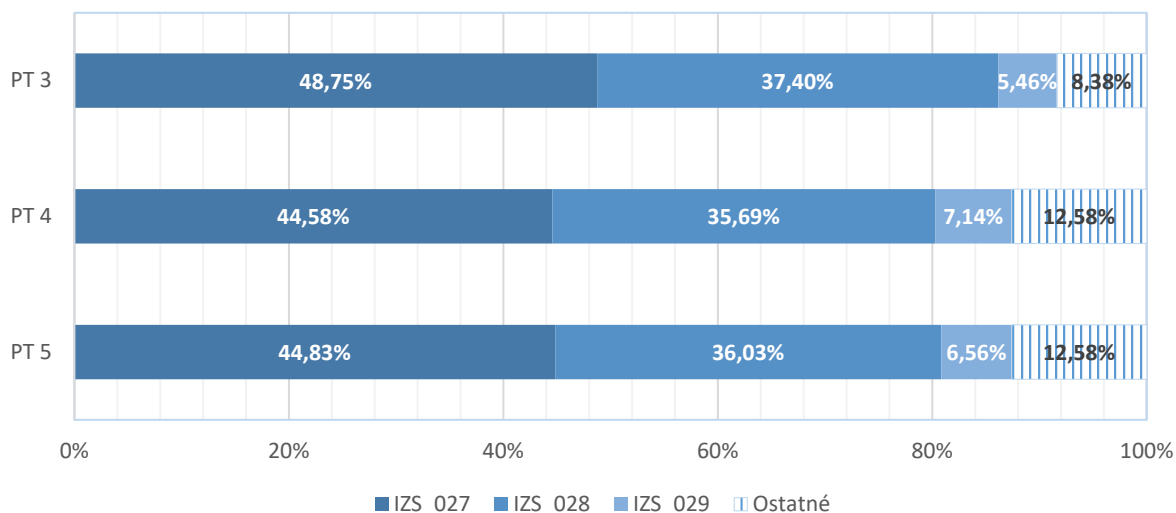
Operátori LTV 112 sú zaradení do platových tried PT 3, PT 4 a PT 5. Priemerný ročný pracovný čas s nadčasmi medzi nimi kolíše. Kým zamestnanci v PT 5 v roku 2019 odpracovali v priemere 1 470,3 h, zamestnanci v PT 3 odpracovali o 127,9 h viac. **Až 87,7 % pracovného času vykonávali iba tri procesy** (graf č. 8). Najviac času operátori LTV 112 trávajú príjmom tiesňového volania (45 %) a vyhodnocovaním informácií o tiesňovom volaní (33 %). S výrazným odstupom nasledujú úlohy súvisiace s vykonávaním záchranných prác (6,7 %).

Graf 7 Rozdelenie časofondu operátorov LTV 112 medzi procesy



Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

Graf 8 Podiel časofondu operátorov LTV 112 na procesy podľa platových tried



Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

Tri procesy s najväčšími priradenými časofondmi, ku ktorým sa v dotazníkovom prieskume operátori LTV 112 prihlásili, sú zhodné naprieč všetkými tromi platovými triedami (graf 9). Činnosť operátorov LTV 112 je vysokošpecializovaná práca len na vyhodnocovanie tiesňových volaní a koordinovanie činnosti záchranných zložiek.

Pri odovzdávaní vyplneného dotazníka mohli zamestnanci KS IZS dobrovoľne napísať svoje postrehy a komentáre k svojej práci. Túto možnosť využilo 34 zamestnancov (najmä operátori). Vo svojich komentároch často upozorňovali, že **najväčšia záťaž pri zabezpečovaní LTV 112 je zvládanie stresových situácií.** Takéto situácie vznikajú pri poskytovaní pomoci v tiesni, keď volajúci ohlasujú závažné poškodenia zdravia napr. pri dopravných nehodách, pokusoch o samovraždu alebo ťažkých úrazoch. Vo výnimočných prípadoch môže dôjsť pre emočné vypätie k dočasnému ukončeniu práce operátora LTV 112 na pracovnej stanici.

Z tohto dôvodu sú kladené vysoké nároky pri obsadzovaní voľných miest operátorov LTV 112. **Uchádzači o prácu operátora musia preukázať svoju psychickú odolnosť, znalosti z oblasti krízového riadenia, civilnej ochrany a svetového cudzieho jazyka²⁰.** Pri komunikácií s ľuďmi v tiesni je dôležitá empatia, asertívnosť a schopnosť rýchleho rozhodovania v stresových situáciách. Uchádzači sa v rámci výberového konania musia podrobiť psychologickému posudzovaniu. Tabuľka 6 zobrazuje vyťaženosť KS IZS pri obsadzovaní voľného pracovného miesta.

Najviac sa tomuto procesu venujú **na západnom Slovensku, kde začína byť problém obsadiť voľné miesto operátora LTV 112.** Na KS IZS Bratislava a Trenčín je časté opakovanie procesu z dôvodu nenájdenia vhodného operátora (sú prípady, keď úspešný uchádzač odmietne miesto pre nízke platové ohodnotenie).

Tabuľka 6 Vyťaženosť KS IZS pri zabezpečovaní procesu "Obsadiť voľné pracovné miesto"

KS IZS	Časofond	Početnosť
Bratislava	80 h	6
Trenčín	30 h	7
Žilina	10 h	1
Košice	10 h	1
Trnava	10 h	1
Banská Bystrica	10 h	0
Nitra	0 h	0
Prešov	0 h	0
SPOLU	150 h	16

Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

Zamestnanci KS IZS v komentároch zdôrazňujú, že charakter ich práce má národný a medzinárodný dosah. **Národný dosah práce sa prejavuje vo vzájomnom zastupovaní sa koordinačných stredísk IZS.** Každé KS IZS má určené sekundárne KS IZS, ktoré ho v prípade preťaženia alebo prerušenia činnosti zastúpi. Zároveň operátori LTV 112 **prijímajú tiesňové volania cez SMS správy a eCall bez ohľadu na**

²⁰ Výhodou je znalosť ďalších cudzích jazykov, najmä maďarského jazyka v krajoch s výrazným zastúpením maďarskej menšiny; poľského a ruského jazyka v oblasti Vysokých Tatier a Polonín

miesto udalosti. Tiesňovú správu vo forme SMS²¹ správy nie je možné adresne distribuovať na územne príslušné KS IZS a preto sa zásahovým obvodom pre príjem SMS správ stáva celá Slovenská republika.

Medzinárodný dosah práce je charakterizovaný spoluprácou pri rozhodovaní o odozve na volania v tiesni z prihraničných oblastí so strediskami LTV 112 susedných štátov.²² V tabuľke 7 je zobrazené rozdelenie fondu pracovného času medzi tri aktivity procesu „Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní“. 10 % z pracovného času, ktorý je venovaný tomuto procesu, sa týka aktivity v podobe medzinárodnej spolupráce s určenými KS susedných štátov. Najviac medzinárodnej spolupráce vykazujú KS IZS západného Slovenska.

Tabuľka 7 Rozdelenie časofondu medzi aktivity procesu "Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní (TV)"

KS IZS	TV bez vyslania záchranných zložiek		TV s vyslaním záchranných zložiek		TV v spolupráci s KS susedných štátov	
	Časofond	Podiel	Časofond	Podiel	Časofond	Podiel
B. Bystrica	1 939 h	13%	4 538 h	15%	146 h	3%
Bratislava	1 941 h	13%	3 850 h	12%	1 525 h	29%
Košice	2 257 h	15%	3 495 h	11%	460 h	9%
Nitra	2 179 h	14%	3 482 h	11%	808 h	15%
Prešov	2 828 h	18%	3 977 h	13%	442 h	8%
Trenčín	1 527 h	10%	4 325 h	14%	425 h	8%
Trnava	1 454 h	9%	3 905 h	12%	770 h	15%
Žilina	1 373 h	9%	3 683 h	12%	688 h	13%
Spolu	15 498 h	30%	31 255 h	60%	5 264 h	10%

Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

²¹ Vo výnimočných prípadoch je aj pre volanie eCall celé územie SR zásahovým obvodom.

²² § 5 ods. 2 písm. l) zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme

4. Návrhy riešení odmeňovania zamestnancov KS IZS

4.1. Zmena platovej triedy tried v rámci štátnej služby

Všetky systemizované pozície na KS IZS sú štátnozamestnanecké miesta podľa zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o štátnej službe). Každý platovej triede prislúchajú platové tarify, ktoré boli k 1. 1. 2020 navýšené nariadením vlády.²³

Zamestnanci KS IZS sú zaradení do štyroch rôznych platových tried. Vedúci KS IZS a referenti vzdelávania sú hlavní radcovia (PT 6). Dvaja odborní zamestnanci (z Prešova a Banskej Bystrice) majú nižšiu platovú triedu (PT 4, resp. PT 3) ako ich kolegovia na rovnakej pracovnej pozícii (PT 5). A operátori LTV 112 sú napriek rovnakým vykonávaným činnostiam zaradení v PT 3 až PT 5.

Tabuľka 8 Náklady pri zvýšení tarifných platov zamestnancov KS IZS

	Platová trieda (PT)	Tarifný plat (TP)	Vedúci KS IZS			Odborní zamestnanci			Operátori LTV 112		
			Počet FM	TP/mesiac	TP/rok	Počet FM	TP/mesiac	TP/rok	Počet FM	TP/mesiac	TP/rok
Súčasný stav	PT 3	713,5 €				1	713,5 €	8 562,0 €	5	3 567,5 €	42 810,0 €
	PT 4	756,5 €				1	756,5 €	9 078,0 €	31	23 451,5 €	281 418,0 €
	PT 5	852,5 €				14	11 935,0 €	143 220,0 €	44	37 510,0 €	450 120,0 €
	PT 6	913,0 €	8	7 304,0 €	87 648,0 €						
	PT 7	1 036,5 €									
Návrh	PT 3	713,5 €									
	PT 4	756,5 €									
	PT 5	852,5 €				16	13 640,0 €	163 680,0 €	80	68 200,0 €	818 400,0 €
	PT 6	913,0 €									
	PT 7	1 036,5 €	8	8 292,0 €	99 504,0 €						
Spolu			Navýšenie TP za rok o 11 856 €			Navýšenie TP za rok o 2 820 €			Navýšenie TP za rok o 44 052 €		
Navýšenie tarifných platov všetkých zamestnancov za rok o 58 728 €											

*FM - funkčné miesta

Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

²³ Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 389/2018 Z. z., ktorým sa ustanovujú zvýšené platové tarify štátnych zamestnancov

Zaradenie všetkých zamestnancov KS IZS do zodpovedajúcich platových tried navýši náklady na tarifné platy o 58 728 € (tabuľka 8). Pri zaradení do vyššej PT sa môžu zmeniť požadované kvalifikačné predpoklady. Aby nedošlo k okamžitému prepusteniu zamestnancov KS IZS, navrhujeme im v prípade nesplnenia prísnejšieho kvalifikačného predpokladu udeliť výnimku na dočasné vykonávanie štátnozamestnaneckého miesta vo vyššej platovej triede.

Vedúci KS IZS

Vedúci koordinačných stredísk IZS sú zaradení do platovej triedy hlavný radca (PT 6). Činnosti, ktoré vykonávajú sú bližšie popísané [v časti 3. Výstupy analýzy dát z dotazníkového zberu](#).

Navrhujeme, aby sa vyrovnali platové triedy vedúcich oddelení odboru krízového riadenia, čo znamená zvýšiť vedúcim KS IZS platovú triedu na PT 7. Na okresných úradoch v sídle kraja boli zriadené odbory krízového riadenia, ktoré sa členia na oddelenie civilnej ochrany a krízového plánovania (OCOaKP); koordinačné strediská ISZ (ktoré majú postavenie oddelenia)²⁴. Vedúcim OCOaKP boli schválené platové triedy štátnych radcov (PT 7). Vedúci KS IZS sú systemizovaní o jednu platovú triedu nižšie (PT 6).

Najnáročnejšie činnosti vykonávané vedúcimi KS IZS zodpovedajú opisu platovej triedy č. 7 – štátny radca. **Podľa zákona o štátnej službe sú ich činnosti „konceptná a systémová činnosť pri tvorbe opatrení so zodpovednosťou za rozhodnutia s dôsledkami na územie kraja alebo viacerých krajov.“**

V súčasnosti sú všetci vedúci KS IZS zaradení do PT 6 s platovou tarifou 913,0 €. Platová tarifa pre PT 7 je vyššia o 123,5 €, t. j. úhrne 1 036,5 €. Po zvýšení platovej triedy všetkým vedúcim KS IZS na PT 7 ročné náklady na ich tarifné platy sa zvýšia o 11 856 €.²⁵

Pri zvýšení PT 6 na PT 7 sa menia aj kvalifikačné predpoklady. Pri PT 7 sa vyžaduje minimálne vysokoškolské vzdelanie II. stupňa. Túto podmienku v súčasnosti spĺňajú všetci vedúci KS IZS a nebude im potrebné pre výkon služby v PT 7 udeliť výnimku na dočasné vykonávanie štátnozamestnaneckého miesta.

Odborní zamestnanci KS IZS

Odborní zamestnanci, ktorí boli predmetom dotazníkového prieskumu, sú zaradení do PT 5. Výnimku tvoria iba dvaja zamestnanci, ktorí sú v nižšej platovej triede (PT 3 a PT 4).

Zamestnanci sa prihlásili skoro ku každému procesu. Ich rozdelenie pracovného času medzi ne je veľmi rozdrobené. Venujú sa rôznorodým procesom od správy informačných systémov, cez tvorbu odbornej dokumentácie, administratívnu výpomoc, výpomoc pri zabezpečovaní prevádzky KS ISZ, zabezpečenia opatrení civilnej ochrany počas mimoriadnych udalostí až po komunikáciu s verejnosťou a propagáciu LTV 112.

Navrhujeme dorovnať dvom odborným zamestnancom (v PT 3 a PT 4) platové triedy na úroveň PT 5. Činnosti odborných zamestnancov sú popísané [v časti 3 Výstupy analýzy dát z dotazníkového zberu](#). Činnosti, ku ktorým sa prihlásili zamestnanci v PT 5 nie sú rozdielne od vykonávaných činností odborných zamestnancov v PT 3 a PT 4. Toto zvýšenie spôsobí nárast tarifných platov o 2 820 € za rok.²⁵

Pri zvýšení PT 3 na PT 5 sa menia aj kvalifikačné predpoklady. Pri PT 5 je úplné stredné vzdelanie nepostačujúce a vyžaduje sa aspoň vysokoškolské vzdelanie I. stupňa. Aby nedošlo k prepusteniu súčasného odborného zamestnanca v PT 3, navrhujeme mu v prípade nesplnenia prísnejšieho kvalifikačného predpokladu udeliť výnimku na dočasné vykonávanie štátnozamestnaneckého miesta

²⁴ Podľa smernice MV SR z 22. januára 2018, ktorou sa upravujú podrobnosti o vnútornej organizácii OÚ

²⁵ Prepočet navýšenia tarifných platov pre celé KS IZS [v tabuľke 8, časť 4.1](#)

v PT 5. Pri novom obsadzovaní tohto pracovného miesta by sa už vyžadovalo od uchádzačov naplnenie kvalifikačného predpokladu vysokoškolského vzdelania I. stupňa.

Operátori LTV 112

Operátori LTV 112 sú v súčasnosti systemizovaní v platových triedach č. 3, 4 a 5. Činnosti, ktoré vykonávajú popisuje nasledujúca tabuľka č. 9. Hlavné činnosti operátorov tvoria tri procesy, ktorými sú príjem tiesňových volaní, ich vyhodnotenie a plnenie úloh súvisiacich s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov. Tieto činnosti sú zhodné pre operátorov LTV 112 vo všetkých troch platových triedach.

Tabuľka 9 Rozdelenie časofondu podľa platových tried operátorov

PT a časofond	Názov procesu	Časofond		
		Spolu	Zamestnanec	Podiel
PT 3 radca 5 zamestnancov 1 917,8 h	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	4 675 h	935,0 h	48,8 %
	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	3 586 h	717,2 h	37,4 %
	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác	524 h	104,8 h	5,5 %
	Ostatných 27 procesov	804 h	160,8 h	8,4 %
PT 4 samostatný radca 29 zamestnancov 1 713,0 h	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	22 146 h	763,7 h	44,6 %
	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	17 730 h	611,4 h	35,7 %
	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác	3 549 h	122,4 h	7,1 %
	Ostatných 40 procesov	6 251 h	215,6 h	12,6 %
PT 5 odborný radca 44 zamestnancov 1 938,1 h	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	38 229 h	868,8 h	44,8 %
	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	30 721 h	698,2 h	36,0 %
	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác	5 596 h	127,2 h	6,6 %
	Ostatných 42 procesov	10 729 h	234,8 h	12,6 %

Zdroj: AMJ na základe dát z dotazníkového zberu

Všetkým operátorom LTV 112 navrhujeme dorovnať platové triedy na rovnakú úroveň, keďže operátori LTV 112 sú zaradení v rôznych platových triedach, ale v značnej miere vykonávajú rovnaké činnosti.

Operátori LTV 112 boli zaradení do platovej triedy 5 (odborný radca) na základe zistení, že:

- analyzujú a vyhodnocujú prijaté tiesňové volania na LTV 112 a vydávajú pokyny záchranným zložkám IZS;
- koordinujú postup záchranných zložiek na úseku IZS (uvedené [v prílohe č. 3](#)) pri zabezpečovaní ich pripravenosti a pri vykonávaní činností a opatrení súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni v územnom obvode kraja (ako sekundárne pracovisko aj na území iného kraja);

Náplň práce odborného radcu podľa zákona o štátnej službe okrem iného zahŕňa **„Riadenie, koordinovanie a usmerňovanie aktivít vo vymedzenom úseku v orgánoch miestnej štátnej správy,**

*orgánach alebo úradoch, ktoré vykonávajú štátne záležitosti. Samostatné **odborné špecializované činnosti spočívajúce najmä v analytickej činnosti, vo vyhodnocovaní výsledkov a v príprave podkladov na rozhodovanie vo vymedzenom úseku štátnej správy alebo vykonávania štátnych záležitostí.***“

Najnáročnejšia činnosť operátorov LTV 112 je vyhodnocovanie prijatých tiesňových volaní, čomu prislúcha práve platová trieda č. 5 - odborný radca. Príjem a vyhodnocovanie tiesňových volaní tvorí podstatnú časť práce operátorov LTV 112 (86 % pri PT 3; 80 % pri PT 4 a 81 % pri PT 5). Tieto procesy môžeme zaradiť do analytickej činnosti. Platová trieda sa štátnym zamestnancom určuje podľa ich najnáročnejšej vykonávanej činnosti.

Procesy vykonávané operátormi LTV 112 nie je možné zaradiť do vyšších platových tried ako je odborný radca (PT 5) a to aj napriek skutočnostiam, že :

- sa v prípade potreby vzájomne zastupujú bez ohľadu na ich krajské pôsobenie;
- vyhodnocujú tiesňové volania cez SMS, pri ktorých je zásahovým obvodom celé územie Slovenskej republiky (v špecifických prípadoch platí aj pre eCall);
- 10 % svojho pracovného času pri vyhodnocovaní informácií o tiesňovom volaní komunikujú s koordinačnými strediskami v susedných štátoch;

Charakteristiky platových tried 6 až 9 nepovažujeme za zhodné s činnosťami, ktoré vykonávajú operátori LTV 112. Celoštátny, resp. medzinárodný prvok sa v charakteristikách platových tried štátnych zamestnancov nachádza od šiestej platovej triedy (hlavný radca), resp. od siedmej platovej triedy (štátny radca). Ale operátori LTV 112 vždy vystupujú za konkrétny kraj (aj v prípade sekundárneho strediska), prijímajú rozhodnutia o vyslaní záchraných zložiek v rámci kraja a z tohto dôvodu nie je ich činnosť považovaná za prácu s celoštátnym prvkom. Ako už bolo uvedené, hlavné činnosti operátorov LTV 112 tvorí vyhodnocovanie prijatých tiesňových volaní (analytická činnosť) primárne vo svojom obvode (kraj).

Vyššie odmeňovanie operátorov LTV 112 podľa zákona o štátnej službe je možné zabezpečiť prostredníctvom rôznych príplatkov. V týchto príplatkoch odporúčame adekvátne zahrnúť stresové prostredie operátorov a ich medzikrajové zastupovanie. Okrem finančného ohodnotenia je možné zamestnancom poskytnúť iné [benefity](#).

Aby sa vyrovnali operátormi LTV 112, je potrebné každému z nich priradiť PT 5 s platovou tarifou 852,5 €. Navýšenie platových tried piatim operátorom v PT 3 (713,5 €) by zvýšilo náklady na tarifné platy o 8 340 € ročne. Pri 31 systemizovaných miest operátorov v PT 4 by navýšenie tarifných platov ročne stálo 35 712 €. V súhrnnom vyjadrení zrovnoprávnenie platových tried operátorov na PT 5 predstavuje 44 052 € za rok.²⁶

Pri zvýšení PT 3 na PT 5 sa menia aj kvalifikačné predpoklady.²⁷ Pri PT 5 je úplné stredné vzdelanie nepostačujúce a vyžaduje sa aspoň vysokoškolské vzdelanie I. stupňa. Aby nedošlo k prepusteniu operátorov LTV 112 v PT 3, navrhujeme im v prípade nesplnenia prísnejšieho kvalifikačného predpokladu udeliť výnimku na dočasné vykonávanie štátnozamestnaneckého miesta v PT 5. Pri novom obsadzovaní týchto pracovných miest by sa už vyžadovalo od uchádzačov naplnenie kvalifikačného predpokladu vysokoškolského vzdelania I. stupňa.

Operátori LTV 112 vykonávajú špecifické úlohy a vo svojej podstate sú záchranármi a nie štátnymi úradníkmi. KS IZS predstavujú miesta, kde operátori LTV 112 vyhodnocujú „dopyt po pomoci“

²⁶ Prepočet navýšenia tarifných platov pre celé KS IZS [v tabuľke 8, časť 4.1](#)

²⁷ Kvalifikačné predpoklady pre PT 4 a PT 5 sú totožné

a k nemu vyberajú z „ponuky záchranných zložiek“. Preto priradenie ich činností do platových tried podľa zákona o štátnej službe je veľmi nepresné.

4.2. Vytvorenie odbornej pracovnej skupiny na posúdenie spoločného regulatívu

V súčasnosti na KS IZS pôsobia súčasne **operátori LTV 112** ako zamestnanci OÚ, hasiči – **operátor LTV 150** ako zamestnanec KR HaZZ a záchranár – **operátor LTV 155** ako zamestnanec ZZS SR. Každý z týchto operátorov spadá pod osobitný zákon, ktorý definuje ich pôsobnosť a platové ohodnotenie.

Z tohto dôvodu navrhujeme pod záštitou MV SR vytvoriť odbornú pracovnú skupinu, ktorá by na základe ďalšej analýzy vyhodnotila jednotný regulačný rámec²⁸ pre zamestnancov všetkých operačných stredísk. Za MV SR bude nevyhnutné zahrnúť do pracovnej skupiny vecných garantov za úseky krízového riadenia, Hasičského a záchranného zboru SR, Policajného zboru SR a zároveň prizvať ďalších relevantných zástupcov za Ministerstvo zdravotníctva SR, Záchrannej zdravotnej služby a Ministerstva obrany SR.

Analýza by sa mala zamerať na definovanie:

- kvalifikačných predpokladov na výkon funkcie operátora operačného strediska tiesňového volania;
- špecifických činností, ktoré budú zamestnanci operačných stredísk vykonávať;
- platových tried, ktoré by zodpovedali náročnosti špecifických procesov, ktoré sa na úseku operačných stredísk vykonávajú;
- pôsobnosti operátora LTV 112, hasiča a záchranára pod jedným vedúcim zmeny na operačnom stredisku;
- podmienok a spôsobu výberového konania.

AMJ preferuje toto riešenie, nakoľko sa v ňom môžu nastaviť ďalšie podmienky výkonu služby operátorov.

4.3. Ďalšie odporúčania

Kapacitný model

Okrem adekvátneho platového ohodnotenia zamestnancov KS IZS je potrebné na pracoviskách **zabezpečiť taký počet zamestnancov, ktorý by zodpovedal náročnosti vykonávaných procesov** a vyťažnosti koordinačných stredísk. Odporúčame zavedenie sekretariátov na každom KS IZS, aby sa operátori LTV 112, vedúci a technický zamestnanci odbremenili od prevádzkových procesov. Niektoré z vykonávaných procesov je možné zabezpečiť zamestnancom v nižšej platovej triede ako je PT 5.

V celkovom počte prijatých tiesňových volaní ([Graf 2](#)) sú zahrnuté aj neoprávnené volania na LTV 112. Zneužitie tiesňovej linky je priestupkom podľa § 19 zákona č. 129/2002 Z. z. o IZS a umožňuje udeľovať pokuty. Avšak zamestnanci KS IZS indikujú, že nestíhajú riešiť všetky zneužitia v priestupkovom konaní. Napríklad k procesu „Rozhodnutie o správnom delikte na úseku IZS“ sa prihlásili iba štyria zamestnanci s úhrnným počtom 21 hodín pracovného času.

²⁸ Vytvorenie osobitného zákona pre zamestnancov a operátorov tiesňových liniek, alebo využitie nižších právnych noriem v právomoci Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.

Materiálno-technické zabezpečenie

AMJ odporúča vypracovať analýzu materiálno-technického vybavenia KS IZS. Pracovné priestory a ich materiálno technické vybavenia majú vplyv na vykonávanie procesov a na s tým súvisiacu kvalitu poskytovaných služieb.

Počet koordinačných stredísk

Posúdiť počet koordinačných stredísk IZS vzhľadom na ich nerovnomerné zaťaženie (podľa počtu volaní a veľkosti krajov podľa počtu obyvateľov, obcí a rozlohy – vid' [prvú časť](#)). Od druhej polovice roka 2003 pôsobí na území Slovenskej republiky osem koordinačných stredísk. KS IZS sú zriadené v každom kraji. Na základe analýzy by sa optimalizoval ich počet a nastavilo efektívnejšie riadenie zamestnancov. Zvýšenie počtu KS IZS by odbremenilo operátorov LTV 112 na východe Slovenska a umožnilo nastaviť vhodnejšie zásahové obvody vzhľadom na členenie krajiny a pohyb obyvateľstva.

Pravidelný monitoring

Pravidelný monitoring a vyhodnocovanie práce KS IZS považujeme za nevyhnutný nástroj pre nastavenie optimálneho fungovania KS IZS, preto ho odporúčame vykonávať **na ročnej báze**.

Benefity

Kompenzovanie stresujúceho a náročného povolania činností operátora LTV 112 prostredníctvom **nefinančných výhod** v podobe pravidelnej možnosti využitia psychologických služieb, fyzioterapeuta/maséra, prípadne krátkodobých relaxačných pobytov by mohli byť prínosom pri výkone tohto povolania.

Príloha č. 1 Zoznam procesov

Kód	Názov procesu	Typ	Procesná oblasť
IZS_001	Zaviesť metodický postup	Riadiaci	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_002	Budovať a prevádzkovať koordinačné stredisko	Podporný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_003	Prebrať zmenovú službu	Riadiaci	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_004	Zabezpečiť prístup na režimové pracovisko	Podporný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_005	Zabezpečovanie náhrady za operátora	Riadiaci	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_006	Doplniť operátorov na zmenovú službu pri mimoriadnej udalosti	Riadiaci	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_007	Vykonať opatrenie na obnovenie systému podpory	Riadiaci	Správa IS
IZS_008	Odovzdať hydrologickú a meteorologickú výstrahu (vyrozumenie)	Riadiaci	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_009	Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji	Hlavný	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_010	Vykonať kontrolu spojovacej cesty na VHD a vodný tok v kraji	Hlavný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_011	Zabezpečiť varovanie obyvateľstva namiesto autonómneho systému	Hlavný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_012	Zabezpečiť varovanie obyvateľstva na území obce	Hlavný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_013	Spustiť autonómny systém varovania	Hlavný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_014	Požiadateľ o vyslanie KCHL	Hlavný	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_015	Vytvoriť interný predpis (na dennej báze)	Riadiaci	Zabezpečovanie prevádzky KS IZS
IZS_016	Odstrániť poruchu systému	Riadiaci	Správa IS
IZS_017	Vykonať úlohu pri správe domény IZS	Hlavný	Správa IS
IZS_018	Skontrolovať funkčnosti nových verzií softvérov pre činnosť KS	Hlavný	Správa IS
IZS_019	Vykonať úlohu pri správe kontaktov podľa potrieb IZS	Hlavný	Správa IS
IZS_020	Vykonať úlohu pri správe indexového plánu 112 a CO kariet v systéme 112	Hlavný	Správa IS
IZS_021	Vykonať úlohu pri správe aplikácií a dátových vrstiev geografického informačného systému IZS (IZS GIS)	Hlavný	Správa IS
IZS_022	Vykonať úlohu pri správe varovacieho a vyzrozumievacieho systému SEHIS (administrácia)	Hlavný	Administratívna výpomoc
IZS_023	Zálohovať dáta v systéme REDAT	Hlavný	Správa IS

Kód	Názov procesu	Typ	Procesná oblasť
IZS_024	Zabezpečovanie čistiacich a hygienických komodít pre koordinačné stredisko	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_025	Inventarizovať majetok	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_026	Likvidovať majetok	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_027	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	Hlavný	Príprava a riešenie tiesňových situácií
IZS_028	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	Riadiaci	Príprava a riešenie tiesňových situácií
IZS_029	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov podľa osobitných právnych predpisov	Hlavný	Príprava a riešenie tiesňových situácií
IZS_030	Vypracovať plán poskytovania pomoci	Hlavný	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_031	Zapísať dokumentáciu súvisiacu so zabezpečením a evidovaním činnosti IZS	Hlavný	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_032	Vykonať úlohu súvisiacu so zvukovým záznamom hovorov súvisiacich s tiesňovým volaním	Hlavný	Administratívna výpomoc
IZS_033	Poskytnúť informácie a komunikácia s verejnosťou	Hlavný	Komunikácia s verejnosťou
IZS_034	Rozhodnúť o priestupku na úseku integrovaného záchranného systému	Riadiaci	Administratívna výpomoc
IZS_035	Rozhodnúť o správnom delikte na úseku integrovaného záchranného systému	Riadiaci	Administratívna výpomoc
IZS_036	Vykonať odbornú prípravu záchranných zložiek IZS	Riadiaci	Príprava a riešenie tiesňových situácií
IZS_037	Vykonať úlohu súvisiacu s propagáciou tiesňovej linky 112 a integrovaného záchranného systému	Riadiaci	Komunikácia s verejnosťou
IZS_038	Rozhodnúť o náhrade výdavkov a náhrade škody v súvislosti s mimoriadnou udalosťou	Riadiaci	Administratívna výpomoc
IZS_039	Spolupodieľať sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja integrovaného záchranného systému	Hlavný	Tvorba odbornej dokumentácie
IZS_040	Predložiť návrh skladby, rozsahu a určenia výdavkov na integrovaný záchranný systém ministerstvu	Hlavný	Administratívna výpomoc
IZS_041	Schvaľovanie projektov na účely poskytovania pomoci v tiesni na úseku integrovaného záchranného systému	Hlavný	Administratívna výpomoc
IZS_042	Poskytnúť vzdelávanie	Podporný	Príprava a riešenie tiesňových situácií
IZS_043	Vykonať služobné hodnotenie zamestnanca	Riadiaci	Administratívna výpomoc
IZS_044	Obsadiť voľné pracovné miesto	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_045	Spracovať mzdové náležitosti	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_046	Evidovať agendu služobných cestných vozidiel	Podporný	Administratívna výpomoc
IZS_047	Vykonať registratúrnú činnosť	Podporný	Administratívna výpomoc

Príloha č. 2 Zozbierané časofondy a početnosti k procesov

Spracované AMJ na základe dát z dotazníkového prieskumu o vykonávaných procesoch medzi zamestnancami KS IZS.

Proces ID	Názov procesu	Počet zamestnancov	Časofond (v hod.)	Časofond (v %)	Početnosti
IZS_027	Zabezpečovať príjem tiesňového volania	93	65 939	35,80%	1 660 359
IZS_028	Vyhodnotiť informáciu o tiesňovom volaní	92	52 809	28,67%	781 858
IZS_029	Vykonať úlohu súvisiacu s vykonávaním záchranných prác na základe rozhodnutia štátnych orgánov podľa osobitných právnych predpisov	101	10 564	5,74%	281
IZS_003	Prebrať zmenovú službu	84	4 138	2,25%	5 116
IZS_007	Vykonať opatrenie na obnovenie systému podpory	96	3 658	1,99%	94
IZS_010	Vykonať kontrolu spojovacej cesty na VHD a vodný tok v kraji	87	3 217	1,75%	2 567
IZS_016	Odstrániť poruchu systému	95	3 121	1,69%	123
IZS_030	Vypracovať plán poskytovania pomoci	24	3 017	1,64%	8
IZS_002	Budovať a prevádzkovať koordinačné stredisko	22	2 810	1,53%	96
IZS_008	Odovzdať hydrologickú a meteorologickú výstrahu (vyrozumenie)	89	2 636	1,43%	703
IZS_037	Vykonať úlohu súvisiacu s propagáciou tiesňovej linky 112 a integrovaného záchranného systému	39	2 246	1,22%	78
IZS_036	Vykonať odbornú prípravu záchranných zložiek IZS	24	2 232	1,21%	75
IZS_031	Zapísať dokumentáciu súvisiacu so zabezpečením a evidovaním činnosti IZS	25	1 957	1,06%	2 235
IZS_045	Spracovať mzdové náležitosti	91	1 938	1,05%	2 915
IZS_021	Vykonať úlohu pri správe aplikácií a dátových vrstiev geografického informačného systému IZS (IZS GIS)	20	1 852	1,01%	280
IZS_019	Vykonať úlohu pri správe kontaktov podľa potrieb IZS	25	1 776	0,96%	995
IZS_018	Skontrolovať funkčnosti nových verzií softvérov pre činnosť KS	98	1 764	0,96%	27
IZS_004	Zabezpečiť prístup na režimové pracovisko	96	1 436	0,78%	3 821
IZS_022	Vykonať úlohu pri správe varovacieho a vyzumievacieho systému SEHIS (administrácia)	32	1 419	0,77%	410
IZS_009	Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji	100	1 143	0,62%	76
IZS_001	Zaviesť metodický potup	13	1 120	0,61%	141

Proces ID	Názov procesu	Počet zamestnancov	Časofond (v hod.)	Časofond (v %)	Početnosti
IZS_025	Inventarizovať majetok	90	1 062	0,58%	24
IZS_047	Vykonať registratúrnu činnosť	24	1 062	0,58%	2 151
IZS_032	Vykonať úlohu súvisiacu so zvukovým záznamov hovorov súvisiacich s tiesňovým volaním	15	1 060	0,58%	413
IZS_015	Vytvoriť interný predpis (na dennej báze)	16	1 037	0,56%	240
IZS_005	Zabezpečovanie náhrady za operátora	91	851	0,46%	232
IZS_023	Zálohovať dáta v systéme REDAT	10	816	0,44%	240
IZS_033	Poskytovať informácie a komunikácia s verejnosťou	32	800	0,43%	140
IZS_039	Spolupodieľať sa na vypracúvaní koncepcie organizácie a rozvoja integrovaného záchranného systému	24	573	0,31%	72
IZS_012	Zabezpečiť varovanie obyvateľstva na území obce	92	544	0,30%	88
IZS_017	Vykonať úlohu pri správe domény IZS	14	522	0,28%	194
IZS_014	Požičať o vyslania KCHL	93	518	0,28%	69
IZS_006	Doplniť operátorov na zmenovú službu pri mimoriadnej udalosti	87	493	0,27%	15
IZS_020	Vykonať úlohu pri správe indexového plánu 112 a CO kariet v systéme 112	15	493	0,27%	260
IZS_011	Zabezpečiť varovanie obyvateľstva namiesto autonómneho systému	93	438	0,24%	2
IZS_041	Schvaľovanie projektov na účely poskytovania pomoci v tiesni na úseku integrovaného záchranného systému	13	427	0,23%	62
IZS_040	Predložiť návrh skladby, rozsahu a určenia výdavkov na integrovaný záchranný systém ministerstvu	20	405	0,22%	59
IZS_013	Spustiť autonómny systém varovania	87	402	0,22%	75
IZS_024	Zabezpečovanie čistiach a hygienických komodít pre koordinačné stredisko	27	345	0,19%	27
IZS_026	Likvidovať majetok	19	320	0,17%	14
IZS_042	Poskytnúť vzdelávanie	10	277	0,15%	58
IZS_034	Rozhodnúť o priestupku na úseku integrovaného záchranného systému	18	254	0,14%	19
Spolu	47 procesov	102 za celú SR	138 491 h	100 %	-

Príloha č. 3 Záchranné zložky integrovaného záchranného systému

Záchranné zložky sú definované §7 zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme.

V integrovanom záchrannom systéme pôsobia:

A. základné záchranné zložky, ktorými sú

- Hasičský a záchranný zbor,
- poskytovatelia záchranej zdravotnej služby,
- kontrolné chemické laboratória civilnej ochrany,
- Horská záchranná služba,
- Banská záchranná služba;


B. Ostatné záchranné zložky, ktorými sú

- Armáda Slovenskej republiky,
- obecné (mestské) hasičské zbory,
- závodné hasičské útvary,
- závodné hasičské zbory,
- pracoviská vykonávajúce štátny dozor alebo činnosti podľa osobitných predpisov,
- jednotky civilnej ochrany,
- obecná polícia,
- Slovenský Červený kríž,
- iné právnické osoby a fyzické osoby, ktorých predmetom činnosti je poskytovanie pomoci pri ochrane života, zdravia a majetku;

C. útvary Policajného zboru.

Príloha č. 4 Dotazníkový zber údajov

Obrázok 1 Úvodné pokyny v elektronickom dotazníku

<p> MINISTERSTVO VNÚTRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY</p> <h3>Prieskum časovej náročnosti vykonávaných procesov</h3> <p>Dobrý deň. Váš útvar Integrovaný záchranný systém bol zaradený do prieskumu, ktorým chceme pomôcť zvýšiť efektivitu procesov, ktoré každodenne vykonávate.</p> <p>Zopár informácií k prieskumu:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Spustiť</p>	<h3>Informácie</h3> <ol style="list-style-type: none">1. Meno : Juraj Gilan2. Oddelenie : Integrovaný záchranný systém - Bratislava3. Časové obdobie: január 2019 - december 20194. Ukončenie vyplňania: 29.3.20205. Helpdesk: tel: +421123123123, email: cmr@minv.sk <h3>Ako postupovať</h3> <ol style="list-style-type: none">1. Zoznámete sa so zoznamom procesov v 3 kategóriách - hlavné, riadiace a podporné procesy.2. Označíte procesy, ktoré vo svojej pracovnej dobe vykonávate.3. Odhadnite počet hodín, alebo % podiel, ktorý procesom, resp. aktivitám ročne venujete.4. Ak ste prerozdělili 100% vášho disponibilného ročného časofondu, môžete dotazník odoslať. <p>Pokračovať</p>
---	--

Obrázok 2 Prvý krok - výber procesov, ktorým sa zamestnanec venoval v roku 2019

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
 - Oboznámiť 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 Druhý krok - k vybraným procesom priradiť percentuálny podiel časofondu za sledované obdobie

1. Úvod 2. Výber procesov 3. Rozdelenie časofondu 4. Aktivity 5. Rekapitulácia 6. Záver

Hlavné procesy

Vypracovať správu o radiačnej situácii v kraji

Čas strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

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

[Zobrazit' aktivitu](#)

Čas strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

Vypracovať plán poskytovania pomoci

[Zobrazit' aktivitu](#)

Čas strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

Časofond

Celkovo: 1577 h
Vyplnených: 0 h (0.0 %)

Vyplnite presne 100 % časofondu.

Obrázok 4 Tretí krok - ak sa proces skladal z aktivít, zamestnanec rozdelil sebou priradené trvanie procesu medzi aktivity

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 strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

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 strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

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

Čas strávený vykonávaním procesu: V hodinách: V percentách:

Časofond procesu Vypracovať plán poskytovania pomoci

Čas na procese: 100 h
Vyplnených: 0 h (0.0 %)

Suma hodín na aktivitách má dosiahnuť 100% času zadaného na procese.

Obrázok 5 Štvrtý krok - vedúci zamestnanci priradovali početnosti procesom súhrnne za celé KS IZS

Početnosť procesov na oddelení Integrovaný záchraný 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 vyslania KCHL	0
Vykonať úlohu pri správe domény IZS	0

Obrázok 6 Piaty krok - záverečná kontrola a odoslanie s možnosťou pripojenia vlastného komentára

Rekapitulácia

✓ 3. Rozdelenie časofondu
✓ 4. Aktivity
▶ 5. Rekapitulácia

Zoznam procesov (časofond 1577 h)

Hlavné procesy	1177 h	74.6 %
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	150 h	9.5 %
Spustiť autonómny systém varovania	30 h	1.9 %
Požiadat' o vyslania KCHL	50 h	3.2 %
Vykonať úlohu pri správe domény IZS	15 h	1.0 %
Skontrolovať funkčnosť nových verzií softvérov pre činnosť KS	25 h	1.6 %
Vykonať úlohu pri správe kontaktov podľa potrieb IZS	20 h	1.3 %
Vykonať úlohu pri správe indexového plánu 112 a CO kariet v systéme 112	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 lepšiu a efektívnejšiu výkon štátnej správy.

Z výsledkom tohto prieskumu vás čoskoro 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 zlepšenia vo vašej práci, uvítame ich. Všetky budú brané do úvahy a vyhodnotené.

Vaše podnety a pripomienky:

[Uzavrieť vyplňanie](#)