



## Česká společnost pro systémovou integraci

ve spolupráci s pracovním výborem NERV pro KPI ve VS,  
se Sdružením tajemníků městských a obecních úřadů ČR a s ICT Unií,  
s podporou partnerů konference ARBES Technologies, IBM, Microsoft a SAP a za podpory  
mediálního partnera MANAGEMENT MANIA

*si Vás dovoluje pozvat na konferenci*

# Měření nákladů, výkonnosti a kvality služeb veřejné správy,

která se koná v pátek

**24. května 2013**

začátek konference v 9:00h, ukončení konference 15:00h  
(registrace od 8:30 h)

místo konání

Vysoká škola ekonomická v Praze  
Vencovského aula (v přízemí nové budovy)  
nám. W. Churchilla 4, Praha 3, Žižkov

*(METRO trasa C - stanice Hlavní nádraží, dále tram č. 5, 9, 26 –směr Žižkov)*

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 a využívání center sdílených služeb jsou cesty, jak lze tento rozpor řešit. Hlavním diskutovaným tématem konference bude jak měřit výkon a kvalitu služeb veřejné správy s cílem efektivního řízení a financování těchto služeb.



## Otázky, na které bude konference hledat odpovědi:

- ☞ Jakou roli mají ukazatelé výkonnosti v řízení služeb na úrovni vlády, ministerstev a obcí?
- ☞ Jaké existují metodiky měření nákladů, výkonnosti a kvality služeb veřejné správy (VS), jaké jsou jejich výhody a nevýhody?
- ☞ Jak lze využívat nákladové, výkonové a kvalitativní metriky pro řízení a financování služeb?
- ☞ Jaká je souvislost mezi architekturou služeb VS, procesy VS a efektivností poskytování služeb VS?
- ☞ Jak měřit výkonnost a rozpočítávat náklady silných služeb?
- ☞ Lze využít pro měření výkonnosti a kvality služeb VS data ze stávajících informačních systémů?
- ☞ Jaké jsou přístupy nejvyspělejších zemí?
- ☞ Jaké jsou zkušenosti a záměry v ČR na úrovni vlády, ministerstev, krajů a obcí?
- ☞ Jaké změny legislativy jsou nutné pro efektivní řízení služeb na základě ukazatelů nákladů, výkonnosti a kvality služeb?

## Program:

MODERÁTOR: V.MACH (ČSSI)

9,00 J.VOŘÍŠEK (ČSSI, VŠE-KIT): ÚVOD KONFERENCE - MĚŘENÍ NÁKLADŮ, VÝKONNOSTI A KVALITY SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY – CÍLE, PŘÍLEŽITOSTI A HROZBY

- jaké jsou cíle systému měření nákladů, výkonnosti a kvality služeb VS?
- jaké vlastnosti by měl splňovat?
- jaké aktivity v ČR v této oblasti existují?

9,20 T.VRBÍK (ÚŘAD VLÁDY ČR): ROLE UKAZATELŮ VÝKONNOSTI VE STRATEGII VLÁDY ČR

- význam ukazatelů výkonnosti pro realizaci strategie vlády ČR
- usnesení vlády o využití KPI při řízení veřejné správy

9,40 O.FELIX (*hlavní architekt IS VS*), P.TILLER (*analytik rozvoje ZR*): ARCHITEKTURA SLUŽEB VS JAKO PŘEDPOKLAD EFEKTIVNÍHO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VS

- služby veřejné správy
- služby informační společnosti
- služby ICT platforem
- služby datových komunikací
- optimalizace úředních postupů služeb veřejné správy sdílenými službami informační společnosti
- optimalizace služeb informační společnosti sdílenými službami ICT platforem

10,00 J.PROCHÁZKA, O. NOVOTNÝ, J. VOŘÍŠEK, (*pracovní skupina NERV-KPI*): ŘÍZENÍ VYBRANÝCH OBLASTÍ VS POMOCÍ KPI

- metodika navržená pracovní skupinou NERV-KPI
- ukazatele, které budou využívány pro řízení vybraných služeb od r. 2014
- odhadované úspory, které implementace navržených KPI přinese
- možné limity na výdaje zakotvené v rozpočtu
- návrhy de lege ferenda (na další legislativní činnost)

10,20 M.VANĚK, J.STROUHAL, K.SCHÖN (ÚZSVM): VYUŽITÍ DAT CENTRÁLNÍHO REGISTRU ADMINISTRATIVNÍCH BUDOV (CRAB) PRO ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVNOSTI VYUŽITÍ KANCELÁŘSKÝCH PROSTOR

- zodpovědnosti ÚZSVM při správě majetku ČR
- projekt CRAB
- využití reportingu CRAB pro vyhodnocování ukazatelů efektivnosti využití kancelářských prostor

**10,40 PŘESTÁVKA -- OBČERSTVENÍ**

- 11,00 J.BENEŠ (MV ČR), J.BASL (ČSSI, VŠE-KIT): PROJEKT PMA - PROCESNÍ MODELOVÁNÍ AGEND VEŘEJNÉ SPRÁVY**
- modelování agend a jejich atributy výkonnosti a kvality
  - přístupy ke stanovení nákladů
  - metodika a její pilotní ověřování
- 11,20 Z.HAVELKA (A-21): CHYTRÁ VEŘEJNÁ ORGANIZACE ZALOŽENÁ NA SLUŽBÁCH**
- architektonický model obslužné organizace & role ICT
  - controlling služeb veřejné správy
- 11,40 F.TROJÁK (MĚSTO MILEVSKO): CONTROLLING SLUŽEB MĚSTA MILEVSKO**
- potřeba měření a řízení výkonů
  - první výstupy controllingu služeb
- 12,00 Z. KADLEC (KRAJ VYSOČINA), D.MELICHAR (ČSSI, CORTIS CONSULTING), K.CANDROVÁ (CORTIS CONSULTING): ŘÍZENÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB NA MĚSTĚ, KRAJI I NA MINISTERSTVU – OD TEORIE K PRAXI**
- veřejné služby jako produkty veřejného sektoru, průkopnické začátky a zkušenosti
  - od úřadování k řízení - principy moderního řízení ve veřejné správě
  - jak lze skloubit strategické řízení, BSC, CAF, KPI a kompetenční model pro zlepšení řízení
  - ukázka výsledků využití metodiky CorSet Framework a Katalogu služeb v praxi
- 12,20 M.JEŠUTA, M., TAJTL.: MĚŘENÍ KVALITY SLUŽEB E-GOVERNMENTU**
- metodika hodnocení e-služeb
  - zkušenosti s měřením e-služeb (sčítání lidu a daně)
  - existuje způsob jak měřit všechny druhy služeb jediným způsobem?
  - jaké způsoby měření se nabízejí?

**12,40 PŘESTÁVKA -- OBČERSTVENÍ**

- 13,10 Z.PILZ (ICT UNIE): JAK POSTAVIT KVALITNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM**
- příspěvek ICT unie ke kontrole nákladů a vyšší kvalitě služeb ve státní správě
  - základní role a fáze projektu
  - přínosy pro občany a uživatele
- 13,30 M.HOUŠTECKÝ (ARBES TECHNOLOGIES): MANAŽERSKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM POMÁHÁ ŘÍDIT ZDRAVOTNICTVÍ VE STŘEDOČESKÉM KRAJI**
- význam metodického rámce při řízení zdravotnických zařízení
  - kontrola hospodaření a zvyšování výkonnosti zdravotnických zařízení
  - hlavní přínosy MIS při řízení zdravotnických zařízení ve Středočeském kraji
- 13,50 H. PECHOVÁ (IBM): EFEKTIVNÍ VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY**
- koncept sdílených služeb
  - možnosti využití dat stávajících IS pro výpočet ukazatelů výkonnosti
  - porovnání se zahraničím
- 14,10 V.KOUDELE (MICROSOFT), D.MELICHAR (ČSSI, CORTIS CONSULTING): VŠICHNI O TOM MLUVÍ...**
- jak se posunout od úřadování k řízení, a jak změnit stávající způsob zajištění výkonu a služeb veřejné správy
- 14,30 R.NEŠPOR, D. RIEGEL, P.HRABĚ: PODPORA ŘÍZENÍ VÝKONNOSTI VEŘEJNÉ SPRÁVY ŘEŠENÍM STÁTNÍ POKLADNY (SAP)**
- metodika controllingu ve veřejné správě z pohledu SAP
  - životní cyklus ukazatelů KPI a průběh jejich podpory komponentami řešení Státní pokladny
  - využití Benchmarku SAP pro vyhodnocení získaných ukazatelů a možnosti použití KPI v personálním rozvoji ve veřejné správě
- 14,50 J.VOŘÍŠEK (ČSSI, VŠE-KIT): ZÁVĚR KONFERENCE**

## Účastnický poplatek

Plný účastnický poplatek	800,- Kč
Poplatek pro člena ČSSI / ICT Unie	400,- Kč
Pracovníci veřejné správy	400,- Kč
Studenti vysokých škol	0,- Kč

Způsob platby: **bankovním převodem** (fakturu vystavíme na vyžádání)  
na účet České společnosti pro systémovou integraci u Čs. spořitelny Praha 2  
**číslo účtu: 8955389/0800, variabilní symbol: 12012**  
**výjimečně - možnost platby v hotovosti při registraci**

**ČSSI není plátcem DPH, IČO: 60446650**

**potvrzení o platbě Vám bude zasláno poštou po skončení semináře.**

### Podmínky registrace:

- Zaslání vyplněné přihlášky - **vyplní všichni - i ti, na které se nevztahuje platba**
- Zaplacení účastnického poplatku - pokud se na ně platba vztahuje
- Přijetí přihlášky nebude potvrzováno
- Účastnický poplatek nevracíme, ale je možné zastoupení jinou osobou

**Příloženou přihlášku je třeba zaslat na sekretariát ČSSI nejpozději do 21.5.2013**

*(možnosti: mailem, faxem, poštou)*

### Bližší informace na adrese:

ČSSI,  
Katedra informačních technologií VŠE  
nám. W.Churchilla 4, 130 67 Praha 3

*e-mail: hurkova@vse.cz*  
*tel.: (02) 224 095 469,*  
*fax: (02) 224 095 426*



Přihláška k účasti na konferenci		
Měření nákladů, výkonnosti a kvality služeb veřejné správy		
Příjmení	Jméno	Titul
Organizace		
Funkce	Člen ČSSI/ ICT Unie	ano ne
	Pracovník veřejné správy	ano ne
Adresa		
IČO	E-mail	
Telefon	Fax	

**Provedl jsem dne..... úhradu účastnického poplatku bankovním převodem z účtu číslo.....**

Datum :

Podpis účastníka