

MĚŘENÍ NÁKLADŮ, VÝKONNOSTI A KVALITY SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY – CÍLE, PŘÍLEŽITOSTI A HROZBY

Jiří Voříšek

ČSSI

vorisek@vse.cz



Motto konference

Občané a firmy očekávají od veřejné správy stále kvalitnější služby s klesající administrativní náročností. V současné ekonomické situaci stát ale nemůže vynakládat na tyto služby rostoucí finanční prostředky. Lze najít řešení tohoto rozporu? Příklady některých zemí ukazují, že řízení služeb na základě

- ukazatelů nákladů, výkonnosti a kvality služeb,
- budování informačních systémů veřejné správy na základě jasně definované architektury,
- procesní řízení služeb
- využívání center sdílených služeb

jsou cesty, jak lze tento rozpor řešit.

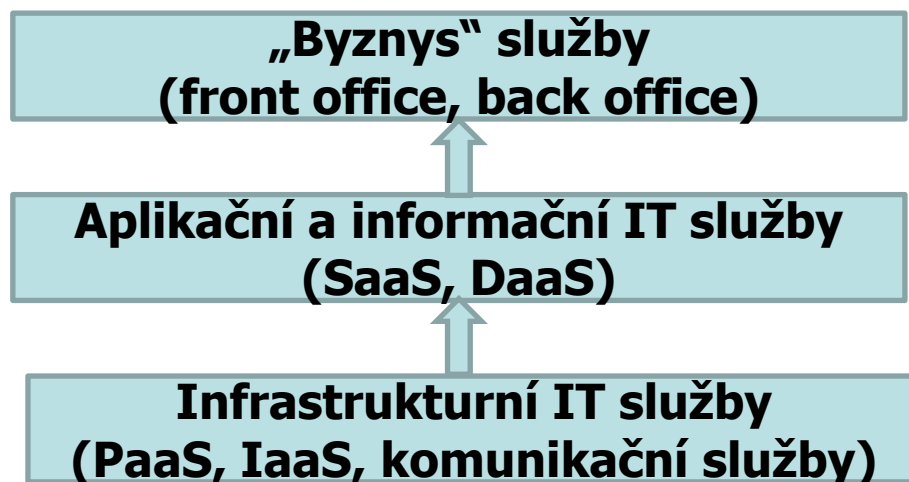
Cíle konference

- identifikovat motivace různých subjektů pro měření služeb VS
- představit a porovnat různé iniciativy zaměřené na měření služeb VS (vláda, ministerstva, kraje-města-obce, univerzity, NERV, asociace)
- představit různé metody měření služeb
- identifikovat kritické faktory úspěšnosti měření služeb
- reprezentativní skladba účastníků
 - RVKIS
 - klíčová ministerstva
 - kraje, města, obce
 - IT dodavatelé
 - univerzity
 - NERV a IT asociace



Jaké služby lze měřit?

(Je třeba rozlišovat různé druhy služeb)



**Role
architektury
služeb VS !!!**

**Role
sdílených
služeb !!!**

- Front office – služby občanům a organizacím (vydání OP, stavební povolení, výběr DPH, ...)
- Back office – účetnictví, správa nemovitostí, HR, IT, nákup, právní služby ...
- DaaS – např. data základních registrů, kurzy měn dle ČNB, ...
- SaaS – např. vyplnění a podání daňového přiznání, služby dat. schránek, ...
- PaaS – služby IT infrastruktury včetně vývojových a provozních SW nástrojů
- IaaS - služby IT infrastruktury bez vývojových a provozních SW nástrojů

**Každá metrika musí jednoznačně identifikovat,
kterou z těchto služeb měří !**

Role architektury služeb a katalogu služeb veřejné správy

- definovat služby jednotlivých úrovní vč. toho, které služby budou sdílené
- definovat vazby služeb
- definovat pravidla tvorby a provozu služeb (např. povinnost využití ZR a DS)
- u každé služby definovat
 - co
 - jak (možné komunikační kanály služby a jejich uživatelské rozhraní)
 - kdo
 - komu
 - kdy (pracovní dny a hodiny, nepřetržitý provoz)
 - v jakém objemu
 - v jaké kvalitě
 - za kolik
 - kdo platí



Motivace různých subjektů pro měření služeb

■ vláda

- kolik stát stojí daná služba ročně?
- jaké jsou výkony, náklady a kvalita různých poskytovatelů téže služby?
- lze náklady snížit?
- lze u služby přejít na financování dle výkonu?

Motivace různých subjektů pro měření služeb

- **poskytovatelé (kraje, města, obce, instituce)**
 - kolik nás stojí poskytování dané služby (financí, času)?
 - jsou rozpočtované prostředky / příjmy ze služby adekvátní vynaloženým nákladům?
 - jsou časové a finanční nároky služby významně závislé na různých typech zákazníků?
 - jak si stojíme v nákladech, výnosech, kvalitě a výkonech oproti jiným poskytovatelům téže služby?
 - jaká je struktura našich nákladů dané služby?
 - jaké výkony podávají jednotliví zaměstnanci při poskytování služby?

Motivace různých subjektů pro měření služeb

- **veřejnost (občané, firmy)**
 - jaké jsou naše finanční a časové náklady užití služby?
 - jsou garantované parametry služby dodržovány?
 - který z poskytovatelů mi může službu poskytnout nejkvalitněji/nejrychleji?
 - jsou prostředky státního rozpočtu používány efektivně?

Kritické faktory měření služeb

- smysluplnost – každá metrika by měla mít přiřazeny možné typy rozhodnutí, které lze činit na základě různých hodnot metriky
- respektování specifik různých typů organizací a služeb – nutná kategorizace subjektů a služeb jinak by benchmarking různých subjektů mohl vést k mylným závěrům
- promítnutí náročnosti obsluhy různých typů zákazníků (důchodci, soc. nepřizpůsobiví,...)
- test měření na vhodně vybraných subjektech
- motivace subjektů VS poskytovat kvalitní data, mohou subjekty data zkreslovat? Jsou možné kontroly kvality dat?
- úplnost dat
- čas – jak stará data jsou k dispozici pro rozhodnutí
- náklady sběru a zpracování dat pro metriku
- využití dat stávajících IS

ČSSI zve ke spolupráci na tvorbě pozičních dokumentů k významným otázkám IT v ČR



Děkuji za pozornost

