



>
accenture

High performance. Delivered.

Od „e-Governmentu“ k „e-Governance“
Jak nové technologie posilují vztahy mezi občany a
veřejnou správou

Roman Šťáhlavský

Očekávání občanů vzhledem k veřejné správě se zvyšují

- S tím, jak lidé získávají větší přístup k informacím, dávají více najevo své potřeby a též zvyšují svá očekávání ohledně toho, jak by veřejná správa měla tyto potřeby zajišťovat.
- Současně jsou dnes organizace veřejné správy pod přirozeným tlakem poskytovat více služeb za méně peněz.
- Během poslední dekády na celém světě investovaly různé instituce poskytující veřejné služby značné prostředky do technologií pro zlepšení poskytovaných služeb a k zajištění jejich efektivity.
- Tyto iniciativy, souhrnně známé jako „e-Government“, byly navrženy k dosažení řady organizačních cílů – od zlepšení přístupu k informacím ke službám po řízení výkonnosti instituce.
- Přestože tyto investice přinesly podstatné přínosy, vývoj jde stále kupředu, a s ním i poptávka občanů s ohledem na poskytované služby.
- Lidé dnes již nejsou jen pasivními spotřebiteli služeb. Očekávají odlišný vztah se státem a jeho orgány, a ten se při poskytování veřejných služeb musí zajímat o jejich individuální potřeby a zvyky.



Naše studie potvrzuje, že veřejná správa přichází s novými přístupy a strategiemi

- Společnost Accenture zveřejnila výsledky dlouhodobé mezinárodní studie, která zkoumá jak veřejnost sama vnímá veřejnou hodnotu, a co by vlády měly podniknout, aby zvýšily kvalitu života občanů.
- Studie byla zahájena v roce 2007 a zahrnuje sérii panelových diskuzí s občany v různých metropolích.
 - V první fázi jsme zorganizovali fóra v Berlíně, Londýně, Los Angeles, Madridu, New Yorku, Singapuru a Sydney.
 - V roce 2008 jsme pokračovali dalšími diskusemi v Dublinu, Oslu, Římě, Tokiu a Torontu.
 - Rok 2009 přinesl pokračování Global Cities Forum v Austinu, Johannesburgu, Mexico City, Dillí a Rio de Janeiru.
- Získané poznatky je třeba chápat jen jako průběžný výsledek. Stejně jako se v průběhu času vyvíjejí požadavky občanů, řešení nabízená veřejnou správou, a, v neposlední řadě, samotné informační technologie, bude studie dále pokračovat.
- Výsledky studie jsou dostupné na www.accenture.cz/studie



Úspěšné organizace veřejné správy se posouvají za rámec tradičních aktivit „e-Governmentu“

e-Government

Cíl

Zlepšit efektivitu veřejných služeb, snížit náklady a zvýšit dostupnost služeb pomocí on-line zpřístupnění co možná největšího množství služeb.

Charakteristické znaky

- Snahy o vytvoření „portálové“ veřejné služby
- e-Služby
- Online „one-stop shops“
- „Procesní síla“ zůstávají nedotčena

Příklady

- Directgov v UK
- AccessWashington v USA
- Altinn v Norsku

Klíčové faktory

Zvyšující se očekávání občanů: Občané žádají pružnější a personalizovanou veřejnou službu

Revoluce v možnosti komunikace: Občané mohou komunikovat s veřejnou správou jako nikdy dříve

Rostoucí spoluúčast občanů: Občané přestávají být pasivními konzumenty služeb

e-Governance

Cíl

Zlepšit vztahy mezi občany a veřejnou správou, využít nové technologie pro zvýšení efektivnosti veřejných služeb, usnadnit občanům možnost spolupracovat s veřejnou správou při vytváření přidané hodnoty.

Charakteristické znaky

- Organizace veřejné správy spolupracují pro dosažení lepších výsledků
- Způsoby dodání veřejných služeb jsou flexibilní a „ušité na míru“
- Technologie usnadňují účast občanů
- Otevřená, transparentní a odpovědná veřejná správa

Hlavní směry rozvoje: Deset nově vznikajících strategií rozvoje e-governance

Zaměření na výsledky

- Měření výkonnosti zaměřené na reálné výsledky v zlepšování sociálních a ekonomických podmínek občanů
- Průběžné zlepšování spokojenosti občanů pomocí proaktivního získávání jejich zpětné vazby
- Zlepšování výkonnosti a účinnosti poskytování veřejných služeb

Vytváření rovnováhy mezi poskytováním možností volby a zachováním obecného prospěchu:

- Analyzovat „zákaznické segmenty“ a používat informace o „zákaznících“ tak, aby bylo možné lépe zaměřit jednotlivé veřejné služby
- Vytvoření podmínek, které umožní více občanům přístup k využívání nových technologií, a zároveň poskytování podpory těm, kteří z jakýchkoliv důvodů přístup nové technologie nevyužívají

Vzdělávání a zapojení občanů jako spolutvůrců přidané hodnoty:

- Umožnit občanům vzájemnou komunikaci pomocí technologií sociálních sítí
- Umožnit občanům podílet se na řízení poskytování veřejných služeb pomocí digitálních prostředků
- Vzdelávání občanů a podpora jejich spoluúčasti pomocí online výukových programů

Jasnější vymezení odpovědnosti a zvýšená transparentnost:

- Zvýšení transparentnosti a odpovědnosti rozvojem web nástrojů pro zveřejňování dosažených výsledků
- Umožnit občanům komunikovat problémy a stížnosti pomocí on-line komunikačních kanálů

Příklad: Zvýšení transparentnosti a odpovědnosti rozvojem web nástrojů pro zveřejňování dosažených výsledků

Hlavní směry rozvoje

- Pokročilé nástroje zpracování dat, které poskytují analýzy nákupních aktivit, veřejných výdajů a výkonnosti veřejné zprávy
- Interaktivní webové stránky, které využívají web 2.0 technologie pro umožnění vizualizace komplexních datových souborů a vytváření vlastních datových pohledů
- Měření výsledků není to samé jako měření výstupů, procesů a výstupů. Pomocí měření výkonnosti orientovaného na výsledky, mohou organizace veřejné správy iniciovat potřebné změny
- Pravidelné publikování co možná nejširšího množství dat má pozitivní vliv na vnímání veřejné správy v očích veřejnosti
- Nezbytnou součástí nových řešení musí být takové vzdělávací systémy, které umožní lépe porozumět fungování procesů veřejné správy a přesněji interpretovat publikovaná data

Příklady

- NYCStat StimulusTracker (www.nyc.gov/html/ops/nycstim)
- IT Dashboard (<http://it.usaspending.gov/>)
- Stát Kentucky – OpenDoor (<http://opendoor.ky.gov>)
- New York (www.nyc.gov/html/ops/nycstat)



Cesta k e-governance

Existuje několik klíčových principů, jejichž uplatnění veřejná správa zvažuje, aby maximalizovala využití potenciálu nových technologií:

- Vytváření procesních a organizačních modelů veřejné správy s cílem postavit občany do jejich středu
- Služby a komunikace upravené na míru tak, aby naplnily uživatelské potřeby a priority
- Posílení a podpora inovativních kapacit pomocí vytváření pocitu zodpovědnosti a aktivní účasti na straně veřejné správy a na straně občanů
- Zaměření na úspěch ve smyslu zlepšené kvality služeb a zvýšené důvěry občanů ve veřejnou správu.

