

# OBSAH

O autorech . . . . .	VIII
Seznam zkratk a použitých právních předpisů . . . . .	X
Seznam zkratk . . . . .	XI
Seznam tabulek, grafů a obrázků . . . . .	XIII
Úvod . . . . .	XVII
<b>1 Úvod do studia teorie veřejných služeb . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1 Teorie ekonomiky veřejných služeb . . . . .	1
1.2 Předmět a metody zkoumání teorie ekonomiky veřejných služeb . . . . .	4
1.2.1 Předmět a objekt zkoumání ekonomiky veřejných služeb . . . . .	6
1.2.2 Metody zkoumání ekonomiky veřejných služeb . . . . .	8
1.2.3 Vývoj ekonomické teorie veřejných služeb . . . . .	9
<b>2 Ekonomická podstata veřejných služeb . . . . .</b>	<b>15</b>
2.1 Veřejný sektor jako součást smíšené ekonomiky . . . . .	15
2.2 Velikost veřejného sektoru . . . . .	20
2.3 Veřejné služby a selhávání tržního mechanismu. . . . .	33
2.3.1 Alokační funkce státu a selhávání tržního mechanismu . . . . .	33
2.3.2 Kolektivní statky . . . . .	35
2.3.3 Externality . . . . .	36
<b>3 Kategorizace veřejných služeb . . . . .</b>	<b>39</b>
3.1 Služby dle podmínek jejich produkce . . . . .	39
3.2 Služby dle jejich spotřebního určení. . . . .	45
3.3 Služby dle organizačně-institucionálního hlediska. . . . .	46
3.3.1 Služby poskytované odvětvími rozvoje člověka . . . . .	46
3.3.2 Služby odvětví veřejné spotřeby státu . . . . .	47
3.3.3 Služby ostatních odvětví veřejného sektoru . . . . .	48
<b>4 Institucionální aspekty zabezpečování veřejných služeb . . . . .</b>	<b>55</b>
4.1 Veřejná a vzájemná prospěšnost . . . . .	55
4.1.1 Veřejný zájem, veřejná a vzájemná prospěšnost . . . . .	56
4.2 Zabezpečování veřejných služeb . . . . .	62
4.3 Veřejné služby ve třísektorové ekonomice . . . . .	64
4.4 Veřejné služby ve čtyřsektorové ekonomice. . . . .	70

<b>5</b>	<b>Alternativní modely zabezpečování veřejných služeb</b>	87
5.1	Přístupy k reformě řízení VS	87
5.2	New Public Management	89
5.2.1	Postupná reforma VS	91
5.2.2	Umírněný manažerismus	92
5.3	Alternativní přístupy v poskytování veřejných služeb	93
5.3.1	Partnerství veřejného a soukromého sektoru	97
5.3.2	Kontrahování veřejných služeb	104
<b>6</b>	<b>Moderní koncepty vládnutí a řízení veřejného sektoru</b>	121
6.1	Vývoj základních konceptů řízení VS	121
6.1.1	New Public Services	123
6.2	Modely poskytování veřejných služeb	125
6.2.1	Administrativní model poskytování služeb	126
6.2.2	Profesionální model poskytování služeb	126
6.2.3	Využití informačních technologií v procesu poskytování veřejných služeb	129
<b>7</b>	<b>Financování poskytování veřejných služeb</b>	141
7.1	Principy financování NO	141
7.1.1	Vícezdrojovost	141
7.1.2	Samofinancování a fundraising	143
7.1.3	Neziskovost	144
7.1.4	Osvobození od daní	145
7.2	Způsoby financování NO	146
7.3	Nástroje financování NO	150
7.4	Finanční zdroje NO	151
7.4.1	Vlastní zdroje	152
7.4.2	Cizí zdroje	153
7.4.3	Potenciální zdroje	153
<b>8</b>	<b>Výkonnost a efektivita při poskytování veřejných služeb</b>	167
8.1	Efektivnost ve veřejném sektoru	167
8.2	Přístupy k hodnocení efektivnosti ve veřejném sektoru	169
8.2.1	Institucionální přístup k hodnocení efektivnosti	170
8.2.2	Hodnocení efektivnosti na makroekonomické úrovni	172
8.2.3	Hodnocení efektivnosti na mezzoeconomické úrovni	175
8.2.4	Hodnocení efektivnosti na mikroekonomické úrovni	176

8.3	Hodnota veřejných služeb . . . . .	179
8.3.1	Celková ekonomická hodnota veřejných služeb . . . . .	180
8.3.2	Metody pro zjišťování ekonomické hodnoty veřejných služeb . . . . .	187
<b>9</b>	<b>Standardizace veřejných služeb . . . . .</b>	<b>201</b>
9.1	Standardy a jejich klasifikace . . . . .	202
9.2	Výhody a nevýhody zavádění standardů . . . . .	204
9.3	Vliv standardu na efektivnost . . . . .	205
9.4	Proces standardizace veřejných služeb . . . . .	206
9.5	Standardizace veřejných služeb v České republice . . . . .	209
<b>10</b>	<b>Kvalita veřejných služeb . . . . .</b>	<b>217</b>
10.1	Historický vývoj přístupů ke kvalitě . . . . .	217
10.1.1	Pojetí kvality služeb . . . . .	217
10.1.2	Specifika kvality veřejných služeb . . . . .	219
10.2	Řízení kvality veřejných služeb . . . . .	220
10.2.1	Nástroje řízení kvality veřejných služeb . . . . .	223
10.3	Modely pro hodnocení spokojenosti uživatelů veřejných služeb . . . . .	225
10.3.1	Diskonfirmační model spokojenosti . . . . .	226
10.3.2	Model zóny tolerance . . . . .	227
10.3.3	Gap model kvality služeb . . . . .	228
10.4	Modely pro měření spokojenosti služeb . . . . .	230
<b>11</b>	<b>Veřejné služby ve vztahu k lidskému potenciálu . . . . .</b>	<b>241</b>
11.1	Nová ekonomika a lidský potenciál . . . . .	241
11.2	Lidský potenciál a lidský kapitál . . . . .	245
11.3	Vliv odvětví rozvoje člověka na lidský potenciál . . . . .	247
	Abstrakt . . . . .	254
	Abstract . . . . .	255