

Útvar hodnoty za peniaze

Ministerstvo financií SR / www.finance.gov.sk/uhp

Hodnota za peniaze
projektu

IT projekty Ministerstva vnútra SR:

Centrálne komponenty verejnej správy
Riadenie procesov a dát pre OÚ, PZ a HaZZ
Digitálne pracovné prostredie zamestnanca MV SR



júl 2018



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu

Upozornenie

Jedným zo zadaní projektu Hodnota za peniaze je ekonomicky posudzovať plánované verejné investície. Tento materiál je hodnotením Ministerstva financií SR k pripravovanému projektu v zmysle uznesenia vlády SR č. 471/2017, úloha C.2. Hodnotenie pripravili Štefan Kišš, Martin Krok, Matúš Lupták a Juraj Mach na základe štúdií uskutočniteľnosti projektov.

Zhrnutie a hodnotenie

Ministerstvo vnútra SR predkladá na riadiaci výbor OPII tri súvisiace IT projekty s celkovými investičnými nákladmi 74 mil. eur: Centrálné komponenty verejnej správy, Riadenie procesov a dát pre OÚ, PZ a HaZZ a Digitálne pracovné prostredie zamestnanca MV SR. Tie slúžia zamestnancom okresných úradov, ako aj občanom, ktorí na úrady prichádzajú. Celkové náklady na vlastníctvo za 10 rokov sa odhadujú na 112 mil. eur. Motiváciou pre realizáciu projektov je podľa MV SR neefektívnosť a duplicita práce zamestnancov okresných úradov s miliónom spisov a pol miliónom podaní ročne, ktorá zároveň zdržuje aj občanov. Projekty integrujú dáta a digitalizujú a automatizujú procesné kroky v správnom konaní, registratúre či priestupkovom konaní. Projekty sú budované ako SaaS služby, ktoré by mohli využiť iné úrady. Štúdia pre Centrálnu komponentu predpokladá realizáciu projektu viacerými dodávateľmi, čo potenciálne umožní väčší počet účastníkov vo verejnom obstarávaní.

Hodnota za peniaze IT projektov	IT projekty MV SR
<i>Kritéria pre štúdiu uskutočniteľnosti</i>	
Relevantný cieľ projektu	<i>Projekt dobre identifikuje súčasný stav a riešené problémy. Rozsahom agendy ide o veľkú časť verejnej správy orientovanej na klienta (občana). Projektom chýbajú merateľné výsledkové (nie výstupové) ukazovatele.</i>
Reforma procesov štátnej správy	<i>Projekt je zameraný predovšetkým na elektronizáciu a digitalizáciu procesov, bez legislatívnych zmien v správnom, či priestupkovom konaní. Reforma spočíva v automatizácii procesných krokov, integrácii dátových zdrojov a vytvorení priestoru pre využitie spoločných blokov inými úradmi.</i>
Dostatočné posúdenie alternatív	<i>Projekty navrhujú iba jedno biznis riešenie bez posúdenia alternatívneho rozsahu projektu, či legislatívnych zmien. Analýza alternatív projektov posudzuje iba technologické alternatívy riešenia, všetky okrem preferovanej sú vylúčené multikriteriálnou analýzou (MKA). Kritériá v MKA sa líšia medzi projektami, sú nekonzistentné medzi sebou a predurčujú jednu technologickú alternatívu.</i>
Štruktúra a opodstatnenosť nákladov	<i>Náklady sú opísané v dostatočnej miere detailu. Ceny licencií predpokladajú 15% úsporu oproti cenníkovým cenám. Náklady projektu môžu byť mierne nadhodnotené použitím cien komerčných riešení, rozpočty neboli verifikované trhovou konzultáciou.</i>
Výpočet prínosov podložený a dôveryhodný	<i>Kvantifikované prínosy sú overiteľné a založené na skutočných meraniach. Údaje o počtoch podaní sú z existujúcich systémov. Údaje o trvaní podaní vychádzajú z dotazníkových prieskumov a meraní uskutočnených počas reformy ESO. Projekt predpokladá aj ďalšie kvalitatívne prínosy, ktoré v rámci CBA neboli kvantifikované. Všetky prínosy je potrebné priebežne merať a vyhodnocovať.</i>
Analýza citlivosti	<i>Voči nárastu nákladov a poklesu prínosov je najviac robustný projekt Centrálna komponenta (návrtný pri strate 40 % prínosov alebo pri 80% náraste nákladov). Rizikový je projekt Workdesk, kde 10% pokles prínosov dostane projekt na hranicu návratnosti. MV SR plánuje v budúcnosti realizovať ďalšie tri agendové informačné systémy a nie je jasné, ako závisia prínosy projektu Workdesk od ich schválenia. V prípade ich neschválenia tak vzniká riziko, že projekt Workdesk nebude návratný.</i>
Hodnotenie	<i>Všetky tri projekty sú na základe podložených meraní spoločensky návratné (spoločný pomer prínosov a nákladov je 1,43). Projektom však chýba posúdenie alternatív a overenie nákladov prieskumom trhu. Nie je preto možné overiť, či projekty dosahujú najvyššiu hodnotu za peniaze.</i>

Odporúčania

- **Dopracovať výsledkové merateľné ukazovatele a definovať spôsob ich merania.**
- **Zadefinovať najneskôr v detailnej funkčnej špecifikácii spôsob priebežného merania prínosov.**
- **Obstarávanie projektu Centrálna komponenta realizovať podľa preferovanej alternatívy na úrovni modulov. Zvážiť rozdelenie aj ostatných projektov s cieľom zabezpečiť väčšiu konkurenciu.**
- **V ďalších fázach špecifikovať potenciál a náklady na využitie budovaných SaaS služieb inými úradmi, overiť záujem ostatných úradov.**

- Posúdiť možnosť zníženia odhadovaných nákladov tak, že východiskom budú náklady na alternatívne open source licencie a minimalizáciou vlastného vývoja tam, kde je plánované hotové komerčné riešenie.
- Vysvetliť závislosti prínosov projektu Workdesk na ďalších budúcich projektoch MV SR.

Popis a ciele projektu

Ministerstvo vnútra SR predkladá na riadiaci výbor OPII tri súvisiace IT projekty s celkovými investičnými nákladmi 74 mil. eur: Centrálné komponenty verejnej správy, Riadenie procesov a dát pre OÚ, PZ a HaZZ a Digitálne pracovné prostredie zamestnanca MV SR. Tie slúžia zamestnancom okresných úradov ako aj občanom, ktorí na úrady prichádzajú. Celkové náklady na vlastníctvo za 10 rokov sa odhadujú na 112 mil. eur.

Cieľom projektov je na vznikajúcom vládnom cloude prebudovať informačné systémy MV SR v zmysle odporúčaní Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy (NKIVS) s využitím spoločných blokov a integrácie dát. Projekty vychádzajú predovšetkým zo strategickej priority „Rozvoj agendových informačných systémov a využívanie centrálnych spoločných blokov“¹ a ďalších strategických priorít NKIVS. Tri navrhované projekty majú vybudovať spoločné bloky (komponenty) pre správne, či priestupkové konania, integrovať dáta a procesy pre dosiahnutie princípu jedenkrát a dosť, ako aj zjednotiť používateľské rozhrania úradníkov (tabuľka 1).

Tabuľka 1: Prehľad funkcionalít projektov

Projekt	Popis funkcionalít	Strategická priorita NKIVS
Centrálné komponenty správneho konania	- Back end systémy pre spoločné komponenty verejnej správy (archív, správne konania, registratúra)	Rozvoj agendových IS a využívanie centrálnych spoločných blokov
Riadenie procesov a dát	- Integrácia dát v správe MV SR - Integrácia a manažment procesov - Call centrum ako SaaS	Integrácia a orchestrácia
Workdesk	- Jednotné pracovné prostredie zamestnancov MV SR - Virtualizácia zariadení	Multikanálový prístup

Motiváciou pre vytvorenie projektov je podľa MV SR okrem NKIVS aj neefektívnosť a duplicita práce zamestnancov okresných úradov s miliónom spisov a pol miliónom podaní ročne, ktorá zdržuje nielen úradníkov, ale aj občanov.

Všetky spisy na okresných úradoch (v priemere za roky 2014-2016 takmer 1 mil. spisov, z toho 824 tis. v správnom konaní a 92 tis. v priestupkovom konaní) sú napriek existencii elektronických registratúr držané v papierovej podobe, keďže papierový spis je považovaný za originálnu dokumentáciu. Uzatvorenie papierových spisov trvá v priemere 49 minút (ročne tak úradníci venujú 426 full-time ekvivalentov (FTE)² uzatváraniu spisov).

Občan dnes strávi na klientskom centre okresného úradu v priemere 18 minút, pri necelom pol miliónu (484 tis.) podaní sa tak celkovo za rok minie 77 FTE úradníkov a rovnaký čas (145 tis. hodín) občanov (bez cesty na klientske centrum).

Kvôli nejasnosti procesov konzultujú úradníci pri 10 % konaniach ďalší procesný a právny postup s kolegami, čo ich prácu zdržuje v priemere o 2 hodiny pri každom konzultovanom konaní. Približne polovica (51 %) konzultácií sa týka procesných postupov, teda približne 104 FTE.

¹ Dostupné online na http://www.informatizacia.sk/ext_dok-sp_rozvoj_agend_is_a_centralnych_spol_blokov_schvalena/26036c

² Ekvivalent časového fondu jedného zamestnanca na trvalý pracovný pomer. Pre verejnú správu uvažujeme FTE na úrovni 1 890 hodín.

Zamestnanci venujú 6 % svojho pracovného času (104 hodín ročne) podávaním informácií občanom, ktorí volajú ohľadom stavu ich podania, čo predstavuje 274 FTE.

Projektu chýbajú merateľné výsledkové ukazovatele, ktoré by odrážali prínosy projektu (úspora času, zníženie nákladov a poruchovosti, vyššia spokojnosť). Použité ukazovatele v štúdiách sú výstupové alebo prakticky nemerateľné. Hlavné merateľné ukazovatele sa sústreďia na výstupy projektu: integráciu datasetov, vytvorenie spoločných blokov. Ostatné ukazovatele sú tiež výstupové, s chýbajúcimi východiskovými alebo cieľovými hodnotami bez popísaného spôsobu merania. Napr. projekty Centrálny komponenty aj Riadenie procesov a dát používajú merateľný ukazovateľ „Zvýšenie spokojnosti občanov s fungovaním verejnej správy“, ktorý však navrhujú merať odlišnou jednotkou. Obom chýba údaj pre súčasný stav, spôsob merania nie je vysvetlený.

Projekty sú budované ako SaaS služby, ktoré by mohli využiť aj iné úrady, ich zapojenie však nie je v rozsahu týchto projektov a potenciál (resp. povinnosť) tohto zapojenia nie je známy. Plány iných úradov realizovať podobné systémy odporúčame vždy konzultovať s MV SR ohľadom možností využitia centrálnych blokov. Neznámy záujem iných úradov o využitie spoločných centrálnych komponentov, či digitálneho pracovného prostredia vytvára riziko, že si do doby realizácie projektov MV SR ostatné úrady vytvoria vlastné paralelné riešenia alebo bude projekt MV SR vybudovaný príliš špecificky pre potreby MV SR, čo znemožní praktické využitie komponentov inými inštitúciami.

Analýza alternatív

Projekty navrhujú každý iba jedno biznis riešenie bez posúdenia alternatívneho rozsahu projektu či rozsiahlejších legislatívnych zmien. Chýba aj minimálna alternatíva. Alternatívou voči navrhovaným projektom mohla byť napr. legislatívna zmena vo fungovaní správnych konaní a priestupkov, vybudovanie systému pre zriaďovanie proaktívnych služieb (aby občania nemuseli používať ani len elektronické služby) či tzv. minimálna alternatíva (ktorá dosahuje 80 % rozsahu navrhovaného riešenia, napríklad vynechaním niektorých centrálnych komponentov).

Analýza alternatív projektov posudzuje iba technologické alternatívy implementácie navrhnutého riešenia, všetky okrem preferovanej sú vylúčené multikriteriálnou analýzou (MKA). Pri Centrálnych komponentoch sa porovnávajú len spôsoby dodania stanoveného riešenia. Riadenie procesov a dát v analýze alternatív rieši formy integrácie v rámci MV SR a na celovládny IS CSRÚ. Projekt Workdesku rovnako porovnáva iba technologické alternatívy dosiahnutia želaného stavu. Ostatné alternatívy sú vylúčené a nie sú finančne a ekonomicky porovnané v CBA.

Tabuľka 2: Posudzované alternatívy v MKA

Alternatívy v MKA	Centrálny komponent správneho konania	Riadenie procesov a dát	Workdesk
Alternatíva A	Realizácia viacerými dodávateľmi, s integrátorom	Dobudovanie integračnej platformy MV SR	Zachovanie súčasného stavu
Alternatíva B	Realizácia využitím existujúcich krabicových riešení	Kompletne nová platforma	Súčasný rozhranie s doplnením funkcií digitálneho pracoviska
Alternatíva C	Každý úrad realizuje funkcionality projektu vo vlastnej réžii	Zmeny procesov na dnešnej platforme bez jej zmeny	Vytvorenie jednotného rozhrania
Zvolená alternatíva	Alternatíva A	Alternatíva A	Alternatíva C

Zdroj: Štúdie projektov

Kritériá v MKA sa líšia medzi projektami, sú nekonzistentné medzi sebou a predurčujú jednu technologickú alternatívu. Kritéria projektu Centrálny komponenty vychádzajú iba zo všeobecných cieľov NKIVS a všetky sú bez zdôvodnenia považované za KO kritéria. Nie sú priamo spojené s motiváciou projektu a identifikovanými problémami MV SR. Štúdia pre Riadenie procesov a dát ostatné alternatívy vylučuje iba na základe doplnkových (nie KO) kritérií, ktoré sú finančne kvantifikovateľné.

Zvolená technologická alternatíva projektu Centrálné komponenty predpokladá realizáciu projektu viacerými dodávateľmi, podobným spôsobom je možné realizovať aj ostatné projekty. Centrálné komponenty je možné rozdeliť na 6 modulov, ktoré sa dajú obstarávať samostatne. Štúdia túto alternatívu preferuje kvôli rozdeleniu na menšie celky, ktoré sa jednoduchšie riadia a môžu byť realizované paralelne. Je preto potrebné zabezpečiť, aby bol projekt obstaraný cez viaceré menšie verejné obstarávania, čo potenciálne umožní väčší počet účastníkov vo verejnom obstarávaní. Podobný postup je možné zväziť aj pri ostatných dvoch projektoch.

Ekonomické hodnotenie

Všetky projekty sú spoločensky návratné (pomer prínosov a nákladov je vyšší ako 1,0), s dôveryhodným výpočtom prínosov. Náklady sú pravdepodobne mierne nadhodnotené kvôli použitiu komerčných licencií pre ich výpočet. Celkové náklady na vlastníctvo projektov sú 112 mil. eur (99 mil. eur v súčasnej hodnote). Väčšina kvantifikovaných prínosov (91 %) plynie z úspory času úradníkov, zvyšných 9 % tvorí úspora času občanov v projekte Centrálnych komponentov. Viaceré prínosy nie sú kvantifikované, medzi najvýznamnejšie patrí nižšia miera výpadkov systémov a zariadení MV SR (Workdesk), či nižšie náklady na budúce integrácie (Riadenie procesov a dát). Vytvárajú tak pozitívne riziko projektov.

Tabuľka 3: Náklady a prínosy projektov (mil. eur)

	Centrálné komponenty správneho konania	Riadenie procesov a dát	Workdesk	Spolu
Investičné náklady	37,9	16,4	20,1	74,4
Z toho vývoj softvéru	35,8	16,4	11,0	63,2
Z toho nákup licencií	2,1	0,0	9,0	11,1
Z toho hardvér	0,0	0,0	0,1	0,1
Rozdiel v prevádzkových nákladoch	15,7	11,1	10,4	37,2
Celkové náklady na vlastníctvo na 10 rokov	53,6	27,5	30,5	111,6
Súčasná hodnota nákladov	48,5	23,8	26,8	99,1
Súčasná hodnota prínosov	76,9	27,5	37,1	141,5
Z toho úspora času úradníka	63,6	27,5	37,1	128,1
Z toho úspora času občanov	13,4	0,0	0,0	13,4
Z toho iné prínosy	0,0	0,0	0,0	0,0
Čistá súčasná hodnota	28,4	3,7	10,3	42,4
Pomer prínosov a nákladov	1,59	1,16	1,38	1,43

Zdroj: CBA projektov

Náklady projektov

Rozpočty projektov sú rozdelené na moduly a aktivity na úrovni jednotkových cien za vývoj (človekodni) a nákup licencií. Rozpočet na vývoj projektov (63 mil. eur) nebol verifikovaný trhovou konzultáciou ani prieskumom trhu a predstavuje tak potenciál pre zníženie nákladov. Jednotkové sadzby za človekoden sú na úrovni horných stropov pre projekty OP II (až 900 eur za človekoden pri niektorých pozíciách). Potrebné počty človekodní na vývoj neboli overené trhovou konzultáciou, odhad nákladov preto nie je možné spoľahlivo overiť. Predstavuje tak pozitívne riziko pre nákladovú efektívnosť projektu, ak by odhad nákladov pred alebo výsledkom verejného obstarávania klesol.

Tabuľka 4: Náklady projektov podľa modulov a aktivít

Moduly projektov (mil. eur)	Analýza a dizajn	Implementácia	Testovanie	Nasadenie	Licencie
Centrálné komponenty správneho konania	5,08	22,21	0,95	4,91	2,26
Manažment logov	0,36	0,71	0,05	0,15	0,12
Centrálna evidencia splnomocnení	0,76	3,44	0,12	0,38	0,41
Registratúrne stredisko	0,83	3,34	0,10	0,45	0,41
Elektronický archív	1,46	7,17	0,43	2,70	0,41
Správne konania	0,83	3,34	0,07	0,57	0,42
Manažment priestupkov a pokút	0,83	4,20	0,18	0,66	0,50
Riadenie procesov a dát	3,01	7,02	2,53	2,68	0,00
Backend komponenty dátovej integrácie	0,55	1,37	0,61	0,79	0,00
Business process management (BPM)	0,90	2,58	0,57	0,85	0,00
Integračné rozhrania BPM	0,24	0,20	0,08	0,08	0,00

Moduly projektov (mil. eur)	Analýza a dizajn	Implementácia	Testovanie	Nasadenie	Licencie
Business activity monitoring (BAM) a Process mining	0,62	0,82	0,54	0,45	0,00
SaaS služby Call centra	0,69	2,05	0,72	0,51	0,00
Workdesk	3,17	3,39	1,30	1,76	8,97
Intranet, portál a interné vzdelávanie	0,35	0,87	0,19	0,09	1,27
Multiplatformový klient	2,51	2,29	0,86	1,21	1,28
Predprodukčné prostredie a testovacie nástroje	0,31	0,22	0,25	0,45	0,43
Virtualizácia, správa klientov	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00
Spolu	11,26	32,61	4,78	9,36	11,23

Zdroj: CBA projektov

V rozpočte na licencie (11 mil. eur) projektov Centrálné komponenty a Workdesk je priestor na zníženie nákladov použitím cien open source alternatív a odstránením duplicitných licencií. Hoci v súťažných podmienkach verejného obstarávania nemôžu byť požadované konkrétne komerčné riešenia, očakávané ceny licencií boli z veľkej časti odhadnuté podľa cien komerčných licencií. K niektorým z nich existujú cenovo výhodnejšie open source alternatívy (Workdesk). Cena, ktorá tak bude použitá ako PHZ, netlačí dodávateľov do využitia cenovo najvýhodnejších licencií. Licencie pre vytvorenie aplikačného rozhrania pre otvorené dáta (API Gateway) sú duplicitné s plánovaným projektom NASES³ a predstavujú potenciál pre ďalšiu úsporu (tabuľka 5).

Odhad nákladov na modul manažmentu logov (Centrálné komponenty) počíta s licenciou za 110 tis. eur, ktorá by želané funkcie mala sama plniť, napriek tomu predpokladá vývoj za ďalších 1,3 mil. eur. Uvažovaná licencia (softvér Splunk, resp. iná komerčná alebo open source alternatíva) je nástrojom na manažment logov. V štúdiu nie je vysvetlené, prečo je potrebných dodatočných 1,3 mil. eur na implementáciu tohto riešenia.

Rozpočet projektu očakáva zľavy z cenníkových cien licencií na úrovni 15 %. Pri nákupe licencií za 11 mil. eur môže byť priestor na väčšie zľavy, čo predpokladaná hodnota zákazky nebude zohľadňovať. MV SR nevedelo odhadnúť skutočný potenciál pre zľavy z cenníkových cien, 15 % predstavuje konzervatívny odhad.

Tabuľka 5: Návrh na zníženie nákladov na licencie

Licencie (mil. eur)	Pôvodný odhad	15% zľava z cenníkových cien	Návrh ÚHP	Spôsob úspory
Centrálné komponenty	2,51	2,13	0,70	<ul style="list-style-type: none"> • benchmark Finančná správa (spracovanie dokumentov s nákladmi 10 tis. ročne) • vynechanie API licencií, API Gateway realizuje NASES pre celú VS
<i>Vývoj IS Manažment logov</i>	1,27	1,27	0,00	<ul style="list-style-type: none"> • komerčné riešenie bez vlastného vývoja
Workdesk	10,56	8,97	6,43	<ul style="list-style-type: none"> • využitie iných nákladovo efektívnejších riešení (napr. liferay namiesto websphere, moodle/edX namiesto totara)
Spolu	14,34	12,38	7,13	

Zdroj: CBA projektu a ÚHP

Prínosy projektov

Predpoklady, z ktorých vychádza výpočet prínosov, sú podložené skutočnými dátami a hodnoverné. Pri štátnych IT projektoch ide o výrazný kvalitatívny posun vpred. Namiesto neoveriteľných expertných odhadov pre úsporu času či iné prínosy, vychádza MV SR zo skutočných meraní a dát z informačných systémov.

Údaje o počtoch podaní sú z existujúcich registratúrnych systémov MV SR. Jedinou výnimkou je počet splnomocnení v projektovom variante, kde je počet budúcich elektronických splnomocnení vypočítaný na základe priemerného počtu splnomocnení v súčasných spisoch (vzorka z okresných úradov v sídle kraja). Údaje o trvaní

³ Podľa strategickej priority Integrácia a orchestrácia (dostupné online na http://informatizacia.sk/ext_dok-uppvii_sp_integracia_orchestracia_vfinal/24197c) má vo verejnej správe existovať iba jeden API Gateway. Vytvorenie centrálnej API Gateway pre verejnú správu predpokladá NASES v štúdiu „Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy“, ktorá bola schválená v apríli 2018.

podaní v súčasnom stave vychádzajú z dotazníkových prieskumov a meraní uskutočnených počas prípravy reformy ESO. Časové trvanie podaní v stave po realizácii projektov je pre plne automatizované procesné kroky nulové.

Tabuľka 6: Vstupné hodnoty prínosov projektov

Prínosy projektov	Počet podaní dnes (druh podania)	Počet podaní po realizácii (druh podania)	Úspora času úradníkov (min.)	Úspora času občanov (min.)	Zdroj výpočtov
<i>Centrálne komponenty správneho konania</i>					
Elektronizácia splnomocnení	23 tis. splnomocnení	23 tis. splnomocnení	0	55	Prieskum ESO (čas) Prieskum na OÚ (podania)
Digitalizácia registratúry	985 tis. spisov	985 tis. spisov	46	0	Prieskum ESO (čas) Registratúra MV SR (podania)
Elektronizácia správneho konania	484 tis. podaní	387 tis. podaní	0	55	Prieskum ESO (čas) Registratúra MV SR (podania)
<i>Riadenie procesov a dát</i>					
Zníženie potreby konzultácie postupu	98 tis. konzultácií	49 tis. konzultácií	0	0	Prieskum ESO (čas aj počet podaní) Dotazník na OÚ (počet podaní)
Informovanie o stave podania call centrom*	517 tis. hovorov občanov	517 tis. hovorov občanov	0	0	Prieskum ESO (počet podaní)
<i>Workdesk</i>					
Úspora času pri prijímaní a doručovaní podania	35 tis. PC	35 tis. PC	946	0	Prieskum ESO (čas) Štatistiky MV SR (podania)

*Pozn.: Prínosy plynú z lepšej špecializácie a nižších mzdových nákladov.

Zdroj: CBA a ŠU projektov

Projekt Centrálnych komponentov šetrí čas úradníkom vďaka automatizácii a elektronizácii procesných krokov, občanom šetrí čas elektronizáciou splnomocnení a podaní v správnom konaní. Procesné kroky úradníkov, ovplyvnené spoločnými blokmi, budú z veľkej časti úplne automatizované, čím sa očakáva úspora 46 min. na jeden spis. Občan ušetrí čas dochádzania do klientskeho centra (55 min podľa reformy ESO).

Projekt Riadenie procesov a dát kvantifikuje prínosy na strane úradníka. Tí majú ušetriť čas vďaka menšej potrebe právneho a metodického výkladu, ako aj úsporou mzdových nákladov vďaka Call Centru. Vďaka orchestrácii procesov a automatickej ponuke nasledujúcich krokov v pracovnom prostredí sa má znížiť čas úradníkov, potrebný pre získanie právneho alebo metodického výkladu ako ďalej postupovať v konaní. Z dnešných 10 % prípadov (98 tis. konzultácií), v polovici prípadov ide najmä o konzultáciu ohľadom nasledujúceho právneho a metodického kroku správneho konania. Predpokladá sa tiež zníženie mzdových nákladov pri informovaní občanov o stave konania, keďže zamestnanci Call Centra majú mať nižšie mzdy ako úradníci MV SR.

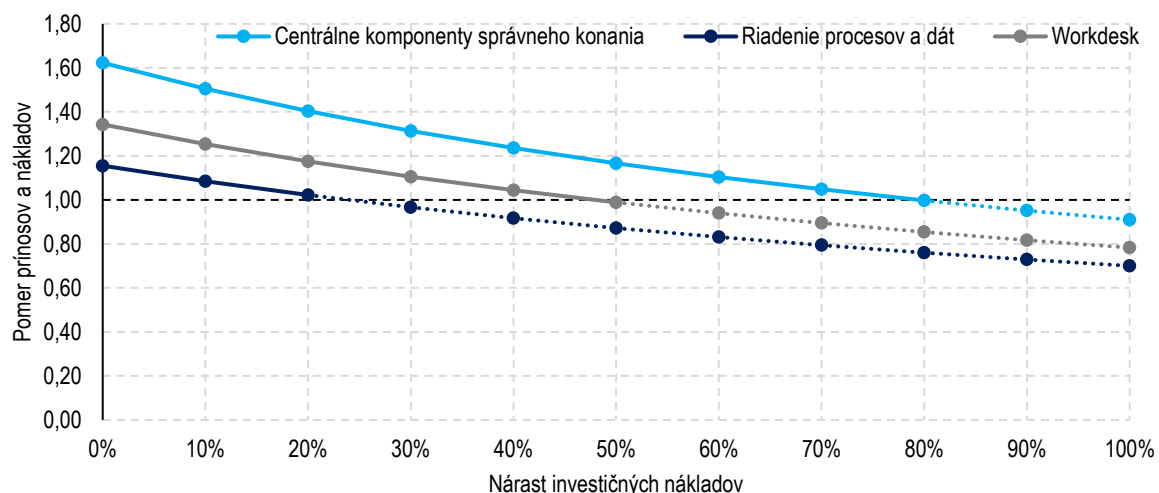
Projekt Workdesku šetrí čas úradníkom vďaka tomu, že ušetria čas pri prijímaní podaní. Vytvorením jednotného pracovného prostredia sa predpokladá ušetrenie 0,9 % ročného pracovného fondu (cca. 16 hodín ročne).

Projekty predpokladajú aj ďalšie nevyčíslené prínosy, ktoré predstavujú pozitívne riziko pre návratnosť projektov. Presunutie agendy informovania občanov o stave konania na Call Centrum ušetrí čas úradníkom zvýšeným efektívnosťou vykonávania agendy, ku ktorej pravdepodobne dôjde na základe špecializácie pracovníkov call-centra (referenti musia pri informovaní prerušiť činnosť, vyhľadať spis a zorientovať sa v ňom, čím vznikajú časové straty). Táto úspora nie je v CBA kvantifikovaná. Podobne nie je kvantifikovaná očakávaná úspora času pri menšej poruchovosti systémov a koncových staníc úradníkov (projekt Workdesk).

Analýza citlivosti a rizík

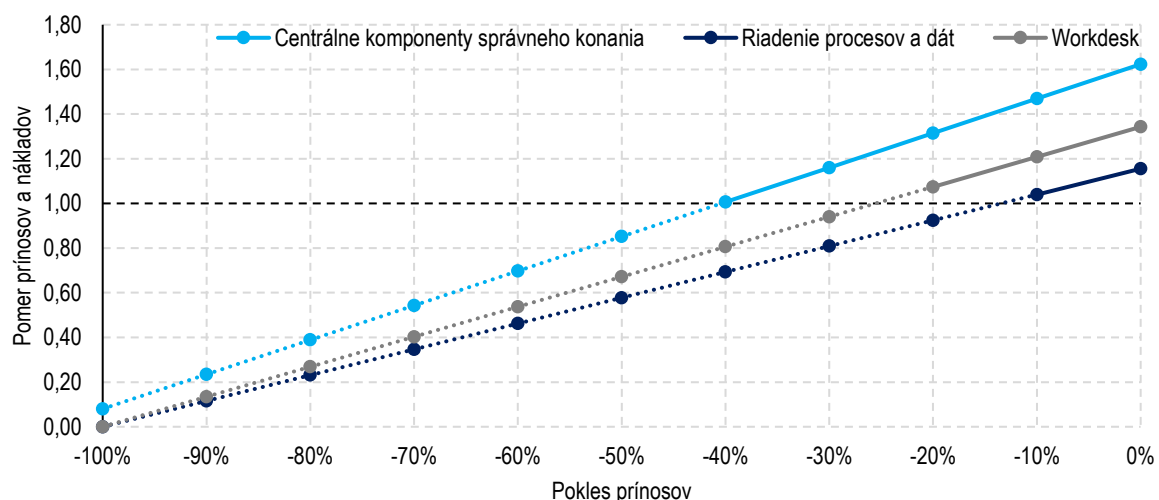
Najrobustnejším projektom sú Centrálné komponenty správneho konania, najrizikovejším projektom je Riadenie procesov a dát. Projekt CKSK bude spoločensky rentabilný aj pri poklese prínosov o 40 %, resp. pri náraste investičných nákladov o 80 %. Naopak, Riadenie procesov a dát by pri predražení o 20 %, resp. pri strate prínosov o 10 % už prestalo byť návratné.

Graf 1: Citlivosť návratnosti projektov na nárast investičných nákladov



Zdroj: CBA projektu a spracovanie ÚHP

Graf 2: Citlivosť návratnosti projektov na pokles prínosov



Zdroj: CBA projektu a spracovanie ÚHP

MV SR plánuje realizáciu ďalších troch agendových systémov, nie je zrejماً závislosť prínosov projektu Workdesk od ich schválenia, čo predstavuje negatívne riziko pre návratnosť projektu v prípade ich neschválenia. MV SR predpokladá realizáciu ďalších agendových systémov v pôsobnosti MV SR: živnostenské podnikanie, register mimovládnych neziskových organizácií a register zbraní a streliva. Bez ich realizácie bude z hľadiska agendových systémov v digitálnom pracovisku iba agenda osobitej matriky a štúdia nevysvetľuje, či kvantifikované prínosy z úspory času závisia od nasadenia ostatných systémov.