



Moderná štátna správa prinesie lepšie služby občanom



Teoretické poznatky nadobúdala pri štúdiu pedagogiky a ekonómie, praktické skúsenosti v práci pre Asociáciu obchodu a Ministerstvo hospodárstva, kde získala prehľad o fungovaní štátnej správy. Dnes už deviaty rok úspešne pôsobí v spoločnosti Microsoft. Je zodpovedná za kontakt so štátnou správou, ktorá sa postupne prispôbuje skutočnosti, že technológie sa stávajú súčasťou nášho každodenného života. Práca ju baví, pretože v nej vidí zmysel. Sprostredkúva ľuďom v oblasti štátnej správy a školstva riešenia, ktoré pomáhajú modernizovať a zlepšovať ich prácu, a prinášať tak lepšie služby občanom. Ako vidí Martina Slabejová, obchodná riaditeľka pre štátnu správu, fungovanie úradov v budúcnosti?

V spoločnosti Microsoft máte na starosti zákazníkov z verejného sektora. Prečo treba do štátnej správy zavádzať nové technológie?

Informatizácia je nevyhnutná, preniká do všetkých oblastí a neobíde ani štátnu správu, aj keď zmeny v nej sa zavádzajú pomalšie ako v súkromnom sektore. Informačné technológie zefektívňujú fungovanie štátnej správy, šetria verejné zdroje, ale v prvom rade umožňujú posky-

tovať lepšie služby občanom. My všetci by sme privítali predovšetkým zjednodušenie administratívnych procesov a ich prepojenie. Systémy musia byť veľmi intuitívne, aby sa v nich orientoval aj človek so základnými znalosťami práce s počítačom. Samozrejme so zreteľom na bezpečnosť, najmä pri práci s osobnými údajmi občanov.

Výsledkom procesu modernizácie by mali byť

digitalizované dokumenty, ktoré umožnia elektronickú komunikáciu a obojstrannú výmenu informácií prostredníctvom informačného systému a webových služieb, zvýšia efektivnosť fungovania verejnej správy a umožnia podať alebo získať doklady elektronickou formou bez nevyhnutnosti fyzickej návštevy úradu. Základným kritériom by mala byť jednoduchá dostupnosť, zrýchlenie toku informácií medzi jednotlivými zložkami a bezpečnosť. Príkladom takéhoto zefektívnenia služieb prostredníctvom technológií je pasové oddelenie v Jordánsku, ktoré elektronicky eviduje údaje 10 miliónov občanov a dokáže ich okamžite zdieľať s ostatnými úradmi a inštitúciami. To, na čo predtým platila trojdňová lehota, dnes zvládnu za pár sekúnd.

Ako bude podľa vás fungovať štátna správa v budúcnosti?

Takmer vo všetkých službách verejnej správy by sa mala dosiahnuť transakčná úroveň. Táto úroveň zabezpečí, že na verejne prístupnej internetovej stránke bude mať klient mož-

nosť kompletne elektronicky spracovať príslušnú službu (vrátane sledovania, prijatia rozhodnutia a uskutočnenia finančnej transakcie). To ovplyvní aj zvýšenie bezpečnosti údajov najmä pomocou autentifikačných parametrov v nadväznosti na riešenia identity manažmentu, ako aj v zmysle ochrany osobných údajov a kompatibility s Európskymi a národnými legislatívami, a v neposlednom rade zlepšenie prístupu k informáciám so zabezpečením rovnakých príležitostí pre všetkých.

Najbežnejšie žiadosti, sťažnosti a podnety, vybavíte jednoducho cez internet, bez ohľadu na úradné hodiny alebo v kontaktných centrách určených pre občana. Nástup e-služieb pre občanov však neznamená zánik úradov, naopak, priniesie to väčší komfort pre občana a efektívnu prácu pre úradníka.

Funguje už podobný systém niekde v zahraničí?

Áno. Spoločnosť Microsoft ponúka obrovské množstvo riešení, tak vo veľkej štátnej správe, ako v samo-

správe, zdravotníctve a v školstve. Napríklad vláda Veľkej Británie a riešenie Learning Gateway je dobrým príkladom elektronických služieb občanovi a dobrým príkladom jednotného komunikačného miesta pre úrad, samosprávu, občana i podnikateľa. Niektoré mestské úrady v zahraničí už fungujú na platforme Citizen Service Platform, vďaka ktorej môžu mestá a samosprávne orgány efektívne poskytovať svojim občanom služby cez internet. Je to vlastne súbor online služieb, ktoré možno prispôbiť miestnym potrebám a integrovať s existujúcimi technologickými riešeniami mestského úradu alebo samosprávy. Citizen Service Platform úspešne funguje napríklad v belgickom meste Aalter alebo v portugalskom Porte. Ďalším príkladom sú holandské úrady, ktoré v rámci prechodu na e-služby priniesli občanom možnosť požiadať o registráciu motorového vozidla online. Pripravenosť občanov na takýto typ služieb dokazuje fakt, že počas prvých štyroch mesiacov bolo až 45 percent žiadostí podaných práve cez internet.

Holandským motoristom to prinieslo skrátenie čakacej doby z pätnástich na tri dni.

Aj na Slovensku už prvé úrady prechádzajú na elektronické systémy. Úrad Košického samosprávneho kraja zaviedol systém na správu dokumentov a zautomatizoval všetky legislatívne procesy. Znížil tak administratívne náklady a zefektívnil prácu úradníkov. Podobný systém zaviedlo aj mesto Varšava.

V akom stave je proces modernizácie štátnej správy na Slovensku?

Informačné systémy v rámci verejnej správy charakterizuje heterogénne prostredie. Táto heterogenosť vedie k prakticky nemožnému prepojeniu týchto systémov ako aj k nemožnosti zdieľať zdroje jednotlivých systémov. Nízka úroveň procesov a ich riadenia vedie k nízkej pružnosti a komplikovanej komunikácii v rámci jednotlivých organizácií. V súčasnosti vo väčšine inštitúcií stále prevláda papierová forma komunikácie, ktorá je pomalá, neefektívna, duplicitná a často sa vyskytuje vysoká chybovosť, čo zapríčiňuje predĺženie reakčného času.

Budovanie e-Governmentu je jednou z priorit vlády Slovenskej republiky, ktorá našla svoje konkrétne vyjadrenie v Operačnom programe Informatizácia spoločnosti. V rámci tohto programu sa predpokladá financovanie projektov, ktorých cieľom je okrem iného vybudovanie elektronických služieb verejnej správy a ich sprístupnenie čo najširšiemu okruhu používateľov.

Čo teda najviac bráni tomu, aby sa štátna správa na Slovensku dostala na podobnú úroveň, ako je v zahraničí?

Najväčšie prekážky predstavuje chýbajúca legislatíva, zatiaľ neprepojené - izolované systémy, chýbajúca modernizácia a chýbajúca centrálna architektúra systémov štátnej správy, ktorá sa práve v tomto období tvorí aj na základe podpory európskych fondov. Verím, že práve toto úsilie vyústí do vzniku moderného ekosystému, ktorý podporí IT komunikáciu medzi úradmi aj medzi úradom a občanom a verím, že tento proces Slovensko dovedie do úspešného konca. Výsledkom by potom mohli byť systémy, ktorými Slovensko predbehne okolité krajiny o dve, tri generácie v oblastiach ako sú práve školstvo, zdravotníctvo, či elektronické služby občanovi. ■

