

Měření výkonnosti veřejné správy

ISSS 2014, Hradec Králové

High performance. Delivered.



Občané očekávají, že jim budou poskytovány služby obdobným způsobem, jako v jiných odvětvích tj. rychlé, spolehlivé, kvalitní

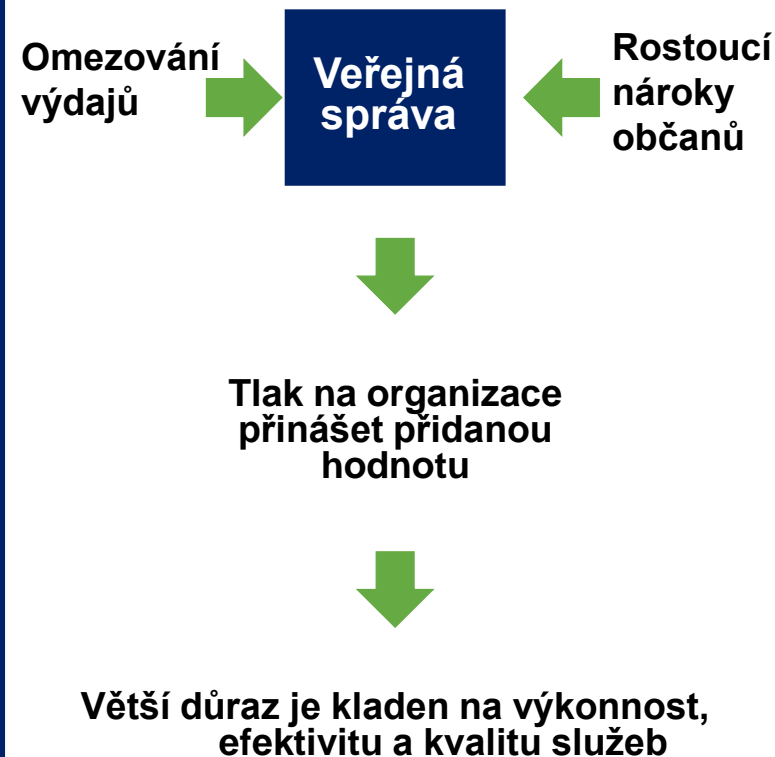
Jak občané v současnosti vnímají veřejnou správu:

- Nepružná
- Omezená dostupnost
- Plýtvání veřejnými prostředky
- Neochota a pocit nadřazenosti úředníka

Co se o veřejné správě mohou dozvědět a odkud?

Je jejich vnímání pravdivé?

Dokáže sama veřejná správa říci, jak je výkonná a jak kvalitní poskytuje služby občanům?



Měření výkonnosti je důležité nejen pro občany, ale také pro veřejnou správu samotnou

**Měření výkonnosti
objektivizuje stav veřejné
správy v očích
občanů/voličů**



Poskytuje podklady pro

- Zvyšování efektivity
- Nalézání nových forem poskytovaných služeb
- Zlepšování vztahu mezi státem a občanem (posilování spoluodpovědnosti občana za fungování státu)
- Odměňování za poskytované služby

Aby měřené údaje odrážely skutečný stav věcí, je třeba samotné měření dobře navrhnout a zajistit jeho fungování v čase.

Jedním z možných přístupů, který klade důraz na přidanou hodnotu pro občany je model „Public Service Value (PSV)“.

Public Service Value se zaměřuje na konkrétní přínosy, které kvantifikuje a umožňuje jejich srovnání v čase.

1. PSV Model definuje konkrétní přínosy a poté se na ně zaměřuje

Public Service Value Model používá vlastní metodiku k lepšímu stanovení přínosů. To umožňuje definovat nejen přímé benefity pro individuální příjemce, ale také prokazatelná zlepšení pro celou společnost.

2. PSV Model pomáhá kvantifikovat a řídit výsledky

Public Service Value Model používá strukturovaný rámec výpočtu výsledků tak, že zohledňuje věcné přínosy se skutečnými náklady vynaloženými pro jejich dosažení. Výsledek umožňuje:

- Meziroční srovnání výkonnosti
- Poučení se z historických dat
- Připravit se na budoucí období
- Alokovat cenné zdroje dle aktuálních priorit

Accenture Public Service Value Model



Na rozdíl od tradičních nástrojů měření výkonnosti, PSV nabízí agregovaný pohled na výkonnost organizace

Tradiční měření výkonnosti

- Výstupy jsou měřeny a vyhodnocovány individuálně za příslušné kategorie (např. počet kriminálních činů, počet dětí ve školce, počet parkovacích míst)
- Pohled na fungování je tak pouze z jedné perspektivy
- V důsledku může vzniknout falešný pocit vysoké výkonnosti

Riziko

Organizace mohou dosáhnout dobrých individuálních parametrů a přitom nedojde k dosažení celkového cíle

Public Service Value Model

- Výstupy jsou měřeny a vyhodnocovány agregovaně za více parametrů napříč organizací
- Výsledná hodnota tak představuje komplexnější pohled na fungování organizace
- Umožňuje hodnotit výkon v čase a napříč podobnými organizacemi

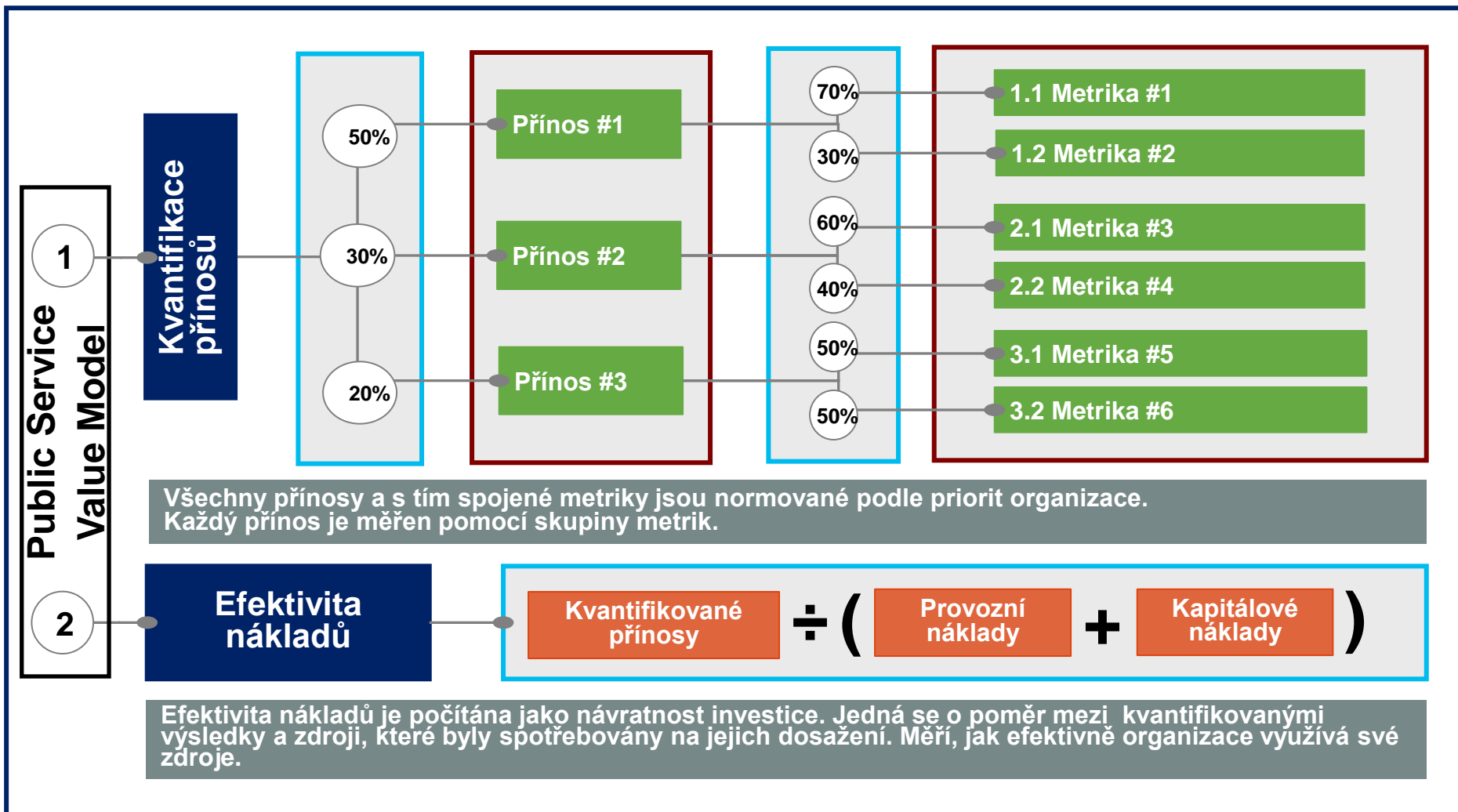
Řešení

Public Service Value Model dovolí organizacím „vidět přes stromy celý les“

Mezi klíčové principy patří zaměření na přínosy, občany, změna kultury měření výkonnosti a využití IT v prezentaci výsledků.

Skupina	Princip
Principy zaměřené na přínosy a občany	<ol style="list-style-type: none">1 Zajistit „tvorbu veřejné hodnoty“ v souladu s posláním organizace2 Spojit strategii organizace s vizí veřejné hodnoty vytvořením jasných vazeb mezi vstupy, procesy, výstupy a přínosy
Principy dosažení výkonnosti	<ol style="list-style-type: none">3 Posílit kulturu zaměřenou na přínosy pro občana při optimální výkonnosti
Principy výrazných schopností	<ol style="list-style-type: none">4 Řídit výkonnost usměrněním organizace k lepším společenským přínosům a vyšší veřejné hodnotě5 Konfrontovat tradiční styly práce tak, aby byli pracovníci schopní pomáhat při tvorbě veřejné hodnoty6 Zapojit zainteresované strany do určování priorit veřejné služby7 Začlenit finanční řízení do tvorby nákladově efektivních přínosů8 Využít potenciál IT při tvorbě veřejné hodnoty9 Pracovat strategicky a kreativně, aby tvorba veřejné hodnoty byla podstatou spolupráce i s externími dodavateli10 Spolupracovat s dalšími organizacemi veřejné správy (pokud to charakter přínosů vyžaduje resp. umožňuje)

Public Sector Value Model je založený na metrikách agregovaných dle jejich významu (přidané hodnoty) pro sledované přínosy.



Kvalita a množství poskytovaných služeb by měly být mezi atributy, které by ovlivňovaly výši úhrady za poskytované služby

Kdo?

Co?

Jak?

Za kolik?

Procesní model:

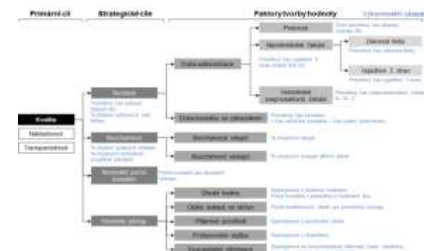
- Procesní popis
- Kvalita
- Čerpané zdroje

Evidenční obrátek - Chrástovka a matiční úřad



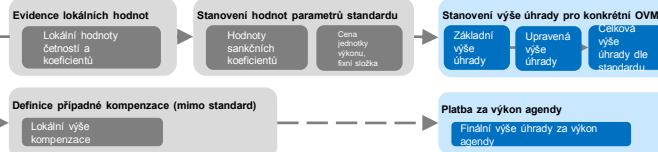
Standard:

- Definice úrovně
- Definice výkonu
- Způsob výpočtu úhrady



Financování podle standardu

- Výše úhrady



Kdo kvalitně pracuje nemá se za co stydět a prezentuje výsledky své práce (1/2)

NYC
NYC Resources | 311 | Office of the Mayor

CPR

AGENCY
PERFORMANCE
REPORTING

Search

GO

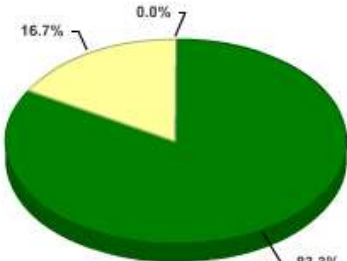
Mayor's Office of Operations

PRINTER FRIENDLY FORMAT
SET TEXT SIZE: A A A

- ▶ Agency Performance Reports
- ▶ About
- ▶ Citywide Themes
- ▶ Performance Mapping Report
- ▶ Help
- ▶ Frequently Asked Questions
- ▶ Take CPR Survey
- ▶ Contact CPR
- CPR Home

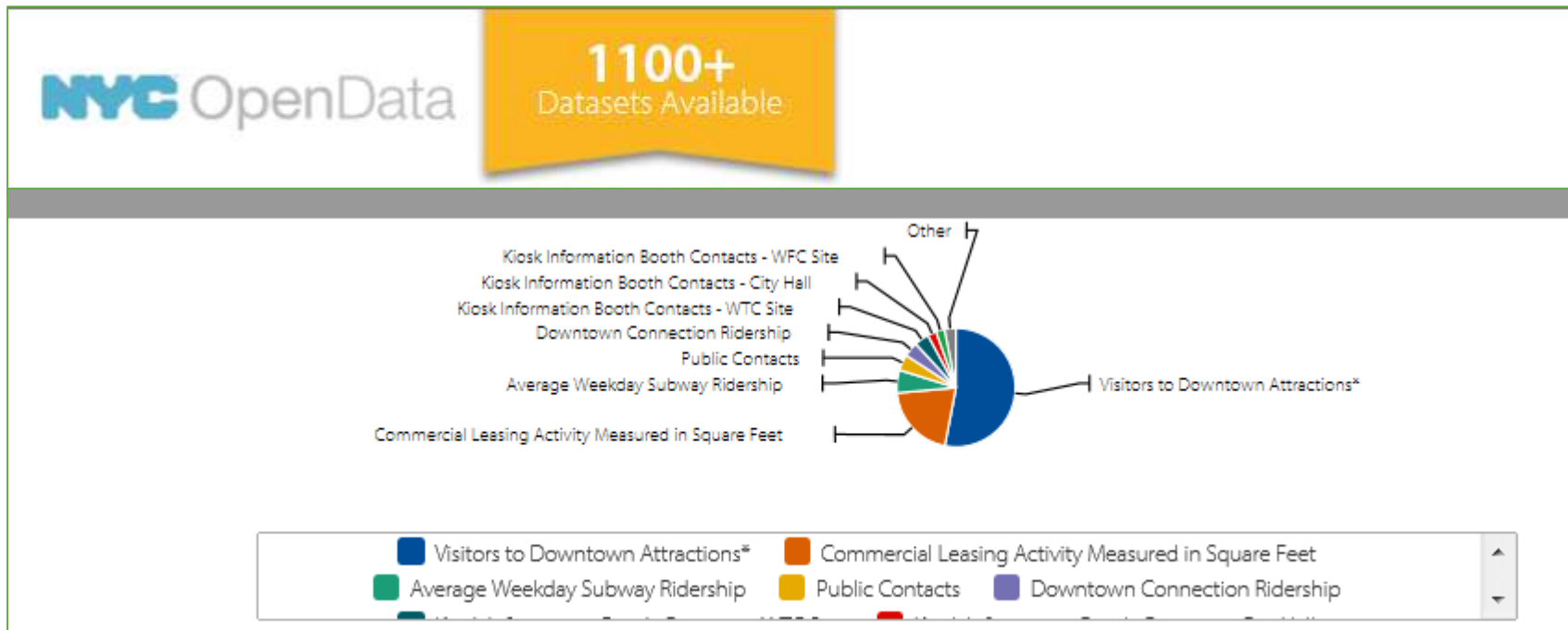
Select an Agency:

Agency Performance Report



Status	# of Indicators
Performance Improving or Stable	5
Performance Declining (< or = 10%)	1
Performance Declining > 10% (or Zero Tolerance)	0
New Indicator or Data Not Available	0
No Desired Direction (Neutral)	0

Kdo kvalitně pracuje nemá se za co stydět a prezentuje výsledky své práce (2/2)



Měření výkonnosti zlepšit vnímání úřadu ze strany občanů a zároveň pomůže snížit náklady.

Měření výkonnosti

- **Objektivizuje stav veřejné správy v očích občanů/voličů**
- **Poskytuje jasné a srozumitelné podklady**
 - Zvyšování efektivity
 - Nalézání nových forem poskytovaných služeb
 - Zlepšování vztahu mezi státem a občanem (posilování spoluodpovědnosti občana za fungování státu)
 - Odměňování za poskytované služby
- **PSV představuje jeden z možných konceptů, jak občanům transparentním způsobem přiblížit fungování úřadu.**