

# Implementácia elektronických služieb verejnej správy

Marián Krško

marian.krsko@siemens.com

Je známym faktom, že v porovnaní s viacerými krajinami rozšírenej EÚ Slovensko v budovaní elektronickej vlády v posledných rokoch zaostávalo. Takéto vnímanie situácie na Slovensku bolo podporované aj nedostatočnou propagáciou prvých úspechov v oblasti elektronizácie služieb colnej, daňovej správy a notárskych registrov. Výsledkom sú nelichotivé umiestnenia Slovenska v štúdiu Economist Intelligent Unit „E-Government in Central Europe, Rethinking Public Administration“ z roku 2004 a v štúdiu spoločnosti Cap Gemini „Online Availability of Public services: How is Europe Progressing“ publikovanej v marci 2005. V prístupe slovenskej vlády vidno určitý paradox, ktorý sa prejavuje tým, že na jednej strane „tradičná“ vláda venuje veľkú pozornosť moderným hospodárskym reformám a na druhej strane venuje veľmi malú pozornosť prínosom, ktoré verejné služby „elektronickej“ vlády poskytujú. Posledné aktivity vlády a najmä jasné a ciele rozpracovanie lisabonskej stratégie v oblasti budovania informačnej spoločnosti sú však signálom, že situácia sa na Slovensku mení a budovanie elektronickej vlády a implementácia elektronických služieb sa stáva jasnou prioritou.

## ELEKTRONICKÁ VLÁDA A SLUŽBY

Implementácia verejných elektronických služieb je výkonnou fázou budovania elektronickej vlády. Spôsob, akým treba túto fázu vykonávať, je odvodený od filozofie elektronickej vlády a jej evidentných prínosov, akými sú:

- ★ Modernizácia a inovácia verejnej administratívy,
- ★ Zlepšenie verejných služieb prostredníctvom vhodnej kombinácie IT, organizačných zmien a nových administratívnych zručností,
- ★ Zvýšenie efektívnosti, prístupnosti, transparentnosti a demokratického charakteru verejnej správy,
- ★ Zvýšenie „verejnej“ hodnoty služieb

Tento koncept prínosov, ktorý prezentuje filozofiu Európskej komisie demonštruje maximalistické požiadavky na elektronické verejné služby. Zo skúsenosti možno potvrdiť, že zámer implementovať verejné elektronické služby zvyčajne neodráža úsilie dosiahnuť všetky horeuvedené prínosy naraz. Tento koncept vhodne naznačuje šírku a najmä zložitost implementácie týchto služieb.

## ŠPECIFIKÁ

Elektronická služba verejnej správy je elektronickým zoskupením služieb viacerých informačných systémov podporovaným vzájomnou elektro-

nickou komunikáciou užívateľa a poskytovateľa služby. Táto voľná definícia jasne poukazuje na skutočnosť, že elektronická služba verejnej správy má na rozdiel od iných informačných služieb a systémov svoje špecifiká. Takýmito špecifikami sú:

- ★ Rozmanitosť verejných služieb,
- ★ Očakávania užívateľov a poskytovateľov,
- ★ Požiadavky na bezpečnosť,
- ★ Význam legislatívnej podpory.

Rozmanitosť verejných služieb možno preukázať rôznym členením a kategorizovaním služieb. V prípade kategorizácie možno navrhnuť viacero hľadísk na rozlíšenie týchto služieb. Prvým hľadiskom je „typ služby“ určujúci mieru, kvalitu a rozsah interakcie a komunikácie medzi žiadateľom o službu a poskytovateľom. Takýmito typmi služieb sú informačné, interaktívne alebo transakčné služby. Druhým hľadiskom môže byť „charakteristika alebo skupina“, do ktorej služba patrí, označujúca skupiny vzájomne komunikujúcich partnerov, t. j. žiadateľov a poskytovateľov. Keďže hlavnými komunikačnými partnermi v prípade verejných elektronických služieb sú Vláda (Government - G), Podnikateľská spoločnosť (Business - B) a Občan (Citizen), označenia G2B, G2C, prípadne G2G sú zrejme. Ďalším hľadiskom, z ktorého môžeme nazerať na službu, je „typ verejnej správy“,

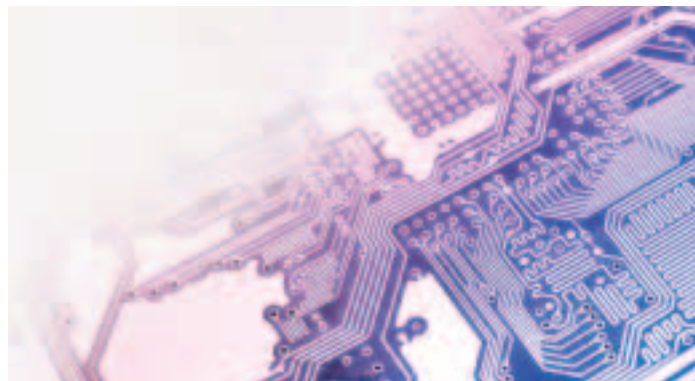
ktorý takúto službu poskytuje. Môže to byť štátna správa, regionálna alebo lokálna samospráva alebo iný typ verejných inštitúcií konajúcich vo verejnom záujme. Posledným hľadiskom, ktoré spomenieme, je „zložitost služby“ odrážajúca skutočnosť, či ide o službu jednoduchú, zloženú, hlavnú alebo podpornú. Cieľom tejto časti nie je presne rozdeliť služby podľa jednotlivých hľadísk. Pokladáme však za potrebné naznačiť šírku problematiky a zvýrazniť potrebu zohľadnenia špecifických vlastností verejných elektronických služieb pri ich implementácii.

## ÚLOHY A OČAKÁVANIA

Ďalším špecifikom elektronických verejných služieb sú očakávania užívateľov verejných elektronických služieb. V prípade občana a teda služieb G2C môžeme identifikovať nasledujúce očakávania:

dujúce očakávania:

- ★ Prístupnosť služby hocikedy, hocikde a prostredníctvom viacerých komunikačných prostriedkov
- ★ Dostupnosť 24x7
- ★ Jednoduchosť, komfort, jasnosť
- ★ Dostupnosť podporných funkcií uľahčujúcich prípravu formulárov - žiadostí
- ★ Spoľahlivosť pokiaľ ide o informačný obsah a bezpečnosť elektronickej komunikácie
- ★ Plná dvojsmerná interaktivita
- ★ Možnosť vykonať celú administratívnu povinnosť voči verejnej správe online
- ★ Dostupnosť z obmedzeného počtu internetových stránok alebo portálov
- ★ Prispôsobenie prezentačnej časti služby a prístupu k službe profilu užívateľa
- ★ Možnosť jednorázovej registrácie



pre používanie viacerých služieb

- ★ Možnosť používať jeden identifikátor pre prístup k viacerým službám
  - ★ Možnosť priebežnej informovanosti o stave služby
  - ★ Možnosť právne záväznej elektronickej komunikácie
- V prípade podnikateľa alebo podnikateľskej spoločnosti, teda služieb G2B sú očakávania podobné. Môžeme však identifikovať niekoľko špecifických požiadaviek, akými sú:
- ★ Očakávanie pozitívneho vplyvu na podnikateľské výsledky
  - ★ Možnosť vykonania kompletných transakcií, ako je registrácia spoločnosti alebo podanie daňového priznania online
  - ★ Možnosť používania právne záväzných elektronických dokumentov - kontraktov, faktúr a potvrdeníek
  - ★ Možnosť voľne vstupovať do verejných registrov - obchodný register, register obyvateľov, kataster alebo notársky register
  - ★ Možnosť prístupu k virtuálnym podnikateľským službám - virtuálna poradňa alebo virtuálny podnikateľský inkubátor.

## BEZPEČNOSŤ NADOVŠETKO

Veľmi významným špecifikom verejných elektronických služieb je ich bezpečnostný koncept. Možno vyhlásiť, že bezpečnostný koncept je pre mnohých používateľov služby hlavným indikátorom spoľahlivosti služby. V prípade poskytovateľa je význam bezpečnostného konceptu ešte väčší a jeho dostatočná úroveň je zvyčajne podmienkou poskytnutia danej služby. Všetky služby nepožadujú rovnaký stupeň bezpečnosti a naopak, jeden bezpečnostný koncept nie je vhodný pre všetky služby. Bezpečnostný koncept elektronických služieb je však veľmi významným komponentom ovplyvňujúcim spoľahlivosť a spôsob implementácie služby. Ďalším špecifikom verejných elektronických služieb je ich závislosť od existencie „elektronickej“ legislatívy. Kvalitná legislatíva je jedným z dôležitých predpokladov vytvárania vhodných podmienok na realizáciu elektronickej vlády a jej služieb. Vytvára právny rámec elektronických služieb a určuje mieru právnej istoty pre vzájomne komunikujúce subjekty. Vzhľadom na právnu citlivosť a ich integračný charakter treba, aby elektronická legislatíva jasne stanovila pravidlá právne záväznej elektronickej komunikácie a ochrany osobných

údajov, ako aj zabezpečila dostatočnú mieru štandardov najmä pre informačné systémy verejnej správy.

## PREDPOKLADY ÚSPEŠNEJ IMPLEMENTÁCIE

Možno konštatovať, že proces implementácie prebieha v svete už takmer 10 rokov. Významným obdobím pre rozvoj elektronickej vlády bolo najmä posledných 5 rokov, ktoré priniesli do spôsobu realizácie verejných elektronických služieb určitú metodológiu a podobné vnímanie potrieb pre ich úspešné využívanie. Na základe doterajších skúseností možno povedať, že základnými predpokladmi úspešnej implementácie elektronickej vlády a jej služieb sú:

1. Zodpovedajúci stupeň rozvoja informačnej spoločnosti
2. Verejný záujem o elektronickú vládu tak na strane verejnej administratívy, ako aj na strane používateľov verejných služieb
3. Poznanie a zohľadnenie skúseností z iných krajín
4. Jasný koncept elektronickej vlády
5. Účinné a výkonné riadenie procesu vytvárania elektronickej vlády a jej služieb
6. Vhodné rozdelenie úloh medzi ústrednou (štátnou) správou a regionálnou a lokálnou samosprávou
7. Adekvátne a transparentné financovanie
8. Zmenám otvorená elektronická legislatíva
9. Externej komunikácii otvorené informačné systémy inštitúcií verejnej správy
10. Verejná osвета na strane pracovníkov verejnej správy aj na strane používateľov verejnej služby

Realita je taká, že všetky predpoklady neboli, nie sú a ani nebudú vždy vytvorené. Táto skutočnosť nie je zásadnou prekážkou pre začatie alebo pokračovanie modernizácie, inovácie, optimalizácie a virtualizácie procesov verejnej administratívy.

## PRINCÍPY IMPLEMENTÁCIE

Doterajšie skúsenosti poukazujú na skutočnosť, že na implementáciu týchto služieb nie sú rozhodujúce použité sofistikované metodológie, ani moderné informačné technológie, ba ani dokonalé poznanie existujúcich tradičných služieb. Rozhodujúcim sa javí schopnosť realizačného tímu skĺbiť často protichodné požiadavky poskytovateľov a užívateľov týchto služieb a schopnosť priebežne dynamicky reagovať na ne-



predvídané udalosti, ktoré vznikajú počas implementačného procesu. Preto je vhodné odporúčania pre implementáciu služieb popisovať skôr vo forme implementačných princípov, ako vo forme presných (rigidných) pravidiel. Na základe takéhoto prístupu môžeme navrhnúť tieto princípy implementácie elektronických služieb verejnej správy:

### 1. Princíp integrity elektronickej vlády a jej služieb

Každá elektronická služba je súčasťou skupiny služieb tej istej verejnej inštitúcie a súčasťou konkrétnej časti elektronickej vlády. Pri jej implementácii je potrebné zabezpečiť, aby sa služba stala aj integrálnou súčasťou celej elektronickej vlády. Aplikácia tohto princípu je základným predpokladom konzistentnej a vhodne štruktúrovanej elektronickej vlády a jej služieb.

### 2. Princíp poznania cieľov tradície verejnej služby

Prvoradú pozornosť treba venovať účelu a cieľom tradickej verejnej služby. Proces, akým sa služba poskytuje, sa javí z hľadiska tohto princípu ako druhoradý. Aplikácia tohto princípu otvára priestor pre modernizáciu a inováciu spôsobu, akým sa bude nová elektronická služba poskytovať.

### 3. Princíp poznania záujmov používateľov služby

Je veľmi dôležité poznať užívateľské scenáre danej služby. Aj z hľadiska tohto princípu sa proces, akým sa tradičná služba poskytuje javí ako druhoradý. Použitím tohto princípu možno správne určiť situáciu kedy, s akým účelom a ako sa služba používa.

### 4. Princíp úlohy významného podporovateľa služby

Treba si uvedomiť, že podporovatelia, propagátori elektronickej vlády a jej služieb, ako sú vláda a profesionálne združenia, môžu významne prispieť k ich úspešnej realizácii. Nemôžu ju však zaručiť. Rozhodujúcim účastníkom tohto procesu je priamy poskytovateľ služby, t. j. konkrétne ministerstvo alebo úrad.

### 5. Princíp jasného poskytovateľa - vlastníka služby

Každá elektronická služba musí mať jasne určeného budúceho poskytovateľa alebo poskytovateľov. Platí to najmä v prípade zloženej elektronickej služby, ktorá využíva informačné zdroje viacerých inštitúcií. V takomto prípade treba určiť jedného poskytovateľa, ktorého úlohou je zabezpečiť integráciu služby, ktorá môže vyžadovať vykonanie viacerých transakcií. Je vhodné, aby takýto integrátor prevzal aj zodpovednosť za kvalitu služby a stal sa jej „vlastníkom“.

### 6. Princíp otvoreného poskytovateľa služby

Tento dôležitý princíp zdôrazňuje potrebu otvorenia sa interných informačných systémov a informačných zdrojov - registrov verejnej správy a zmenu pozornosti z internej na externú elektronickú komunikáciu.

### 7. Princíp priority interných systémov poskytovateľa

Pre poskytovateľa elektronickej služby je ekonomickejšie konsolidovať najskôr svoje interné systémy a potom pripojiť užívateľa služby, ako naopak.

### 8. Princíp jasného používateľa služby

Aj keď sa na prvý pohľad javí princíp ako zbytočný, skúsenosti ukazujú, že mnoho energie sa veľmi často venuje implementácii služby bez toho, aby boli jasne určené jej užívateľa.

### 9. Princíp jasnej architektúry služby

Každá elektronická služba alebo skupina služieb by mala mať jasnú prezentačnú, aplikačnú, komunikačnú a údajovú architektúru. Takýto architektonický štruktúrny princíp je základom pre modulárnu štruktúru jednotlivých skupín služieb a celej elektronickej vlády.

### 10. Princíp informačnej a administratívnej časti služby

Princíp umožňujúci odčleniť infor-

mačnú a administračnú časť služby a následne informačnú a transakčnú časť sprostredkovateľského prostriedku služby, t. j. internetovej stránky alebo portálu.

**11. Princíp procesnej úplnosti služby**  
Užívateľ ocení elektronickú službu vtedy, keď pokrýva online transakciami celý proces poskytnutia služby. Princíp, ktorý možno veľmi ťažko uplatniť pri pretrvávajúcej početnosti a dôležitosti papierových príloh.

**12. Princíp dostatočne bezpečnostného konceptu služby**

Ako sme už spomenuli, treba, aby službu považovali za bezpečnú jej poskytovatelia aj užívatelia. Princíp zdôrazňuje potrebu zodpovedajúceho bezpečného konceptu, ktorý, pokiaľ

je to potrebné, je podporený zodpovedajúcimi legislatívnymi normami.

**13. Princíp ľahkého a známeho prístupu k službe**

Cieľom tohto princípu je pritiahnúť pozornosť na spôsob zoskupovania a členenia prístupových miest k elektronickým službám jednotlivých typov verejnej správy, t. j. štátnej správy a regionálnej a lokálnej samosprávy.

**14. Princíp minimálneho počtu registrácií pre využitie maximálneho počtu služieb**

Princíp podporujúci centrálny systém komunikačnej infraštruktúry medzi poskytovateľmi a užívateľmi služieb. Príkladom je systém elektronickej brány pre elektronickú vládu (electronic government gateway),

ponúkajúci jednorázovú registráciu pre využitie infraštruktúry a jednorázové prihlásenia sa pre využívanie jednotlivých služieb.

**15. Princíp jednotného identifikátora na využitie viacerých služieb**

Princíp zdôrazňuje potrebu minimálneho počtu identifikátorov na využitie služieb rôznych verejných inštitúcií. Ideálnym je stav, keď možno pre všetky služby použiť jednu dvojicu identifikátorov, z ktorých jeden využíva infraštruktúru PKI a druhý je odvodený od údajov v registri obyvateľov.

**16. Princíp politickej neutrality verejných služieb**

Jeho dodržanie je žiadúce hlavne na strane poskytovateľov služieb. Realizácia

moderných elektronických služieb, najmä štátnej správy, vyžaduje spoluprácu viacerých inštitúcií (ministerstiev). Potreba politickej neutrality úspešnej spolupráce v tejto oblasti je zrejmá.

Implementácia elektronických služieb verejnej správy zostáva pre Slovensko veľkou výzvou dokázať kvalitu nielen svojej tradičnej, ale aj budúcej elektronickej vlády. Túto výzvu vnímame optimisticky najmä preto, že v súčasnosti existujú potrebné predpoklady na jej zvládnutie. Slovensko má aj v tejto oblasti príležitosti poučiť sa zo zahraničných skúseností, využiť know-how na Slovensku pôsobiacich globálnych a lokálnych firiem, pokročiť výrazne v realizácii elektronických služieb. ■