

Veřejná správa v kontextu strategie rozvoje veřejné správy a eGovernmentu s přihlédnutím k procesnímu modelování agend

eGovernment
2014+



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Mgr. Bohdan Urban
Ministerstvo vnitra



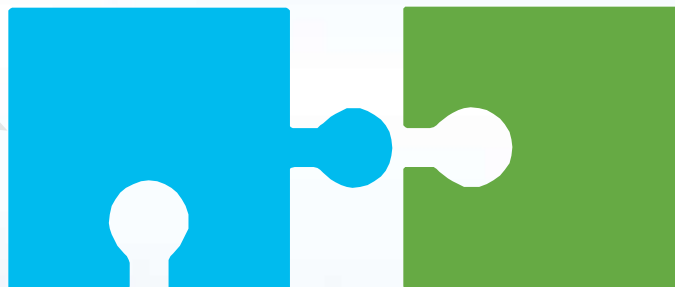
Obsah

- **Důvody realizace PMA ve vazbě na klíčové otázky programu transformace veřejné správy**
- Příklady vybraných optimalizačních opatření podle typických oblastí
 - Detailní popis vybraných optimalizačních opatření
- Rámcový Business Case programu PMA

Důvody realizace PMA

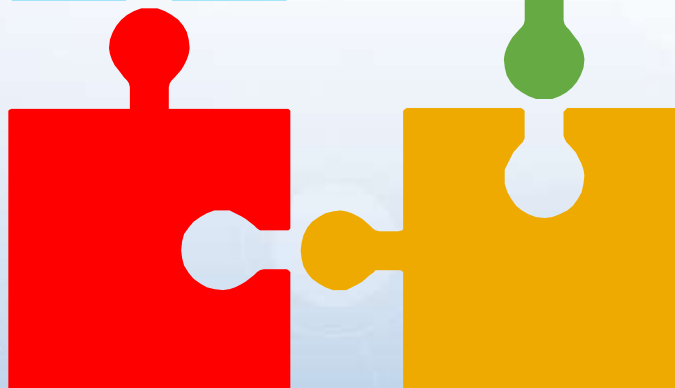
Úroveň výkonu agend státní správy není jasně definována a financování probíhá formou příspěvku bez zohlednění skutečného rozsahu výkonu.

Výkon, tj. způsob zajištění jednotlivých agend není jednotný!



Stát není schopen garantovat poskytování stejné služby ve stejné kvalitě, čase a podmínkách napříč poskytovajícími úřady.

Legislativa je nejednoznačná, často obsahující zbytečná, resp. protichůdná ustanovení.



Úhrada za výkon neodpovídá množství, způsobu ani kvalitě jejich zajištění.

Cíle PMA v jednotlivých oblastech

Standardizace výkonu agendy

- Standardizovaný (jednotný a optimalizovaný) výkon:
 - Obsah agendy – sjednocení a optimalizace
 - Dostupnost
 - místní
 - přechod na digitální agendu (využití stávajících eGovernment služeb a ICT, návrh nových)

Zkvalitnění legislativy

- Odstranění duplicitních či nelogických ustanovení -> optimalizace legislativy
- Vyčíslení finančního dopadu (nákladů na výkon) změn a jejich simulace
 - Díky znalosti procesu a nákladů lze provádět simulace na základě tvrdých dat

Kvalita

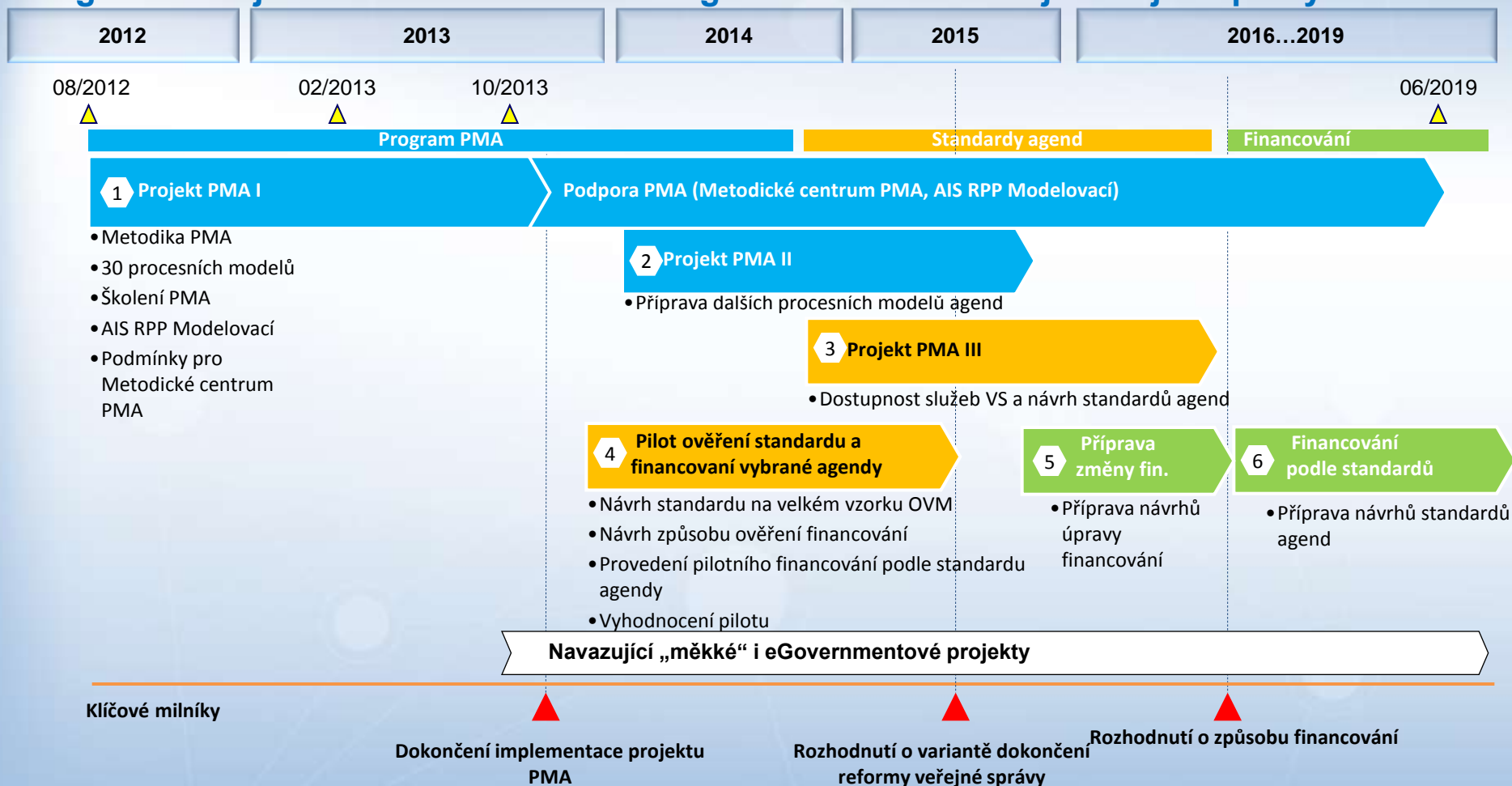
- Kvalita není doposud definována a měřena -> parametry kvality jako součást Metodiky PMA (nebylo předmětem pilotního ověření)
- **Ve zkrácení času na vyřízení agendy pro občana, podniky a ve zvýšení kvality je možné nalézt zdaleka největší ekonomické přínosy z hlediska celospolečenského chápání!**

Změna v úhradě

- V současnosti stát nezná náklady na výkon agend (úkonů). Je proto i obtížné vyčíslit konkrétní úspory dosahované realizací konkrétních opatření.
- Stanovení finančního standardu umožní správně alokovat prostředky nezbytné pro zajištění výkonu.
- Díky detailní znalosti procesů a jejich nákladů lze cíleně optimalizovat – pokles nákladů bez plošných škrtů.
- V úhradě může (a musí) být zohledněn požadavek dostupnosti služby.

Celkový harmonogram programu PMA v kontextu rozvoje veřejné správy

Program PMA je nedílnou součástí strategického rámce rozvoje veřejné správy ČR 2014+



Manažerské výzvy ve veřejné správě ve vazbě na PMA

PMA je klíčový projekt v kontextu reformy veřejné správy využívající služeb eGovernmentu a zavádějící prvky participačního modelu VS.

- V oblasti veřejné správy se reformní proces téměř zastavil – úspěšně nastartovaný projekt PMA je jednou z mála výjimek.
- Program PMA vykazuje vysokou přidanou hodnotu pro občana – zkvalitnění či zlevnění fungování veřejné správy („more with less“ vs. „less with much less“).
- Výstupy (standardy agend veřejné správy co do procesu, kvality a využívaných zdrojů) budou výchozím materiálem pro nový systém financování přenesené působnosti.
- Nový systém financování a optimalizace agend si pravděpodobně vyžádá určité parametrické úpravy fungování veřejné správy ve stávající podobě.
- Klíčová bude definice dostupnosti služeb veřejné správy v návaznosti na:
 - Postupné odstraňování územní působnosti vč. zavedení systému jednotných kontaktních míst VS
 - Implementaci úplného elektronického podání a elektronického nahlížení do úředního spisu
 - Modelaci nákladů agend vč. platby za dostupnost (paušální a variabilní složka)

Manažerské výzvy ve veřejné správě ve vazbě na PMA

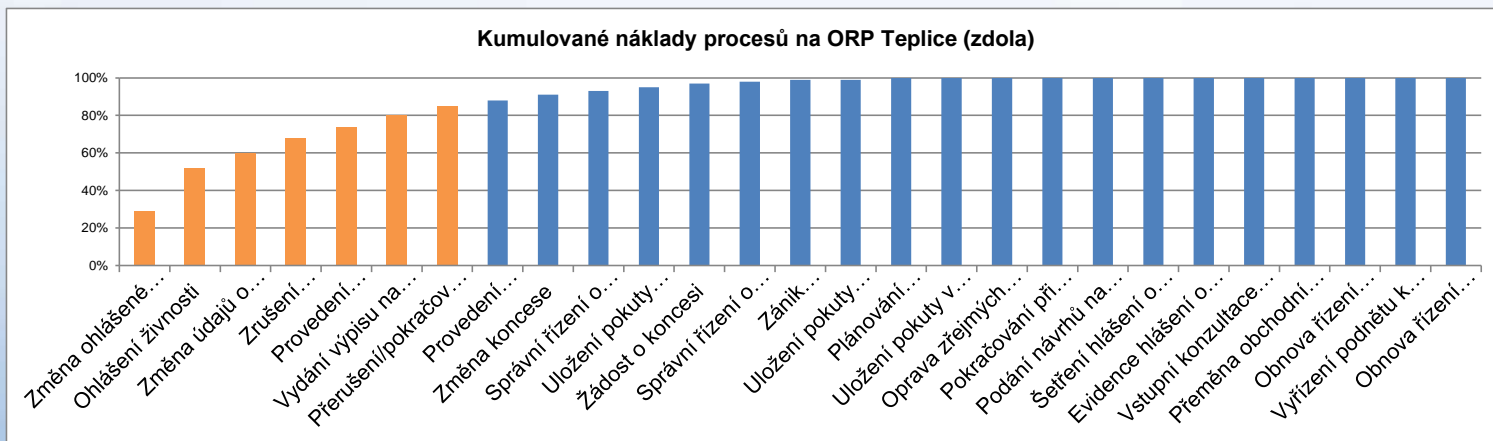
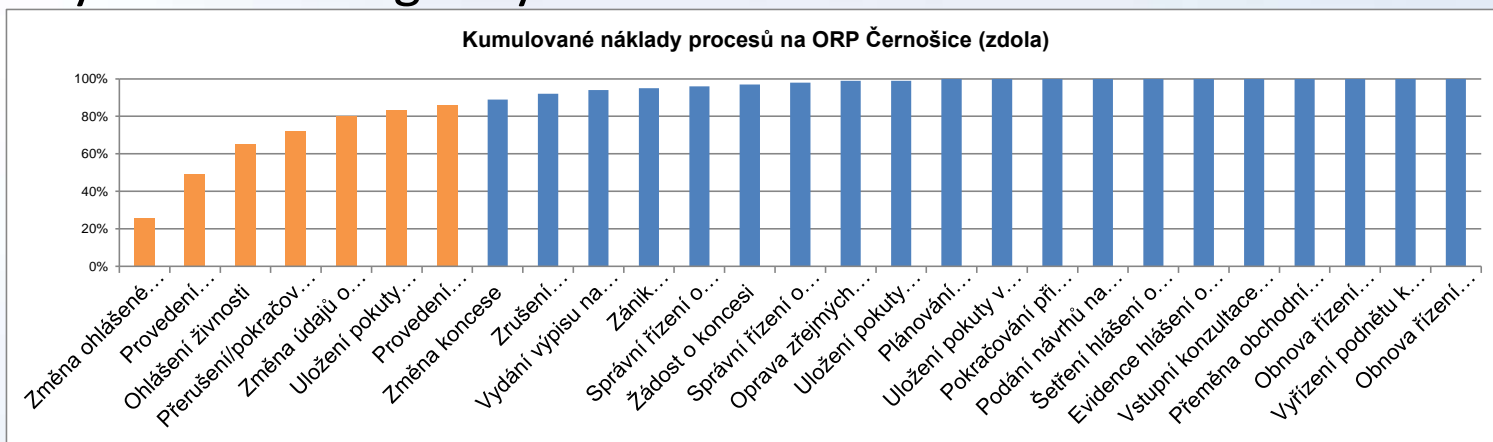
PMA je klíčový projekt v kontextu reformy veřejné správy využívající služeb eGovernmentu a zavádějící prvky participačního modelu VS.

Další kroky:

- Iniciální analýzy agend
- Novela digitálních zákonů
- Vazba na další kroky v reformě veřejné správy
- Průřezový pilot agend – optimalizace ve vertikále má omezený dopad
- PMA jako klíč k procesní reformě veřejné správy (= schopnost VS realizovat úplné elektronické podání)
- Vazba na obce a kraje (velký vzorek, benchmarkové iniciativy, projekt Meziobecní spolupráce)
- Příprava návazných kroků – co je možné ještě do roku 2015 a business case opatření

Prioritizace procesů (Obžů)

Pouze 7 nejnákladnějších procesů (pracnost * četnost) tvoří cca 80 % celkových nákladů agentury A121 na obecním živnostenském úřadě.





Obsah

- Důvody realizace PMA ve vazbě na klíčové otázky programu transformace veřejné správy
- **Příklady vybraných optimalizačních opatření podle typických oblastí**
 - Detailní popis vybraných optimalizačních opatření
- Rámcový Business Case programu PMA

Standardizace výkonu agendy

Jednotný a optimalizovaný výkon ve vazbě na legislativu, spolupráce napříč resorty a agendami

Oblast	Příležitost na zlepšení	Optimalizační oblasti
Obsah agendy (postup výkonu)	<ul style="list-style-type: none"> Různé postupy výkonu agendy Nejednotná podpora ze strany ICT 	<ul style="list-style-type: none"> Sjednocení výkonu agendy pomocí standardů Stanovení měřitelných parametrů pro zvýšení kvality
Dostupnost agendy	<ul style="list-style-type: none"> Aktuálně řada agend dostupná na nejnižší úrovni výkonu veřejné správy i přes malé využití To má za následek nemožnost efektivního využití kapacit (někde jsou velké, někde nedostatečné) 	<ul style="list-style-type: none"> Optimalizace dostupnosti (není ekonomické poskytovat všechny služby všude) Elektronizace + asistovaná elektronická komunikace s úřady
Digitální agenda (eGovernment)	<ul style="list-style-type: none"> Manuální provádění rutinních úkonů Výkon agend zastaralými postupy a nástroji 	<ul style="list-style-type: none"> Větší využití ICT, napojení na ZR a AISy Opuštění zastaralých konceptů, eliminace zbytečných úkonů
Optimalizace procesů a legislativy	<ul style="list-style-type: none"> Zbytečně složité postupy zatěžující úředníka/občana Odporující si ustanovení zákona (ve vazbě na jiné agendy, resp. právní předpisy) Vyšší míra spolupráce mezi resorty na provázání právních předpisů 	<ul style="list-style-type: none"> Zjednodušení a jasné popsání procesních postupů Konsolidace právních předpisů na základě detailní znalosti procesů
Propojení procesů (transakcí) veřejné správy s životními událostmi klientů (citizen-centric model)	<ul style="list-style-type: none"> Pokud výstup jedné agendy bezprostředně implikuje povinnost občana (klienta) v rámci jiné agendy, stávající procesní a organizační model neumožňuje automatické spuštění souvisejících procesů 	<ul style="list-style-type: none"> Vzájemná vazba mezi výstupy různých agend (typy případů) na stejnou životní událost klienta Propojení (informační, procesní, organizační) napříč agendami a resorty pro možnost automatického provázání výstupů různých agend, které na sebe navazují (výstup z jedné agendy je startovací podmínkou druhé)

Standardizace – konkrétní optimalizační opatření 1/2

Název opatření	Popis stávající situace	Popis optimalizace	Dotčené úřady	Dopad / očekávané výsledky
Koordinace metodické tvorby a sdílení metodických pomůcek KŽÚ	<ul style="list-style-type: none"> A121 Živnostenské podnikání Kraj každý samostatně nezávisle na ostatních provádí metodickou činnost a tvorbu metodických materiálů pro obce ve svém správním obvodu 	<ul style="list-style-type: none"> Koordinace činnosti při tvorbě metodických materiálů a provádění metodické činnosti (materiály jsou zpracovány pouze jednou...) 	<ul style="list-style-type: none"> 14 KÚ 	<ul style="list-style-type: none"> Sjednocení metodických pokynů a správních postupů Ušetření času díky tomu, že pokyny budou zpracovávány pouze jednou Odhadovaná úspora nákladů (pouze na agendě A121) Úspory za agendu a zkoumané úřady: <ul style="list-style-type: none"> 3 150 000 Kč / 5 let na 2 zkoumaných KÚ Cca 25 mil. Kč / 5 let na všech KÚ Možnosti extrapolace úspor (další agendy): <ul style="list-style-type: none"> Týká se všech ostatních agend v přenesené působnosti (cca 100 agend)
Zjednodušení elektronického podání	<ul style="list-style-type: none"> A121 Živnostenské podnikání Teoreticky je umožněno elektronické podání, ale není využíváno v praxi Není možné platit online správní poplatky 	<ul style="list-style-type: none"> Umožnění online platby kartou Popularizace elektronického podpisu Popularizace datových schránek 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 	<ul style="list-style-type: none"> Větší využití elektronického podání u procesů, kde dává smysl Větší pohodlí pro občany Nižší pracnost při zpracování el. podání Úspory za agendu a zkoumané úřady <ul style="list-style-type: none"> 600 000 Kč / 5 let na 2 zkoumaných ORP Cca 35 mil. Kč / 5 let na všech ORP Možnosti extrapolace úspor (další agendy): <ul style="list-style-type: none"> Podobná situace i na dalších agendách s procesy na žádost
Elektronické podání kandidátních listin	<ul style="list-style-type: none"> A1282 Volby do zastupitelstev krajů Využívá pouze papírové, fyzicky předávané kandidátní listiny 	<ul style="list-style-type: none"> Umožnit elektronické podání kandidátní listiny spojené s jednoduchým systémem pro jejich zpracování 	<ul style="list-style-type: none"> 14 KÚ 	<ul style="list-style-type: none"> Pohodlnější odevzdání kandidátní listiny pro politické strany a hnutí Snížení pracnosti zpracování a kontroly kandidátní listiny Úspory za agendu a zkoumané úřady: <ul style="list-style-type: none"> Potenciální úspora cca 30 000 Kč za jedny volby na jednom KÚ Cca 420 tis Kč / volby na všech KÚ Možnosti extrapolace úspor (další agendy): <ul style="list-style-type: none"> Týká se i všech ostatních volebních agend

Standardizace – konkrétní optimalizační opatření 1/2

Název opatření	Popis stávající situace	Popis optimalizace	Dotčené úřady	Dopad / očekávané výsledky
Automatizované zpracování avíz změn údajů v AIS	<ul style="list-style-type: none"> A121 Živnostenské podnikání (týká se potenciálně i dalších agend) Vyřizování avíz o změnách údajů zabírá značnou část pracovní doby referentů Většina avíz není z hlediska agendy relevantních 	<ul style="list-style-type: none"> Propojení AIS přes ISZR a nastavení odběru pouze relevantních avíz Automatické zpracování u avíz bez souvisejících dopadů (změna jména a příjmení...) 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 	<ul style="list-style-type: none"> Snížení celkové pracnosti agendy Úspory za agendu a zkoumané úřady: <ul style="list-style-type: none"> 290 000 Kč / 5 let na 2 zkoumaných ORP 13 mil. Kč / 5 let na všech ORP Možnosti extrapolace úspor (další agendy): <ul style="list-style-type: none"> Podobná situace může nastávat u všech agend bez IS neintegrovanych přes ISZR
Automatizace kontroly sídla ohlašovny	<ul style="list-style-type: none"> A121 Živnostenské podnikání Dle zákona 455/1991 Sb. nesmí mít podnikatel adresu místa podnikání, provozovny na adrese sídla ohlašovny. Kontrola se provádí manuálně dle individuálního postupu referenta. Agenda A121 Živnostenské podnikání má zrušenou místní příslušnost, což zvyšuje možnou chybovost registrace adresy sídla ohlašovny 	<ul style="list-style-type: none"> Vytvořením centrální databáze sídel ohlašovnen a její integrace do systému RŽP (centrální AIS pro výkon agendy) dojde k snížení času potřebného ke kontrole a snížení možné chybovosti 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda ovlivňuje počet úřadů, na kterých je vykonávána přenesená působnost Úspory za agendu a zkoumané úřady: <ul style="list-style-type: none"> Roční úspora mzdových nákladů: 20 000 Kč/rok na zkoumaných úřadech Celkem na všech ORP cca 1 milion Kč Možnosti extrapolace úspor (další agendy): <ul style="list-style-type: none"> Obdobná situace je na řadě dalších agend – násobné úspory. Jedná se o situaci, kdy jedna agenda „vlastní“ kmenová data, která je nutné využívat v rámci výkonu jiných agend, ale zdrojová agenda neposkytuje tato data v elektronické garantované formě jiným agendám.

Zkvalitnění legislativy – vybrané oblasti optimalizace

Simulace dopadů úprav právních předpisů umožní vyhodnotit dopady na výdaje související s výkonem veřejné správy a potřeby na kapacitní zajištění v požadované kvalitě.

Oblast	Příležitost na zlepšení	Optimalizační oblasti
Povinná simulace dopadů nové legislativní normy	<ul style="list-style-type: none"> Ač je RIA aktuálně povinná, v řadě případů není připravena Výpočty je obtížné založit na konkrétních tvrdých datech a nákladech z pohledu procesů výkonu veřejné správy 	<ul style="list-style-type: none"> Vytvoření procesního modelu předkládané normy společně s typickými (benchmark) náklady na procesy výkonu veřejné správy (pracnost na typické aktivity, jednotkové náklady na úvazky, ICT...) umožní kvalifikovanější analýzu dopadů připravovaných norem
Simulaci dopadů (nákladů) úpravy stávajících právních předpisů	<ul style="list-style-type: none"> Pro připravované změny právních předpisů nejsou známe dopady do výkonu veřejné správy, zejména z pohledu pracnosti (kapacitních požadavků) a souvisejících nákladů 	<ul style="list-style-type: none"> Pro předkládané změny právních předpisů procesní model a výsledek simulace dopadů z procesního modelu jako povinná součást předkládané novelizace

Zkvalitnění legislativy – konkrétní optimalizační opatření

Název opatření	Popis stávající situace	Popis optimalizace	Dotčené úřady	Dopad / očekávané výsledky
Změna ohlašovací živnosti na koncesovanou	<ul style="list-style-type: none"> Agenda A121 Živnostenské podnikání V případě změny typu ohlašovací živnosti na živnost koncesovanou značně vzrostou náklady na tento proces 	<ul style="list-style-type: none"> Schopnost výpočtu nákladů, resp. úspor spojených se změnou typu živnosti 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 	<ul style="list-style-type: none"> OVM Teplice registrují celkem cca 7000 subjektů, kterých se novela týká. Celkové zvýšení nákladů: Při změně jednoho druhu živnosti cca 2 miliony Kč na jednom ORP Možnosti extrapolace úspor (další agendy): Obdobně lze provést odhad u každé modelované agendy a související leg. změny
Odpolitizování výkonu agendy prostřednictvím nastavení jasných pravidel	<ul style="list-style-type: none"> Agenda A424 Stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a obcí s rozšířenou působností Pravidla pro stanovení ORP nebo OPOÚ nejsou jasně daná a agenda reálně není vykonávána (obava z neřízeného nárůstu počtu ORP díky zásahu zákonodárce) 	<ul style="list-style-type: none"> Stanovení jasných kritérií... 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda ovlivňuje počet úřadů, na kterých je vykonávána přenesená působnost Vedlejší dopady na náklady agend: Počet ORP přímo ovlivňuje celkovou výši příspěvku pro 204 ORP – aktuálně více než 7 miliard Kč
Automatizace oznamování působnosti OVM v agendě	<ul style="list-style-type: none"> Agenda A113 Registrace agend a orgánů veřejné moci pro výkon agendy Aktuálně při ohlášení agendy či změně ohlášení agendy jsou OVM povinny do 30 dní manuálně oznámit svoji působnost 	<ul style="list-style-type: none"> Automatizací oznamování působnosti OVM agendě dojde k odstranění pracovníků OVM, kteří se na výkonu podílí 	<ul style="list-style-type: none"> 204 ORP + městské části 6021 obce I+II 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda ovlivňuje všechna OVM vedená v RPP (uvedeny OVM, na které má opatření největší dopad) Úspory za agendu: Roční úspora mzdových nákladů celkem cca 350 milionů Kč

Kvalita

Oblast	Příležitost na zlepšení	Optimalizační oblasti
Měření a parametry kvality	<ul style="list-style-type: none"> Aktuálně není kvalita definovaná ani měřená 	<ul style="list-style-type: none"> Definice KPI v oblasti kvality Měření plnění KPI pomocí nástrojů ICT a sledování spokojenosti
Vazba parametrů kvality na úhradu za výkon agendy	<ul style="list-style-type: none"> Úhrada v současnosti nijak nezohledňuje dodržování kvality 	<ul style="list-style-type: none"> Pokud bude změněna úhrada na financování na základě standardu, bude možné zohledňovat dodržování KPI ve výši úhrady
Zkrácení času vyřízení a zvýšení spokojenosti občanů	<ul style="list-style-type: none"> Neexistují přirozené motivace zvyšovat kvalitu a zkracovat čas, který občané tráví na úřadě 	<ul style="list-style-type: none"> Pomocí definice požadované dostupnosti, doby vyřízení, doby čekání a dalších ukazatelů lze nastavit objektivní kritéria kvality

Parametry kvality jsou součástí Metodiky PMA, ale nebylo předmětem pilotního ověření. Optimalizační opatření v oblasti kvality tak nejsou dále uvedena.

Změna v úhradě

Oblast	Příležitost na zlepšení	Optimalizační oblasti
Zohlednění lokálních specifik	<ul style="list-style-type: none"> Výše úhrady nezohledňuje lokální zvláštnosti v poloze, spádovosti... úřadu 	<ul style="list-style-type: none"> Pomocí výkonového financování lze dosáhnout automatického zohlednění místních specifik (např. přirozená spádovost úřadu při neexistenci místní příslušnosti)
Umožnění zrušení místní příslušnosti	<ul style="list-style-type: none"> Současný systém financování komplikuje rušení místní příslušnosti, protože platba nezohledňuje skutečný počet výkonů Při hrazení správního poplatku není zřejmé, komu by měl připadnout (není definováno rozdělení poplatků mezi úřady) 	<ul style="list-style-type: none"> Pokud bude hrazen skutečně vykonaný počet procesů, může být zcela zrušena místní příslušnost všude tam, kde to dává smysl Nebude třeba definovat složitý způsob rozdělování správních poplatků
Přechod na financování podle standardů (zohlednění výkonů)	<ul style="list-style-type: none"> Financování paušální částkou Úhrada výkonu přenesené působnosti nezohledňuje skutečný výkon a lokální specifika 	<ul style="list-style-type: none"> Změna úhrady – financování na základě standardu Úhrada skutečně vykonaných procesů, ale za podmínky možnosti zohlednění požadavku na dostupnost služby

Návrh způsobu fungování po změně v úhradě je součástí Metodiky PMA, ale nebylo předmětem pilotního ověření. Optimalizační opatření v této oblasti tak nejsou dále uvedena.

Obsah

- Důvody realizace PMA ve vazbě na klíčové otázky programu transformace veřejné správy
- Příklady vybraných optimalizačních opatření podle typických oblastí
 - Detailní popis vybraných optimalizačních opatření
- **Rámcový Business Case programu PMA**

Rámcový Business Case programu PMA (5 let)

Výdaje (za 5 let)	2 051 000 000 Kč
<i>Investiční výdaje na realizaci PMA I</i>	<i>111 000 000 Kč</i>
Národní veřejné prostředky	16 650 000 Kč
Příspěvek EU	94 350 000 Kč
<i>Odhadované provozní náklady do roku 2019</i>	<i>415 000 000 Kč</i>
Provozní náklady na ICT infrastrukturu potřebnou pro provedení modelování	100 000 000 Kč
Osobní náklady na provedení modelování	240 000 000 Kč
Osobní náklady na zavedení standardů	75 000 000 Kč
<i>Odhadované investiční výdaje do roku 2019</i>	<i>1 525 000 000 Kč</i>
Investiční výdaje na ICT infrastrukturu potřebnou pro provedení modelování	100 000 000 Kč
Investiční výdaje na realizaci optimalizačních opatření	1 125 000 000 Kč
Investiční výdaje na úpravy IS (např. státní pokladny)	300 000 000 Kč
Úspory (za 5 let)	Dle varianty
Var. A:	Při zachování stávajícího rozsahu a struktury výkonu agend
	12 796 000 000 Kč
Var. B:	Při optimalizaci rozsahu a struktury poskytování agend
	57 348 000 000 Kč

Vybrané optimalizační opatření (1/3)

Koordinace metodické tvorby krajských živnostenských úřadů a sdílení metodických pomůcek

Současná situace

- MPO vydává pro obecní živnostenské úřady metodické pokyny, výklady a další materiály
- Tyto metodické materiály vytvořené přirozeně před praxí dané problematiky je někdy nutné upravit, rozšířit či doplnit na základě zpětné vazby z praxe
- Některé kraje provádějí tyto úpravy bez informování MPO, čímž dochází k duplicitní tvorbě, a někdy dokonce k různému výkladu
- Metodická činnost má na různých krajích velmi odlišnou formu, např. školení, konzultační dny atd.

Popis hypotézy optimalizace

- Koordinace **metodické tvorby** tak, aby na jedno téma vznikla jednotná reakce ✓
- Standardizace metodické činnosti tak, aby měla stejnou formu a úroveň na všech krajích ?

Očekávané výsledky

Kvalita

- Jednotnost informací pro obecní živnostenské úřady
- Stejná úroveň metodické podpory pro obecní živnostenské úřady

Náklady

- Úspora pracnosti na krajských živnostenských úřadech
- Sekundárně také snížení nákladů na obcích v důsledku lepší informovanosti

Procesy s optimalizačním potenciálem

Opodstatněnost procesu	✗	Využití nástrojů a postupů	✓
Nákladovost	✓	Neefektivita	✓
Využití potenciálu lidských zdrojů	✗	Protikorupční prostředí	✓

Dopady

- Úpory:** 4 924 tis. Kč
- Každý rok (celá ČR)
- Náklady:** 508 tis. Kč
- Každý rok (celá ČR)
- Výsledná bilance: + 22 075 tis. Kč**
- Za prvních pět let (celá ČR)

Úroveň dopadu: Centrální

Změna právních předpisů: Ano

Vybrané optimalizační opatření (2/3)

Filtrování a automatizace přijímaných avíz

Současná situace

- Živnostenský úřad přijímá **avíza o změně údajů** z různých informačních systémů (ROB, ROS, RUIAN, AIS EO, ISROR)
- Každé avízo musí pracovník **posoudit a rozhodnout** o dalším postupu, což je celk. velmi pracné
- Protože **neexistují zdroje dat, které by umožňovaly filtrování avíz z AISů**, jako je tomu pro ZR, značnou část avíz tvoří avíza, která jsou pro živnostenský úřad **nerelevantní a některá jsou přijímána duplicitně** (z pohledu věcného obsahu)
- Překrývají se avíza ROS/ISROR a ROB/AIS EO

Popis hypotézy optimalizace

- Část avíz by mohla být **provedena automaticky** – jednoznačné změny by se mohly aktualizovat v systému automaticky
- **Zavedení služeb** na poskytování dat, které živ. úřadům umožní:
 - Odebírat z AIS EO a ISROR **pouze změny, které se živnostenských úřadů týkají**
 - Neodebírat z AIS EO a ISROR změny, které jsou **odebírány ze základních registrů**

Očekávané výsledky

Kvalita

- Snížení potenciálních chyb plynoucích z manuálního posuzování a zpracování avíz

Náklady

- Snížení pracnosti na zpracování avíz, které by pracovník nemusel řešit

Procesy s optimalizačním potenciálem

Opodstatněnost procesu	✓	Využití nástrojů a postupů	✓
Nákladovost	✓	Neefektivita	✓
Využití potenciálu lidských zdrojů	✗	Protikorupční prostředí	✗

Dopady

Úpory: 14 238 tis. Kč
 • Každý rok (celá ČR)
Náklady: 6 244 tis. Kč
 • Jednorázově v prvním roce (celá ČR)
Výsledná bilance: + 64 946 tis. Kč
 • Za prvních pět let (celá ČR)

Úroveň dopadu: Centrální

Změna právních předpisů: Ano

Vybrané optimalizační opatření (3/3)

Zřízení centrálního informačního místa (help desku) pro vyřizování dotazu obyvatel a podřízených úřadů

Současná situace

- Značnou část pracovní doby referentů i vedoucích na všech úrovních státní správy zabírá zodpovídání dotazů fyzických osob a pracovníků podřízených úřadů – od 1/3 do 1/2 pracovní náplně, přičemž úředníci jsou soustavně odváděni od jiných činností
- Úřady samostatně vypracovávají a zveřejňují informace na www stránkách a svých vývěskách
- Způsob, jakým jsou dotazy zodpovídány, se může lišit úřad od úřadu a občan se může dozvídat potenciálně protichůdné informace

Popis hypotézy optimalizace

- Vytvořit jeden centrální helpdesk pod Ministerstvem vnitra, který bude vyřizovat dotazy fyzických osob i podřízených úřadů

Očekávané výsledky

Kvalita

- Koncentrace dotazů do jednoho místa a také sjednocení odpovědí na ně
- Možnost mapování nejčastěji kladených dotazů a publikace odpovědí na ně na jednotném místě (webové stránky)
- Odhalení nejčastějších problémů a získání zpětné vazby k nastavení procesů ve státní správě

Náklady

- Výrazné snížení zátěže referentů a vedoucích na úřadech => snížení nákladů a nárůst efektivity ostatních činností

Kritéria

Opodstatněnost procesu	X	Využití nástrojů a postupů	✓
Nákladovost	✓	Neefektivita	✓
Využití potenciálu lidských zdrojů	X	Protikorupční prostředí	X

Dopady

Úspory: 214 mil. Kč

- Za prvních pět let pouze na zkoumaných úřadech

Náklady*: 202 mil. Kč

- Za prvních pět let celkem na ÚSÚ

Výsledná bilance*: +12 mil. Kč

- Odráží pozitivní dopad i při srovnání úspor na malém vzorku OVM s celkovými náklady opatření na ÚSÚ

Úroveň dopadu: centrální

Změna právních předpisů: není nutná