

# UT dagurinn

Hvernig má draga úr fyrirhöfn borgara við að sækja opinbera þjónustu?

- Kynning á hagnýtingu SCM aðferðarinnar

19. maí 2009

%

)

\$

# Yfirlit efnis

Hver eru markmiðin?

Hver er lausnin?

Íslensk SCM mæling

# Fyrsti hluti

Hver eru markmiðin?

Hver er lausnin?

Íslensk SCM mæling

## Endurbætur í stjórnsýslu á Vesturlöndum hafa sameiginleg meginstef

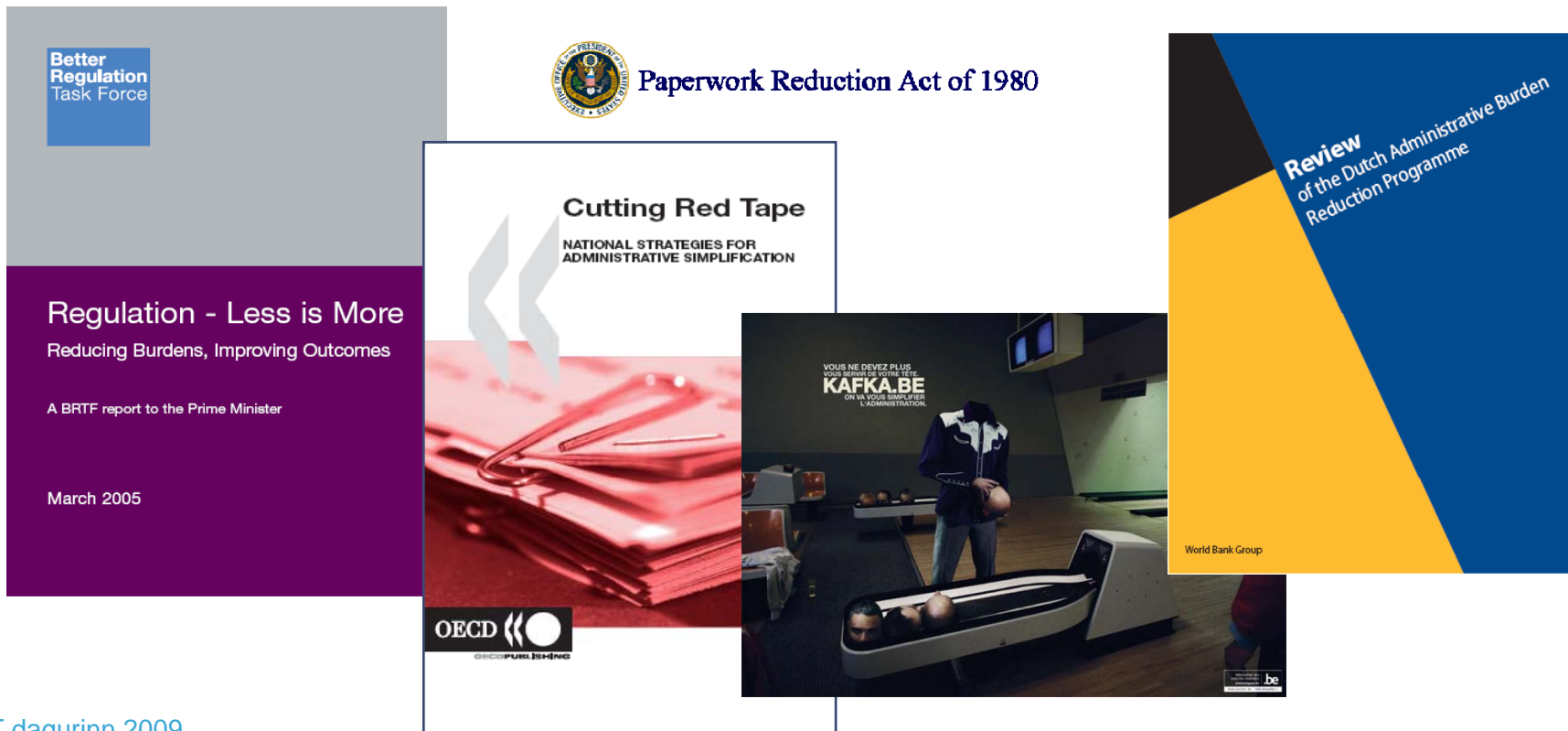
- Aukin áhersla hefur verið lögð á að endurbætur í ríkisrekstri beinist að því að opinber þjónusta mæti þörfum borgara
- Að opinber stjórnsýsla sé skilvirk og skili skattgreiðendum virði
- Að stjórnsýslan sé gagnsæ, gæti jafnræðis og sé ekki óþarflega íþyngjandi
- Gott stjórnarfar (e. good governance) á að tryggja að þarfir borgaranna móti starf stjórnvalda

## Aðgerðir til að ná þessum markmiðum geta verið af ýmsum toga

- Einföldun regluverks
  - Til að bregðast við rökum um skriffinnsku
  - Til að auka skilvirkni – regluverk styður stjórnvaldsmarkmið
- Aðgerðir til að mæta betur þörfum notenda
  - Endurskoðað hvernig opinber þjónusta er veitt (e. service delivery)
  - Reynt að stuðla að því að þarfir notenda séu í fyrrirúmi (e. responsive government)
  - Rafræn stjórnsýsla er ein meginlausnin í þessu efni
- Í nágrannalöndunum hafa stjórnvöld sett upp djúpstæðar breytingaáætlanir til að ná fram nýsköpun í ríkisrekstri

## Dæmi um einföldun regluverks í nágrannalöndum

- Evrópulönd hafa í auknum mæli lagt áherslu á að opinber þjónusta taki mið af þörfum borgaranna
- Reglubyrði (e. Administrative burden) er lykilhugtak



## Hvað skapar virði í hugum notenda opinberrar þjónustu

- Lítil skriffinnska – notandi þarf ekki að fylla út fjölda eyðublaða og afla gagna sem hafa ekki sýnilegan tilgang
- Auðvelt aðgengi að upplýsingum –notandi er ekki sendur milli staða til að afla gagna
- Auðvelt að skila af sér upplýsingum – gögn eru send milli staða en ekki fólk
- Einn inngangur – notanda er ekki vísað milli manna því hann kom inn um rangar dyr
- Gott þjónustuviðmót – það er komið fram við notendur af virðingu og tekið tillit til þarfa þeirra í ferlinu

## Víð úrlausn þessa vanda líta flestar þjóðir til aukinnar notkunar upplýsingatækni í rafrænni stjórnsýslu

- Upplýsingatækni getur uppfyllt mörg markmið samtímis
  - Bætt miðlun upplýsinga – auðveldari upplýsingaöflun
  - Auðveldari skráning og miðlun upplýsinga – minni fyrirhöfn við að senda gögn
  - Bætt samnýting upplýsinga – notendur þurfa ekki að segja sömu söguna víða
  - Áreiðanleikaprófun skráninga minnkar villuhættu og þörf á leiðréttingum
- Niðurstaðan er minni reglubyrði

## Hollenska leiðin við að lækka reglubyrði

- Þróðu aðferð til að mæla kostnað sem einstaklingar bera
- Settu fram markmið um lækkun á þeim grunni
  - Markmið um 25% samdrátt (2003-2007)
  - Forgangur á 10 málaflokka þar sem kostnaður var hæstur
  - Markhópar valdir (aldraðir, öryrkjar, sjúklingar)
- Upplýsingatækni notuð markvisst til að ná árangri
- Almennigur virkjaður til þátttöku ([www.kafka.be](http://www.kafka.be))
- Nýjar áherslur (áætlun frá 2007 – 2011)
  - Meiri áhersla á “upplifun” borgara
  - Forgangur á 10 málaflokka sem borgurum finnst “pirrandi”

## Nálgun enskra stjórnvalda

- Englendingar settu markmið um að stjórnsýslan ætti að sinna betur þörfum notenda þjónustunnar.
- Þar í landi er mikil áhersla lögð á mælanlega markmiðssetningu – “what gets measured gets done”
- Englendingar mældu kostnað notenda fyrir allt stjórnkerfið og settu fram áætlun um lækkun kostnaðar sem notendur bera

## Markmið íslenskra stjórnvalda

- Sambærileg markmiðssetning um
  - Einföldun regluverks
  - Minni reglubyrði
  - Verkefni á sviði rafrænnar stjórnsýslu geta stutt við þessi markmið
- Reynsla nágrannarþjóða af mælanlegum markmiðum og getur nýst í starfi íslenskra stjórnvalda
- Er mögulegt að mæla árangur af rafrænni stjórnsýslu?

# Annar hluti

Hver eru markmiðin?

Hver er lausnin?

Íslensk SCM mæling

## Hvaðan kemur SCM aðferðin?

- Aðferðin er þróuð í Hollandi en hefur þaðan breiðst út
- Aðferðin hefur verið studd af aðilum eins og Evrópusambandinu, OECD og Alþóðabankanum
- SCM er grundvöllur þess að stjórnvöld geti metið árangur aðgerða sem miða að því að:
  - Að einfalda regluverk
  - Að bæta opinbera þjónustu
- Með sama hætti er hægt að meta áhrif rafrænnar stjórnsýslu við að ná þessum markmiðum

## Kostnaðarmælingar í anda SCM eru í stöðugri þróun

- Kostnaðarmælingar á reglubyrði eiga upphaf sitt í reglubyrði fyrirtækja en aðferðin hefur verið víkkuð út til að ná til borgara
- SCM var sniðið að þröngri skilgreiningu kostnaðar
- Nýlegar áherslur miða að því að því að fá víðari sýn á hagræði af einföldunaraðgerðum
  - Hagræði í innra starfi opinbera geirans metið (meira í átt við “Cost-benefit” greiningu)
  - Áhrif einfaldara regluverks til lækkunar á kostnaði við að framfylgja reglum og eftirlit

## Hver eru meginþekki SCM aðferðarinnar?

- Markmið SCM er að mæla reglukostnað fremur en leggja mat á hvort stefna stjórnvalda er réttmæt
- Einvörðungu mæld umsýsla einstaklinga við að mæta upplýsingakröfum (e. activity based costing)
- Mælir flókið umhverfi út frá einföldun og staðlaðri nálgun
- SCM veitir vísbendingu fremur en nákvæmt mat – fáar mælingar notaðar til að meta “venjuleg” tilvik

## Hvert er inntak SCM líkansins ?

- SCM dregur saman upplýsingar bæði frá stjórnvöldum og einstaklingum
- Dulinn kostnaður dreginn fram til að aðstoða við ákvarðanatöku og meta hagræði í víðara samhengi

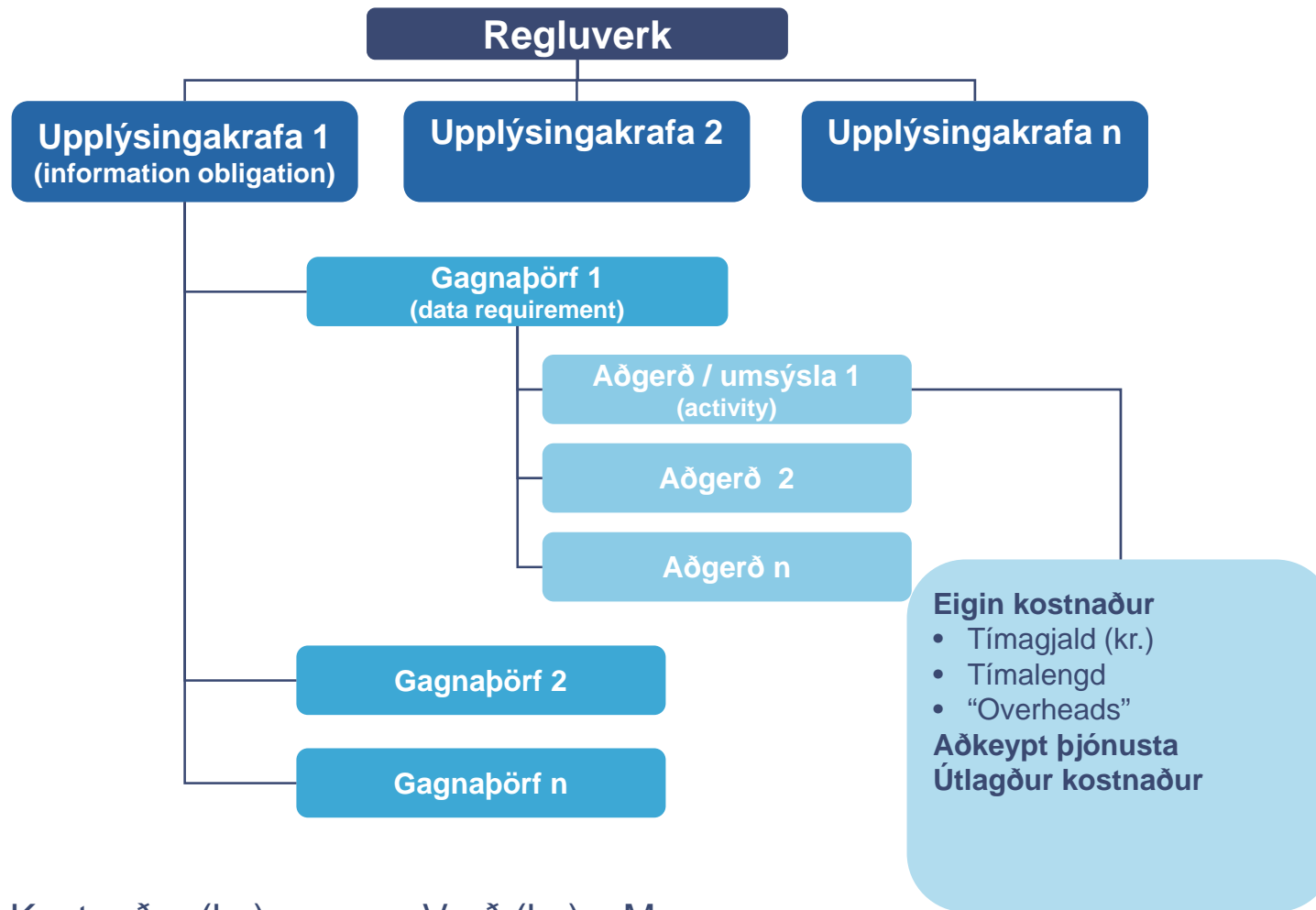
### Upplýsingar frá stjórnvöldum

- Lög og reglur
- Verklagsreglur þegar opinber þjónusta er veitt

### Upplýsingar frá einstaklingum og fyrirtækjum

- Tími og kostnaður vegna upplýsingakrafna
- Afstaða borgara til þjónustu
- Fólk metur tíma sinn mikils

# Yfirsýn yfir hvað SCM mælir



Kostnaður (kr.)

– Verð (kr.) x Magn

= (tímagjald (kr.) x tími (klst.)) x (fjöldi x tíðni)

## Regluverk er alltaf útgangspunktur greiningar

- Með því að byggja allar mælingar á regluverki má greina hvaða reglur það eru sem skapa mestan kostnað
- Niðurstaða leiðir í ljós á hvaða stjórnvaldsstigi þarf að takast á við vandann
- Þarf að breyta löggjöf, reglugerð eða innri starfsháttum?
  
- Framkvæmd og framsetning SCM mælingar er stöðluð.
- Tökum dæmi af framkvæmd

# Þriðji hluti

Hver eru markmiðin?

Hver er lausnin?

Íslensk SCM mæling

## Forsætisráðuneytið stendur fyrir fyrstu SCM mælingu sem framkvæmd hefur verið á Íslandi

- PwC falin framkvæmd mælingarinnar
- Nálgun byggir á aðferðafræði SCM og reynslu PwC af sambærilegum verkum erlendis
- Verkefnið er ekki stórt í sniðum en markmiðin eru
  - Að kynna hugtök og hugsunarhátt SCM
  - Aðlaga aðferðina að íslenskum aðstæðum
  - Gera kleift að meta arðsemi rafrænna stjórnsýslukerfa með sömu aðferðafræði og tíðkast í nágrannalöndunum

## Þrjú verkefni voru valin til fyrstu greiningar

- Valin þrjú “Pilot” verkefni
  - Vinnumálastofnun - Fæðingarorlofssjóður
  - Fyrirtækjaskrá – skráning nýrra fyrirtækja
  - Tryggingastofnun ríkisins– úthlutun ellilífeyris
- Markmið verkefna að meta kostnað einstaklinga og árangursmeta tiltekna aðgerðir
- Ákveðið að líta bæði til kostnaðar notenda og hagræðingar í innra starfi
- Ákveðið að líta bæði til innleiðingar rafrænna stjórnsýslukerfa og annarra einföldunaraðgerða

## Framkvæmd SCM greiningar má skipta í fjóra áfanga

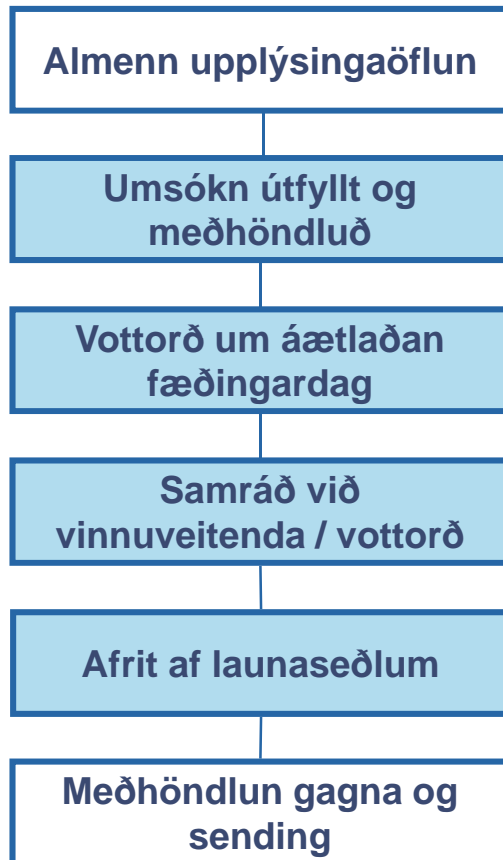
- Eftirfarandi meginskrefum var fylgt

Áfangi #	Lýsing
Áfangi 1	Mat á regluverki og megineinkennum í starfsemi
Áfangi 2	Kortlagning upplýsingakrafna og verklags.
Áfangi 3	Söfnun kostnaðarupplýsinga hjá notendum.
Áfangi 4	Skil á niðurstöðum og ályktanir um aðgerðir

## Til að lýsa framkvæmd verður tekið dæmi af umsókn um fæðingarorlof

- Nálgun SCM við viðfangsefni byggir á staðlaðri nálgun og meðferð kostnaðar
- Upphafspunktur greiningar er alltaf regluverk
- Kostnaðarmælingar eru byggðar á aðgerðum einstaklinga
- Brúin þar á milli byggir á skilgreiningu á upplýsingakröfum
  
- Afurðir greiningarinnar eru:
  - Kortlagning á reglum og tengsl við upplýsingakröfur
  - Framsetning tímamælingar í töfluformi

## Kostnaður er mældur frá sjónarhóli notenda



- Umsóknarferil fæðingarorlofs má setja fram í sex skrefum
- Hvert skref samsvarar upplýsingakröfu
- Fyrir hvert skref þarf umsækjandi að framkvæma nokkrar aðgerðir
- Hver aðgerð er tímamæld á grunni viðtala við raunverulega notendur
- Rætt var við 10 umsækjendur í athugun sem PwC framkvæmdi

## Niðurstöður eru settar fram í töfluformi – reglukostnaður er reiknaður á grunni mælinga

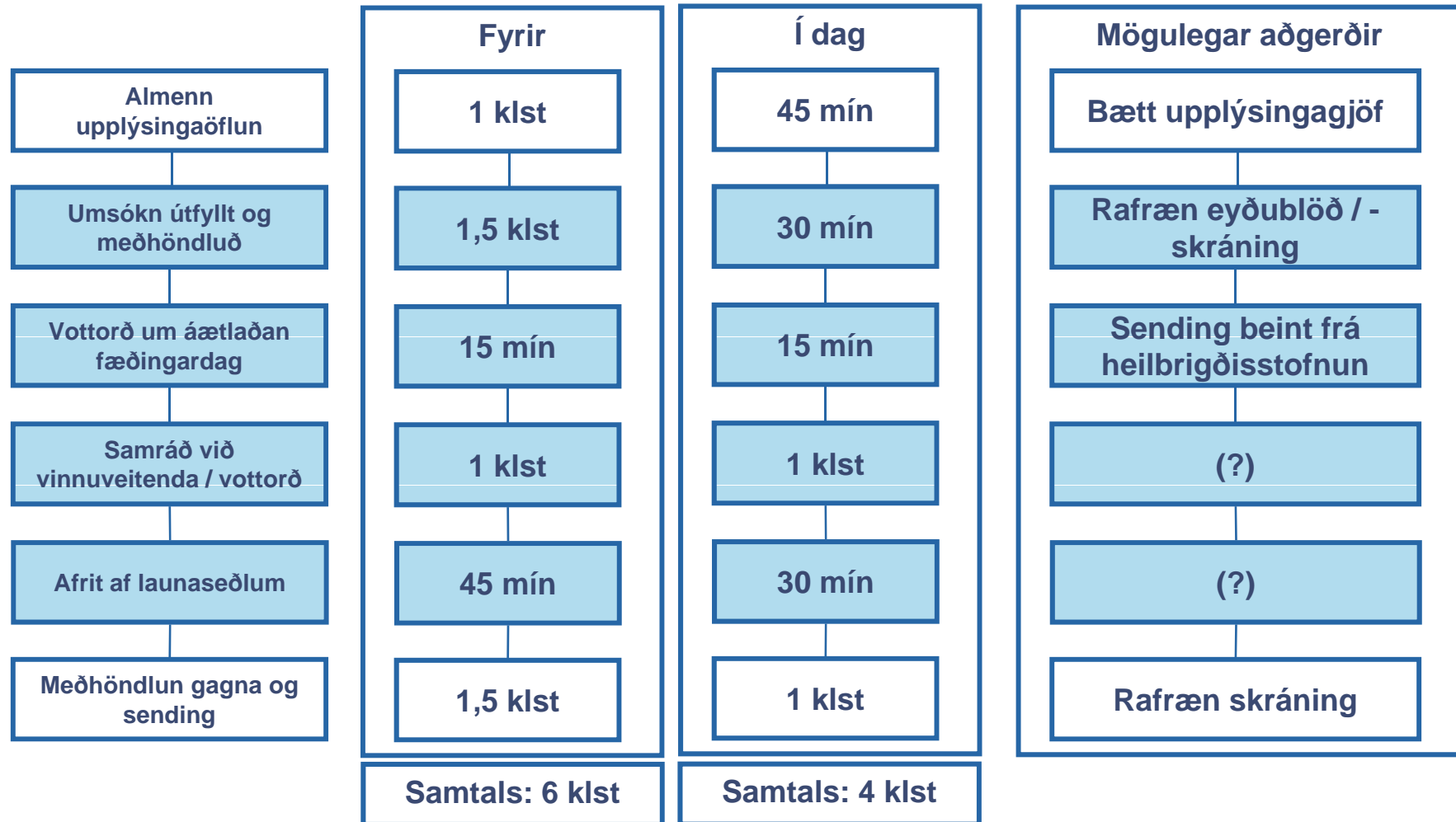
Taflan að neðan sýnir dæmi um framsetningu SCM útreiknings

- Grófur útreikningur sýnir að hver umsókn tekur um 4 klst.
- Um 9 mannár fara í umsóknir um fæðingarorlof í heildina
- Stytting frá því sem nú er um um eina klst. spara 9 mkr. árlega

Viðfangsefni: Fæðingarorlof

IO/DR	Lög/reglug.	T	T	L	V	M	K	T x M	(VxM)+(KxM)
Tegund	Regluverk	Lýsing á aðgerð	Tími pr. mál (klst)	Laun (viðmiðun pr. klst)	Verð pr. umsókn = (T x L)	Málafjöldi á ári	Útlagður kostn. pr. mál	Σ Tími	Σ Regluþyrði
IO1									
<b>DR1</b>	L. 95/2000	Eyðublað fyllt út	1,50	2.000 kr.	3.000 kr.	4.500	- kr.	6.750	13.500.000 kr.
<b>DR2</b>	L. 95/2000	Umsókn frágengin & send	1,00	2.000 kr.	2.000 kr.	4.500	50 kr.	4.500	9.225.000 kr.
IO2									
<b>DR3</b>	L. 95/2000	Vottorð fengið & sent	0,25	2.000 kr.	500 kr.	4.500	- kr.	1.125	2.250.000 kr.
IO3									
<b>DR4</b>	L. 95/2000	Afrit launaseðla fengið	0,25	2.000 kr.	500 kr.	4.500	- kr.	1.125	2.250.000 kr.
IO4									
<b>DR5</b>	L. 95/2000	Samráð um tilhögun	1,00	2.000 kr.	2.000 kr.	4.500	- kr.	4.500	9.000.000 kr.
		Samtals	4,00	2.000 kr.	8.000 kr.	4.500		18.000	36.000.000 kr.

# Fæðingarorlof – Árangur sem hefur náðst við einföldun og möguleikar í framhaldinu



# Staða þessa verkefnis og niðurstöður

- PwC vinnur nú að því að beita SCM aðferðinni við kostnaðarmat notenda í þessum þremur verkefnum auk þess að líta til innra hagræðis
- Niðurstöðunni er ætlað að meta árangur af rafrænni stjórnsýslu og einföldunaraðgerðum
- Þessi kynning beinist fyrst og fremst að aðferðafræðinni en endanlegar niðurstöður verða settar fram í lokaskýrslu

# Takk fyrir !