



Reforme u službi pružanja javnih usluga po meri građana

Efikasnost državne uprave u službi korisnika usluga

Prezentacija
Mart, 2016 godine

Prezentuje: Toma Ćukić, Senior Menadžer u A.T. Kearney

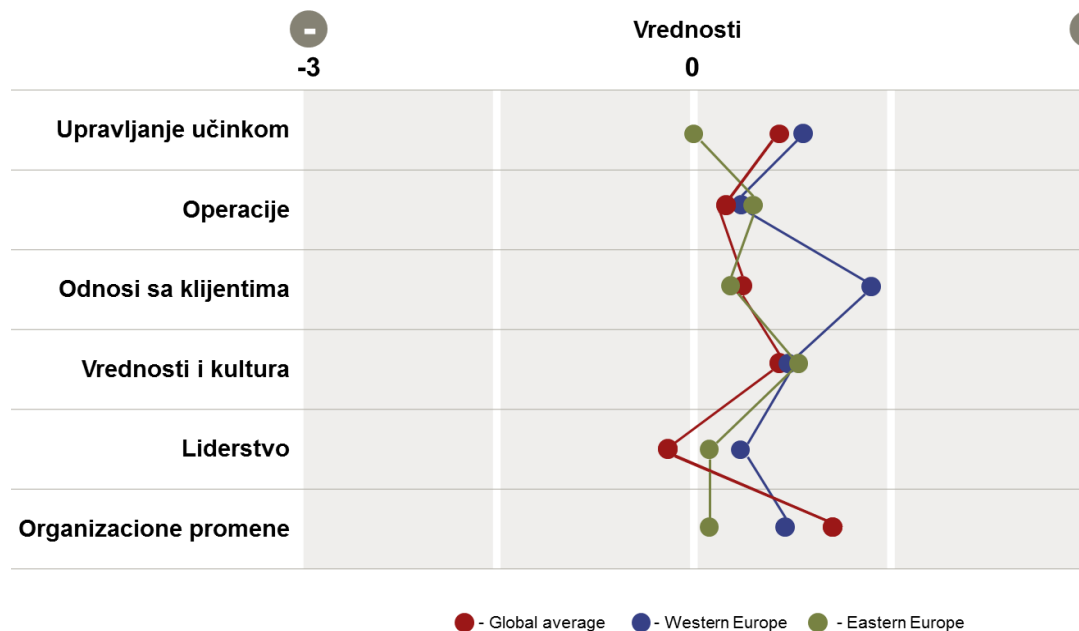
A.T. Kearney analiza razvoja državnih uprava u Evropi i svetu sagledava 7 ključnih aspekata usmerenosti ka korisniku

Aspekti države usmerene ka korisniku

- 1** Organizacione promene
Kako organizacije u sklopu državne uprave reaguju na promene u dnevnoj rutini
- 2** Upravljanje
Kakvi stilovi upravljanja se primenjuju u državnoj upravi
- 3** Kultura i vrednosti
Kultura i vrednosti u internom okruženju državne uprave
- 4** Odnos prema korisniku
Ponašanje i ophođenje prema korisnicima
- 5** Operativnost
Kojom dinamikom se razvijaju procesi unutar državne uprave u smislu usluga korisnicima
- 6** Merenje učinka
Načini merenja i upravljanja produktivnošću i učinkom zaposlenih
- 7** Održivost
Koliko je održiva trenutna organizacija procesa i načini rada

Analiza ukazuje da Istočna Evropa ima značajan potencijal unapređenja u poređenju sa zapadnijim delovima Evrope

Rezultati ankete



Rezultati analize

- U odnosu na svetski prosek i Zapadnu Evropu, Istočna Evropa zaostaje u razvoju po nekoliko aspekata usmerenosti ka korisniku:
 - Spremnost na promene je značajno manja od svetskog proseka, i ukazuje na potrebu promene svesti unutar državne uprave
 - Stil rukovođenja, koji u fokus treba da stavi krajnjeg korisnika i visoku kolaborativnost unutar državne uprave
- Merenje i upravljanje učinkom zaposlenih, u pravcu optimizacije produktivnosti

Istočna Evropa prednjači u kulturi i vrednostima unutar državne uprave, u odnosu na svetski prosek

Kroz analizu su prepoznata četiri ključna područja unapređenja u pravcu efikasnijeg i fleksibilnijeg sistema državne uprave

Preporuke strateškog pravca unapređenja

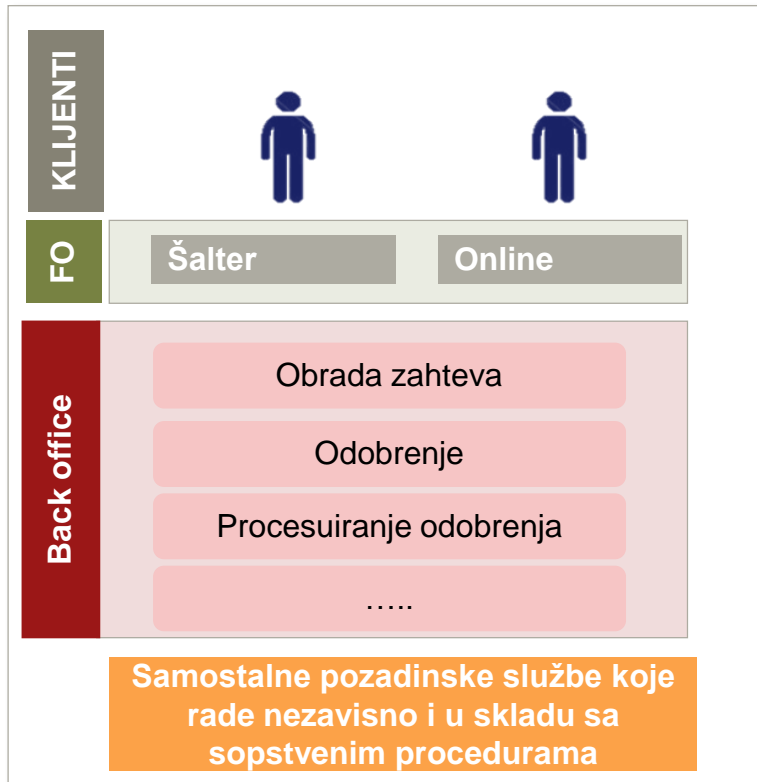
<p>1</p> <p>Uspostaviti CRM strategiju</p> <ul style="list-style-type: none"> • Korisnik usluga u fokusu rada državne uprave • Uvesti alate i metodologije CRM (eng. Customer Relationship Management) uz kontinuirana unapređenja i povezivanja sa krajnjim korisnikom 	<p>2</p> <p>Usvojiti fleksibilne i inovativne organizacione strukture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obezbediti brz i efikasan odgovor na promene korisnika usluga • Izgraditi autonomiju i fleksibilnost na svim organizacionim nivoima u upravi 	<p>3</p> <p>Implementirati dokazane e-država projekte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uspostaviti primamljivu ponudu usluga kroz elektronske kanale • Pratiti rezultate e-projekata i kontinuirano usklađivati ponudu sa promenama navika korisnika 	<p>4</p> <p>Uskladiti strategiju sa organizacionim odgovornostima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osloniti se na iskustva zemalja koje su već prošle kroz reforme transformacijskog karaktera • Unaprediti efikasnost isporuka zaposlenih i kvaliteta rezultata rada • Menjati percepciju građana o birokratiji i rigidnosti u javnim uslugama
<p>Izgraditi viziju CRM</p>	<p>Umanjiti birokratiju</p>	<p>Ostvariti merljive rezultate</p>	<p>Učiti iz iskustva drugih zemalja</p>

U temeljima principa reorganizacije državne uprave, neophodno je ugraditi usmerenost ka korisniku

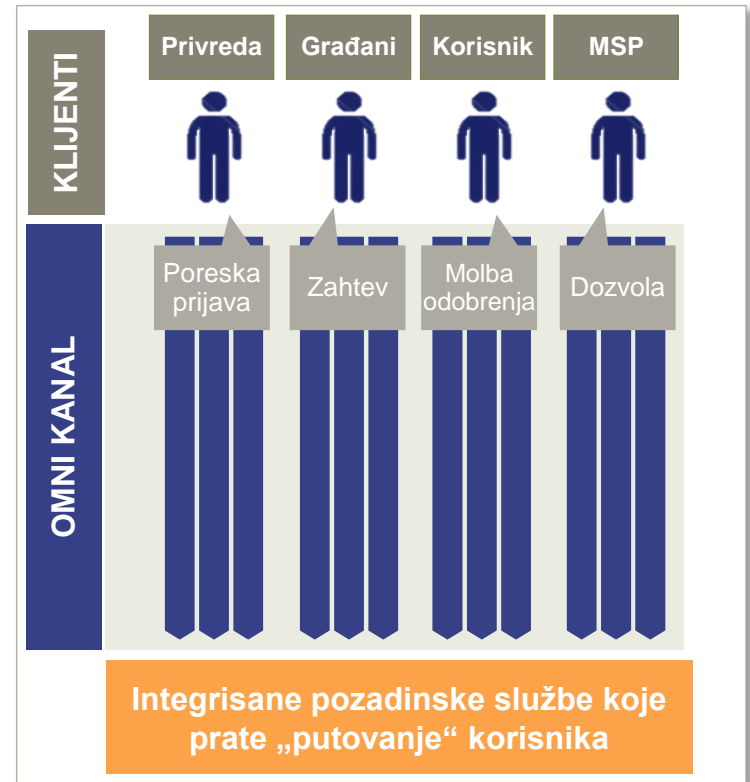
Organizacija usmerena ka korisniku usluga

Illustrative

Silosni model



End-to-end model pružanja usluga

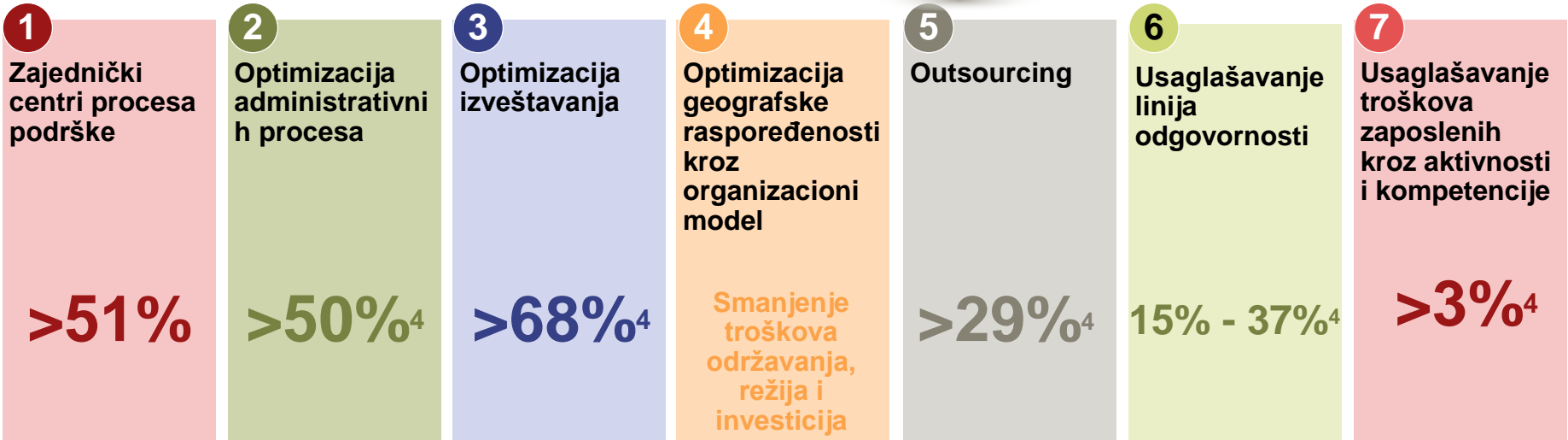


Pivotni korisnički događaj

Za vladu Slovenije smo ocenili potencial unapređenja produktivnosti za 38%

Ključna područja unapređenja

Primer



Estonija, kao primer uspeha, razvila je državnu upravu koja se temelji na IT platformi kroz koju se upravlja svim procesima

Primer dobre prakse: Estonija

Ilustrativno

Principi reformi

- Ključni principi reforme državne uprave:

Bazirano na tehnologijama

Osnovan IT centar državne uprave

Dugoročna perspektiva

Investicije u infrastrukturu, znanja, sposobnosti, itd.

Obezbeđena otvorena platforma

Pristup bilo kojoj instituciji i fizičkom licu

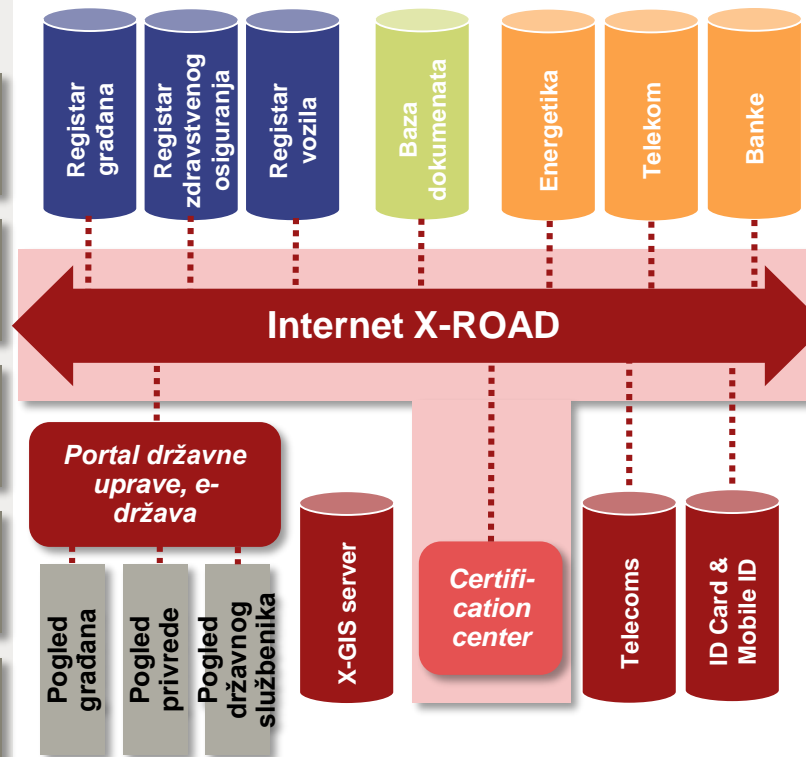
Otvorenost procesa

Organski razvoj procesa kroz naučene lekcije iz prakse

Podrška svih nivoa

Politička, pravna i podrška okruženja za reforme

Platforma E-države (X-ROAD)



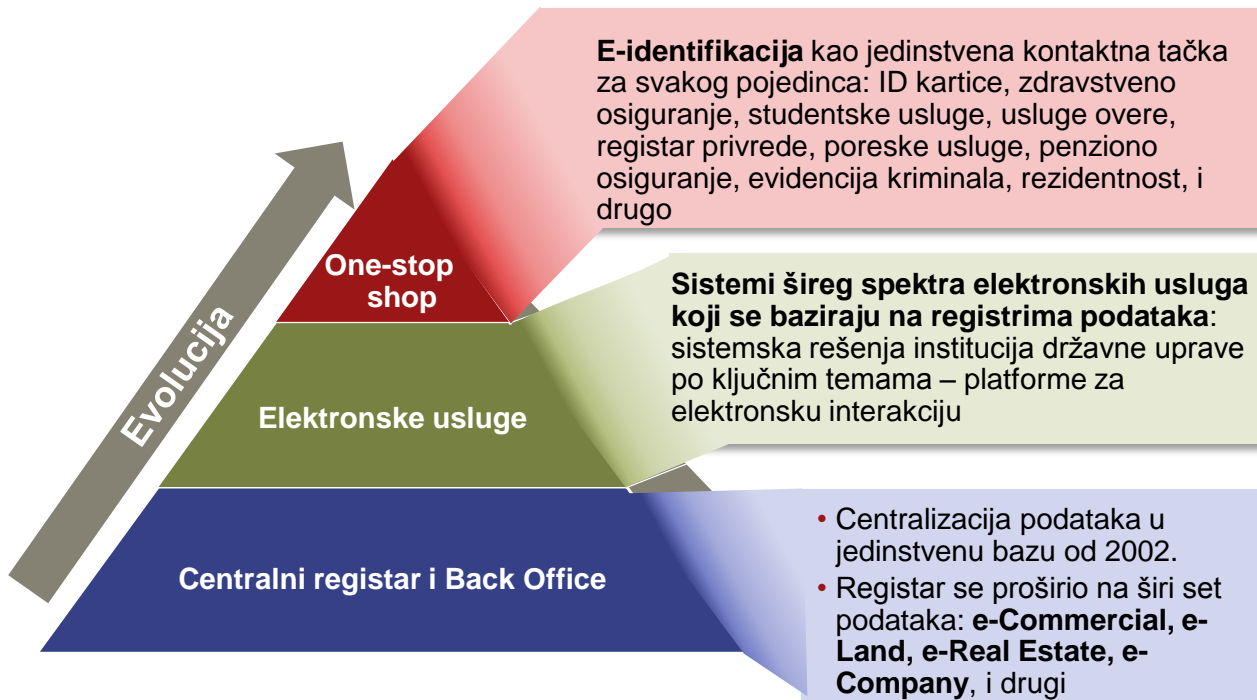
Uspešnost usluga

- Integrirana platforma informacija državne uprave sa 600 e-usluga prema građanima i 2000 e-usluga privredi, npr:
 - **E-Tax:** 100% kompanija podnosi poresku prijavu online
 - **E-ID:** preko 90% aktivnih digitalnih ID kartica
 - **i-glasanje:** trenutno 33% glasova se podnosi putem interneta
 - **E-Zdravstvo:** izdavanje i prijem recepata
 - **E-Obrazovanje:** sve interakcije u vezi sa obrazovanjem
 - **E-Poslovni registar:** osnivanje firme za <20 minuta, 98% kompanija osnovano online
 - **E-Rezidentnost:** upravljanje poslovanjem stranaca (ugovori, plaćanja, porezi, i dr)
 - **E-Kabinet:** 30-90 minuta sastanci Kabineta i članova Vlade

Austrija je regionalni lider u e-državi i javnim uslugama usmerenim ka korisniku, sa konstantnim proširenjem ponude

Primer dobre prakse: Austrija

Ilustrativno



Usluge usmerene ka korisniku

Austrijska državna uprava je jedna od vodećih e-vlada, koja primenjuje sistem lake za korišćenje, bazirano na principima:

- **Usmerenost ka korisniku** – Potpuni fokuse na korisnika sa 360” isporukom usluga
- **Transparentnost** – Uživo, visoka ažurnost podataka
- **Cross-Border mobilnost i razmena podataka** - Pan-European razmena podataka
- **Otvorenost za stalne promene**– Kontinuirano širenje na nove platforme, rešenja i sistemi raspoloživo sa bilo kog mesta

“IT u javnoj upravi je kao veliki brod, potrebno je donositi odluke unapred pre nego što se korak napred uopšte planira”

A.T. Kearney is a leading global management consulting firm with offices in more than 40 countries. Since 1926, we have been trusted advisors to the world's foremost organizations. A.T. Kearney is a partner-owned firm, committed to helping clients achieve immediate impact and growing advantage on their most mission-critical issues. For more information, visit www.atkearney.com.

Americas	Atlanta Bogotá	Calgary Chicago	Dallas Detroit	Houston Mexico City	New York Palo Alto	San Francisco São Paulo	Toronto Washington, D.C.
Asia Pacific	Bangkok Beijing	Hong Kong Jakarta	Kuala Lumpur Melbourne	Mumbai New Delhi	Seoul Shanghai	Singapore Sydney	Taipei Tokyo
Europe	Amsterdam Berlin Brussels Bucharest	Budapest Copenhagen Düsseldorf Frankfurt	Helsinki Istanbul Kiev Lisbon	Ljubljana London Madrid Milan	Moscow Munich Oslo Paris	Prague Rome Stockholm Stuttgart	Vienna Warsaw Zurich
Middle East and Africa	Abu Dhabi Doha	Dubai Johannesburg	Manama Riyadh				

