



High performance. Delivered.

Jak nejlépe naplnit
očekávání občanů
ve 21.století?

Obsah

- **Úvodem**
- **Jaká má občan 21. století očekávání?**
- **Vnímání služeb českým občanem**
- **Nejlepší praxe ze zahraničí**

Ing. Renata Kubánková



- od roku 2004
- Management Consulting
- **CRM**: Strategie a architektura zákazníků
- Utility, Telekomunikace, Veřejná správa
- Manažerka



- Personální poradenství



- Mezinárodní obchod
- Řízení lidských zdrojů

>
accenture



- Orientace na **budoucnost**
- Služby v oblasti manažerského poradenství, technologických služeb a outsourcingu
- **ve světě:**
 - 244 000 pracovníků, ve 120 zemích
 - mezi **TOP 100** firemními značkami
- **v ČR**
 - již od roku 1991, 1 800 pracovníků

Obsah

- Accenture
- **Jaká má občan 21.století očekávání?**
- Zkušenosti českých občanů
- Nejlepší praxe ze zahraničí

85% občanů uvítá možnost elektronické komunikace!

- Průzkum „Digitální občan“ ve veřejné sféře
 - 7 zemí - USA, Velká Británie, Austrálie, Francie, Německo, Singapur, Indie
 - 1400 respondentů (18-45 let)

- Cíl odhalit:
 - **Očekávání občanů**
 - **Trendy komunikace** „občan - veřejná správa“ (G2C)
 - Postoje občanů vůči digitalizaci a preference digitálních kanálů

„Občan 21. století“ očekává: Snadnější přístup



Občan = Zákazník VS

Klientský přístup i
ve veřejném sektoru



Rutinní a opakované činnosti v budoucnu jen digitálně

Digitalizace řeší dlouhé fronty a odezvy, matoucí postupy



Jedno kontaktní místo s osobním přístupem

Tradiční komunikační kanály, vyřešení na poprvé



3/4 respondentů jsou s digitální veřejnou správou v zemích, kde je zavedena, **spokojeni!**

- Veřejné služby jsou přístupnější, často na úrovni privátního sektoru
- Umožňuje vyšší angažovanost občanů a aktivní zapojení

„Občan 21. století“ očekává: Interaktivní zapojení do „samo správy“



52%

Mobilní aplikace



70%

Interaktivní
webový portál



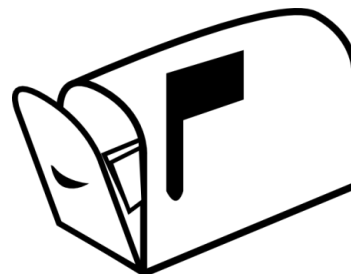
70%

email, SMS upozornění



59%

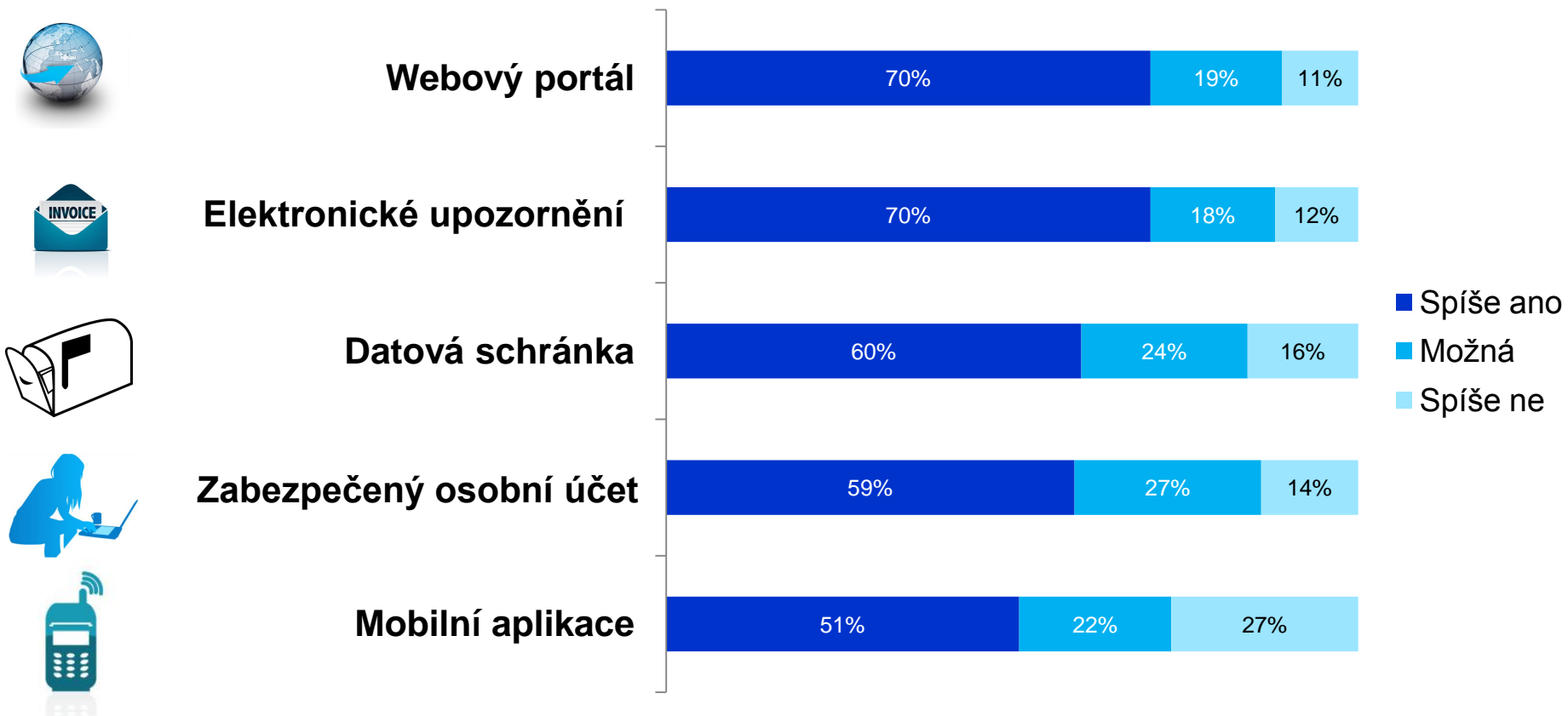
Zabezpečený osobní účet



60%

Datová schránka

„Občan 21. století“ preferuje: Digitální komunikační kanály



„Občan 21. století“ očekává:

Odstraňování bariér v komunikaci s organizacemi VS

75% respondentů vidí
překážky v komunikaci s veřejní správou!



Obava sdílet
osobní údaje



Nízké povědomí o
možnostech

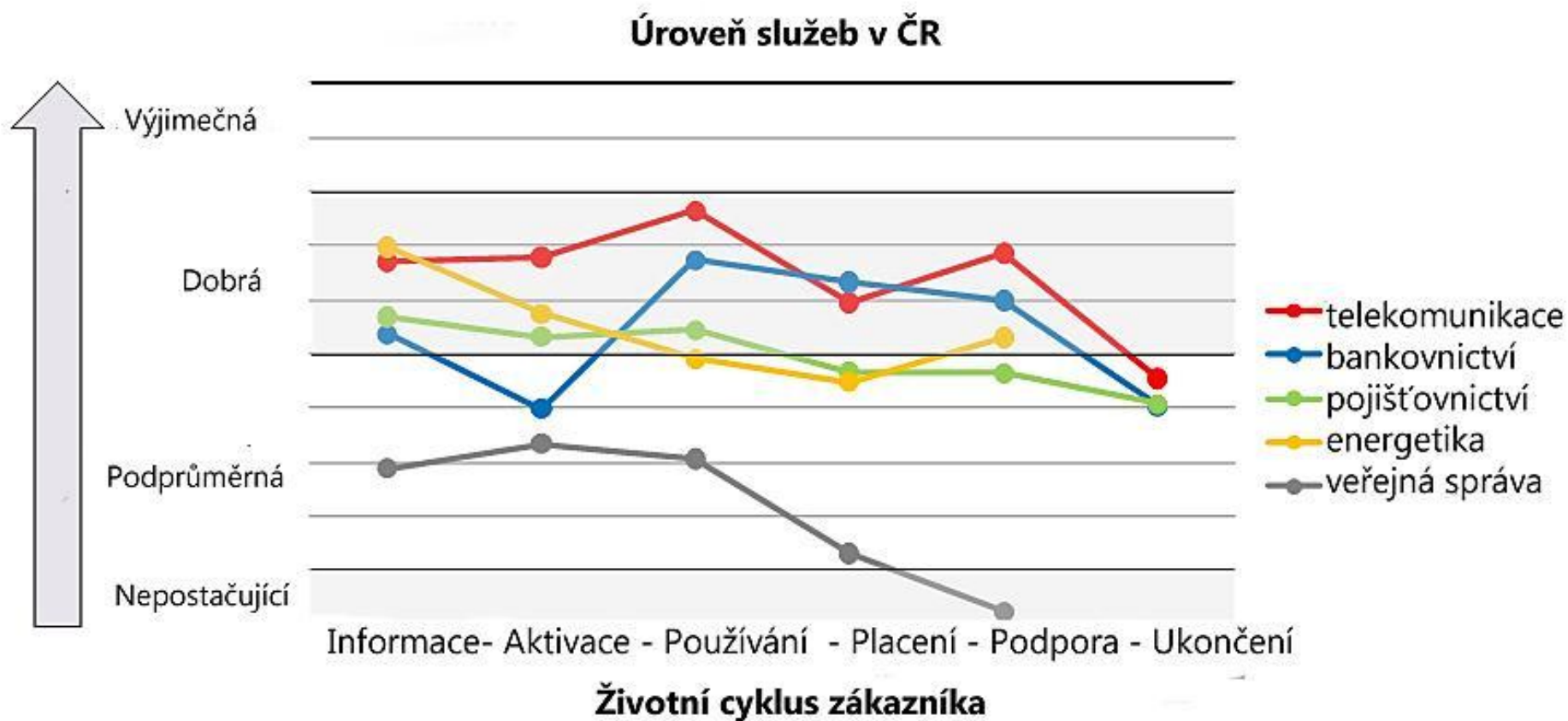


Složitost
operací

Obsah

- Accenture
- Jaká má občan 21. století očekávání?
- **Zkušenosti českých občanů**
- Nejlepší praxe ze zahraničí

Veřejná správa ČR má před sebou **velkou výzvu**, aby dorovnal úroveň služeb privátního sektoru.



Zdroj: Accenture ČR

Jak obstál CzechPOINT online?



- ✓ Snadné online přihlášení
- ✓ Rychlé objednání
- ✓ Komplexní online informace

Oblasti pro zlepšení:

- × Vytvoření uživatelského účtu
- × Sledování objednávky, opakované zadání
- × On-line platby
- × Podpora při řešení problémů online i Call centrum

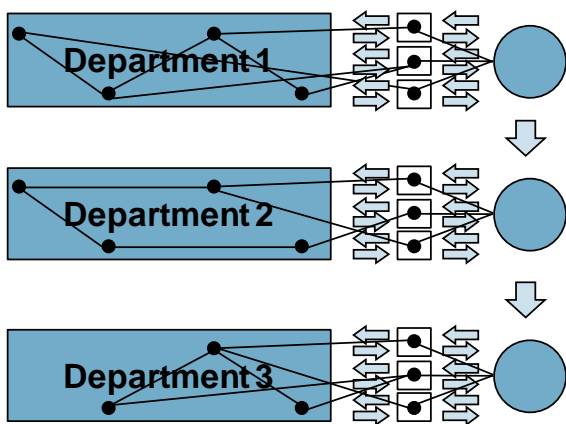
Obsah

- Accenture
- Jaká má občan 21. století očekávání?
- Zkušenosti českých občanů
- **Nejlepší praxe ze zahraničí**

Úroveň služeb zvýší spolupráce napříč úřady

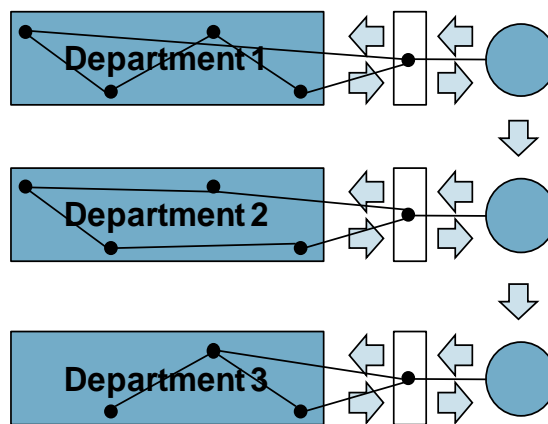
Optimalizace komunikace

Úřady veřejné správy Rozhraní Občan



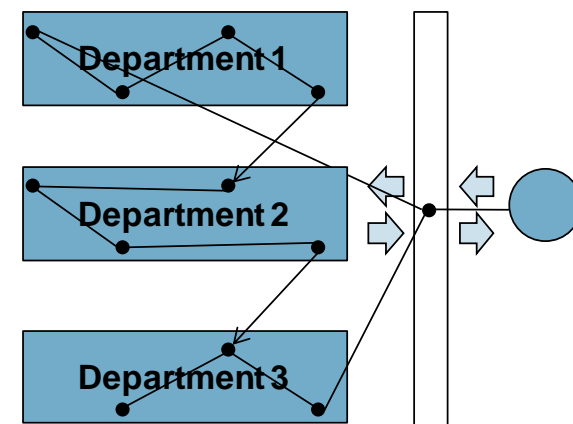
Optimalizace v rámci úřadu

Úřady veřejné správy Rozhraní Občan



Optimalizace napříč úřady

Úřady veřejné správy Rozhraní Občan



50.000 zodpovězených dotazů denně na lince 311



Starosta New Yorku Bloomberg odpovídá na 100-miliónový hovor linky 311

www.nyc.gov/311

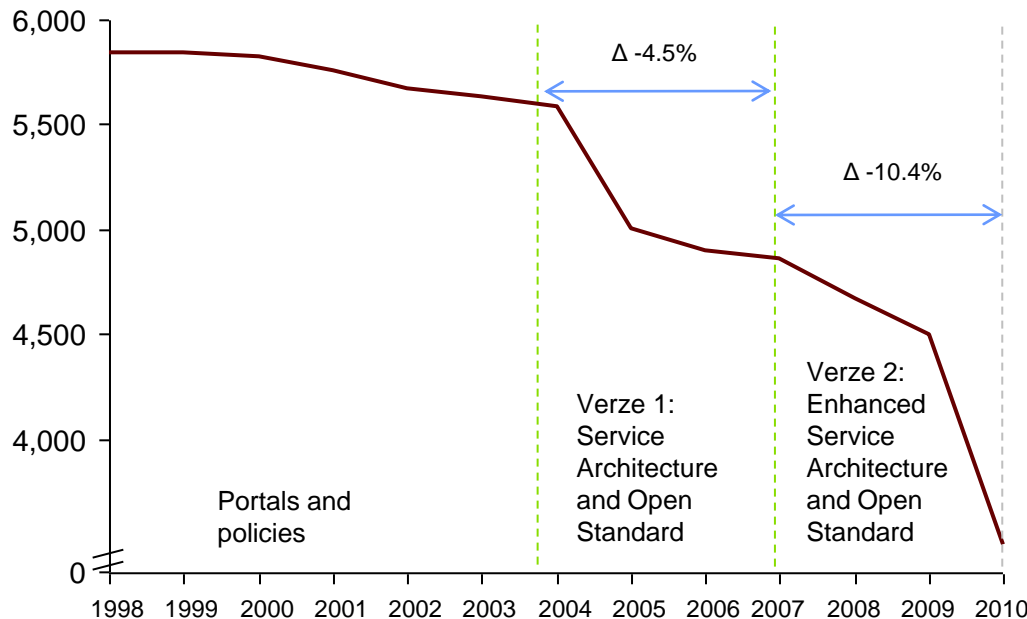
- New Yorku city: nonstop telefonické a online zákaznické centrum.
- Jeden kontakt ke 120 organizacím poskytujících 4 000 veřejných služeb
- Rychlejší vyřizování - 85% problémů vyřešeno na první zavolání
- Úspora nákladů při konsolidaci 40 městských call center
- Organizace se soustředí na vlastní výkon služby
- Pravidelně vyhodnocovaná zpětná vazba a reporting radnici NY

High Performance. Delivered.

85% podnikatelů v Norsku využívá digitální vládní platformu **ALTINN**

Vývoj využívání Acenture digitální vládní platformy v Norsku

Čas strávený norskými podnikateli na administrativě a reportování zákonných povinností úřadům v hodinách



www.altinn.no

1 Založeno na směnném kurzu \$1 USD = 6 NOK

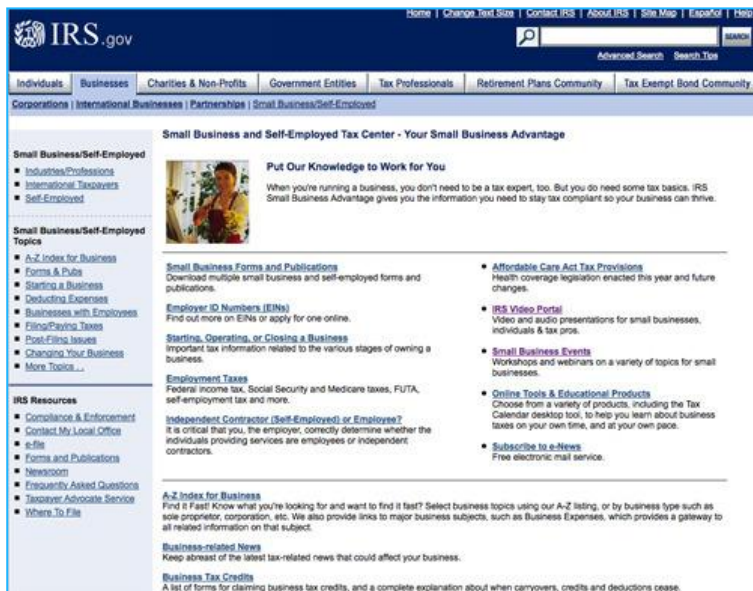
2 Zdroj: ALTINN Business Case

Dosažené výhody

- **ALTINN = vše v jednom**
- 29 veřejných agentu, 4 municipality
- Využívá 86% norských podnikatelů
- 80% podnikatelů tvrdí, že jim portál ušetřil čas
- **\$41 USD¹ per capita ročně** úspora díky nižšímu prodlení při zpracování daní
- **17% úspora administrativního času** pro úřady i podnikatele
- Zahrnuje poštovní schránku pro komunikaci s úřady
- Od roku 2010 využívají **i občané pro elektronická daňová podání**

High Performance. Delivered.

"Best of the Web" portál pro americkou vládu



www.irs.gov

- **Internal Revenue Service:** Portál inkasní vládní agentury USA pro interakci s občany, podniky a státními úředníky při správě daní
- Od spuštění v roce 2002 na **100 % funkční**, bez prostojů!
- Získal ocenění "Best of the Web" časopisu **Forbes**.
- Nejnavštěvovanější webovou stránkou podle "Lycos 50".
- Zaznamenal více než **35 milionů** zobrazení denně.

High Performance. Delivered.

Jak tady naplnit očekávání občanů 21.století ve VS?

- Pochopit a porozumět potřebám a očekáváním občanů
- Aktivně reagovat na měnící se chování občanů
- Zapojit nové prostředky komunikace do veřejného sektoru: „úřad po ruce“
- Aktivně zapojit občana do jeho „samo správy“
- Dodávat konsistentní zkušenost napříč úřady i komunikačními kanály
- Kontinuálně zvyšovat efektivitu a doručovat kvalitní služby
- Učinit veřejné služby dostupnější a transparentnější



consulting | technology | outsourcing

A large, stylized yellow chevron graphic pointing to the right, positioned behind the text "High performance. Delivered."

High performance. Delivered.

Děkuji za pozornost!

renata.kubankova@accenture.com

Více na:
www.accenture.com/egovernance

Delivering Public Service for the Future