

eGovernment on-line služby v EÚ

ITAPA

Bratislava, 19. Október 2004

Ján Bagin, generálny riaditeľ
Capgemini Slovensko, s.r.o

OBSAH

- **Predmet prieskumu**
- Výsledky prieskumu
- Trendy rozvoja

Od roku 2002 sa uskutočňuje meranie on-line dostupnosti verejných služieb v EÚ

eEUROPE 2005

« *priniest' výdobytky informačnej spoločnosti všetkým Európanom - informačná spoločnosť pre všetkých* »

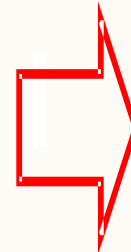
Benchmarkingové ukazovatele napredovania eEurope

Ukazovateľ eEurope 2002:

Percento základných
verejných služieb
dostupných on-line

Ukazovateľ eEurope 2005:

Počet základných
verejných služieb
dostupných on-line



eEurope 2002

Polročné merania:

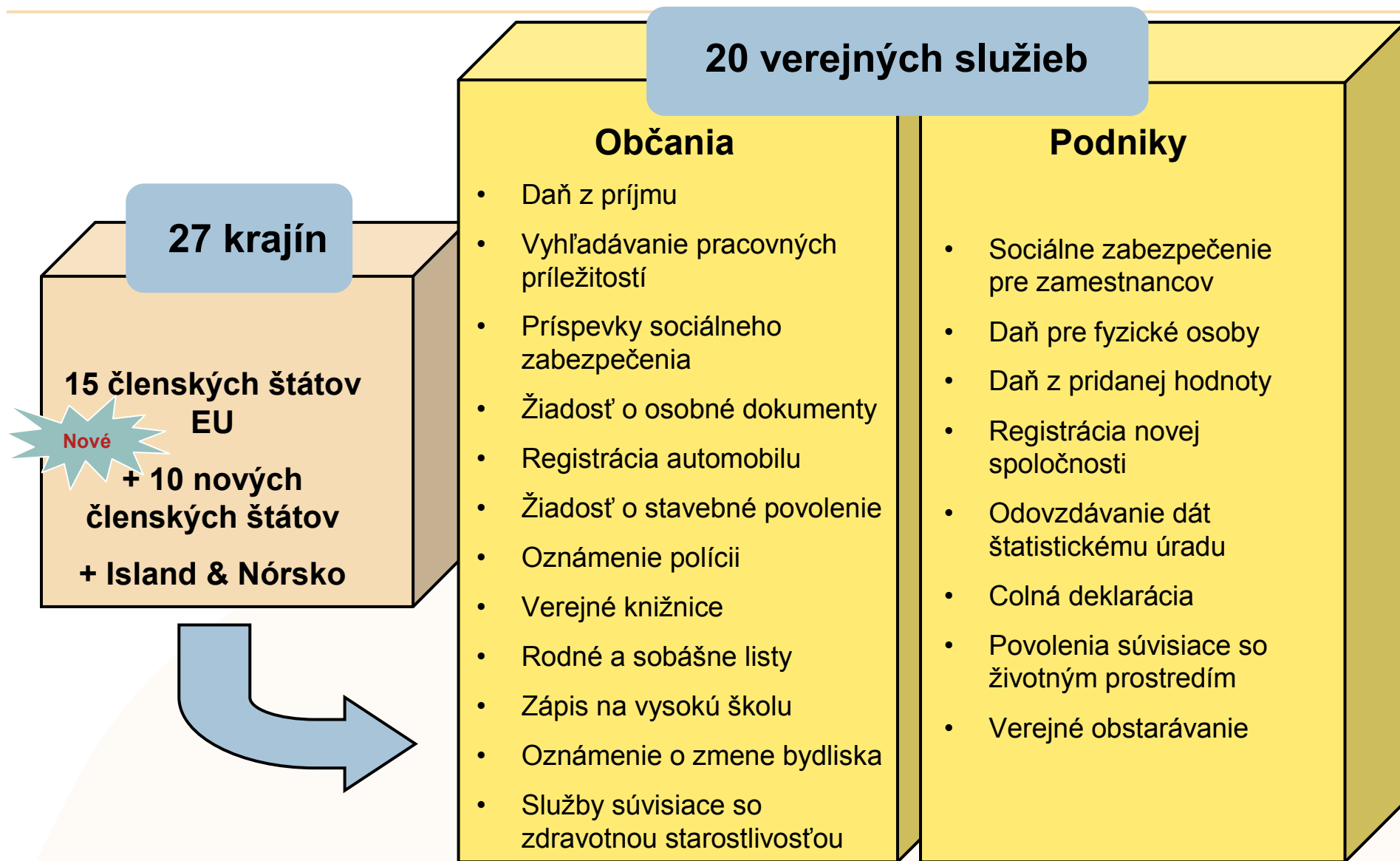
- 1.: Október 2001
- 2.: Apríl 2002
- 3.: Október 2002

eEurope 2005

Ročné merania

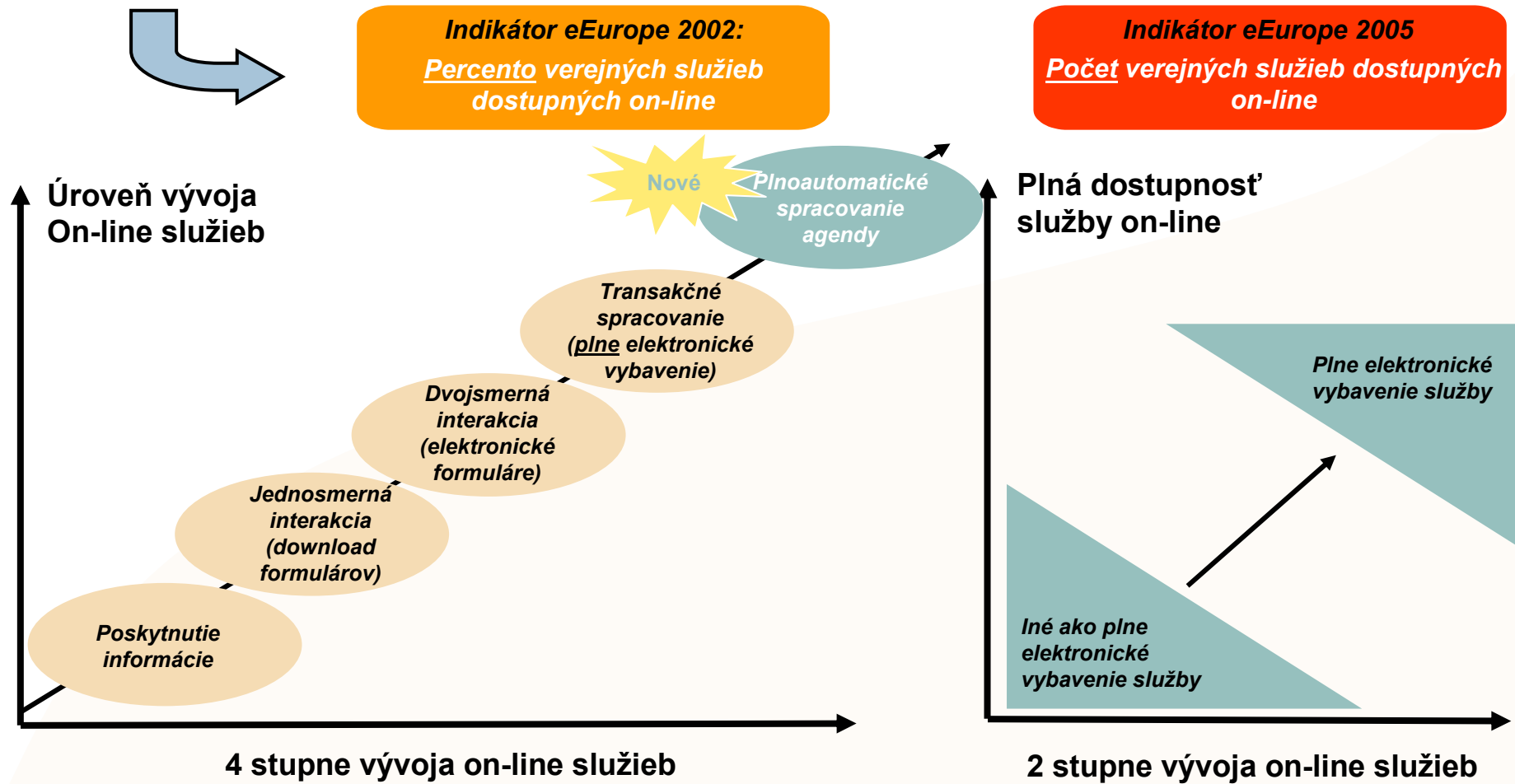
- 4.: Október 2003
- 5.: Október 2004

Európska komisia definuje 20 základných verejných služieb



Úroveň poskytovania verejných služieb môže byť rôzna

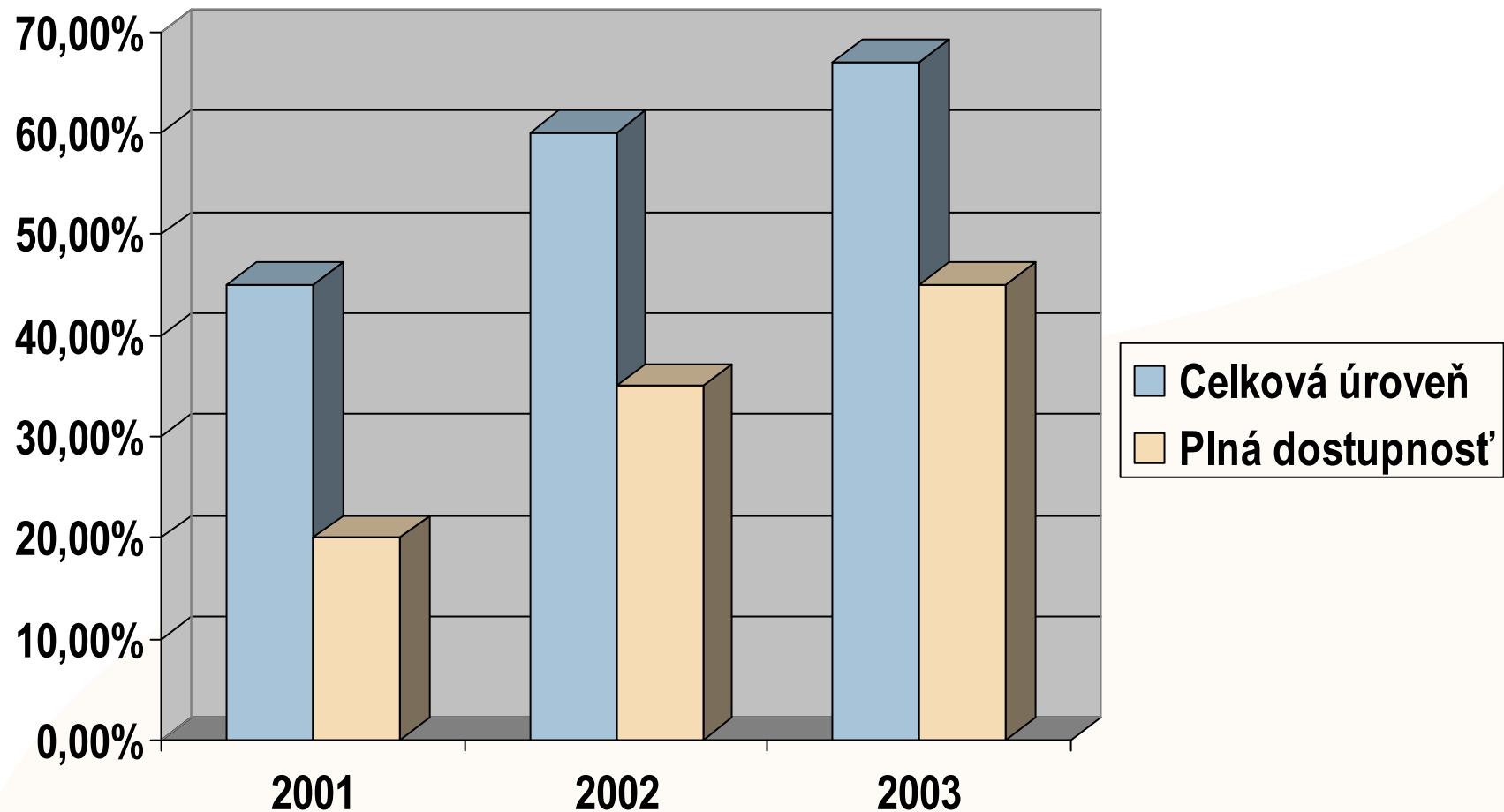
20 verejných služieb



OBSAH

- Predmet prieskumu
- **Výsledky prieskumu**
- Trendy rozvoja

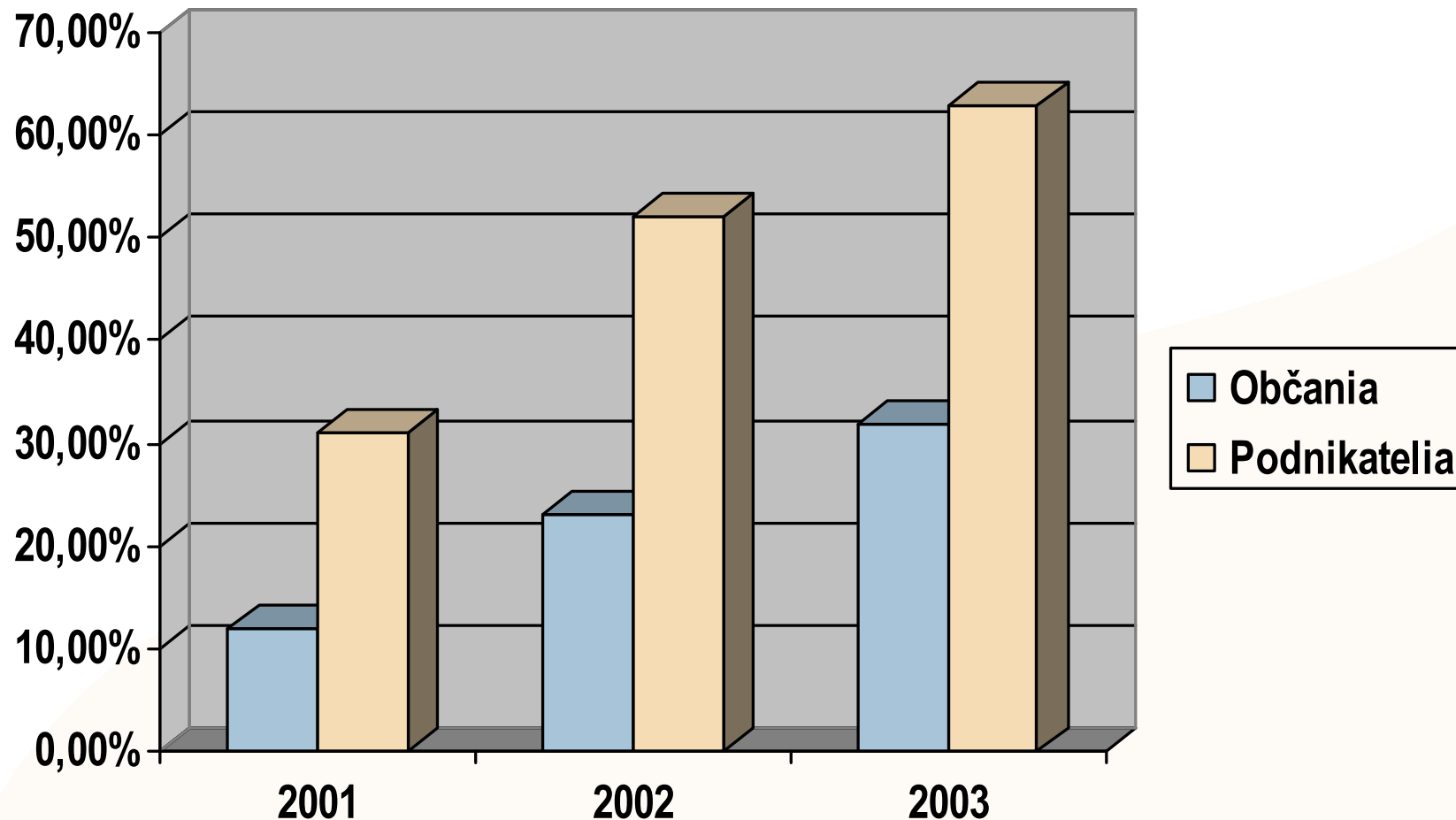
Trend rastu verejných služieb prostredníctvom Internetu je v Európe stále jasne viditeľný



Poznámka: Vždy k októbru príslušného roka

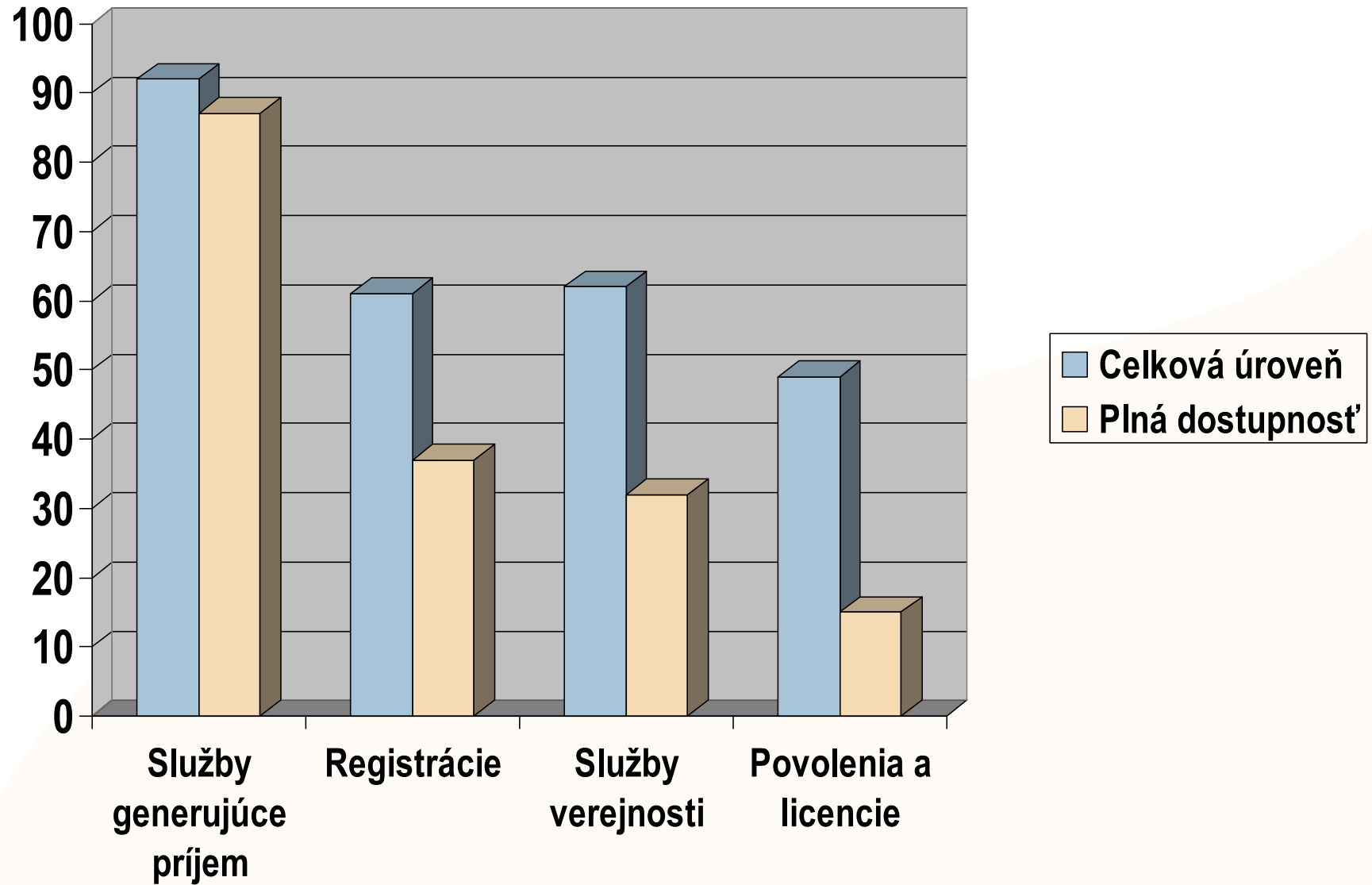
Jestvujú značné rozdiely medzi úrovňou on-line služieb poskytovaných podnikovému sektoru a občanom

Plná on-line dostupnosť

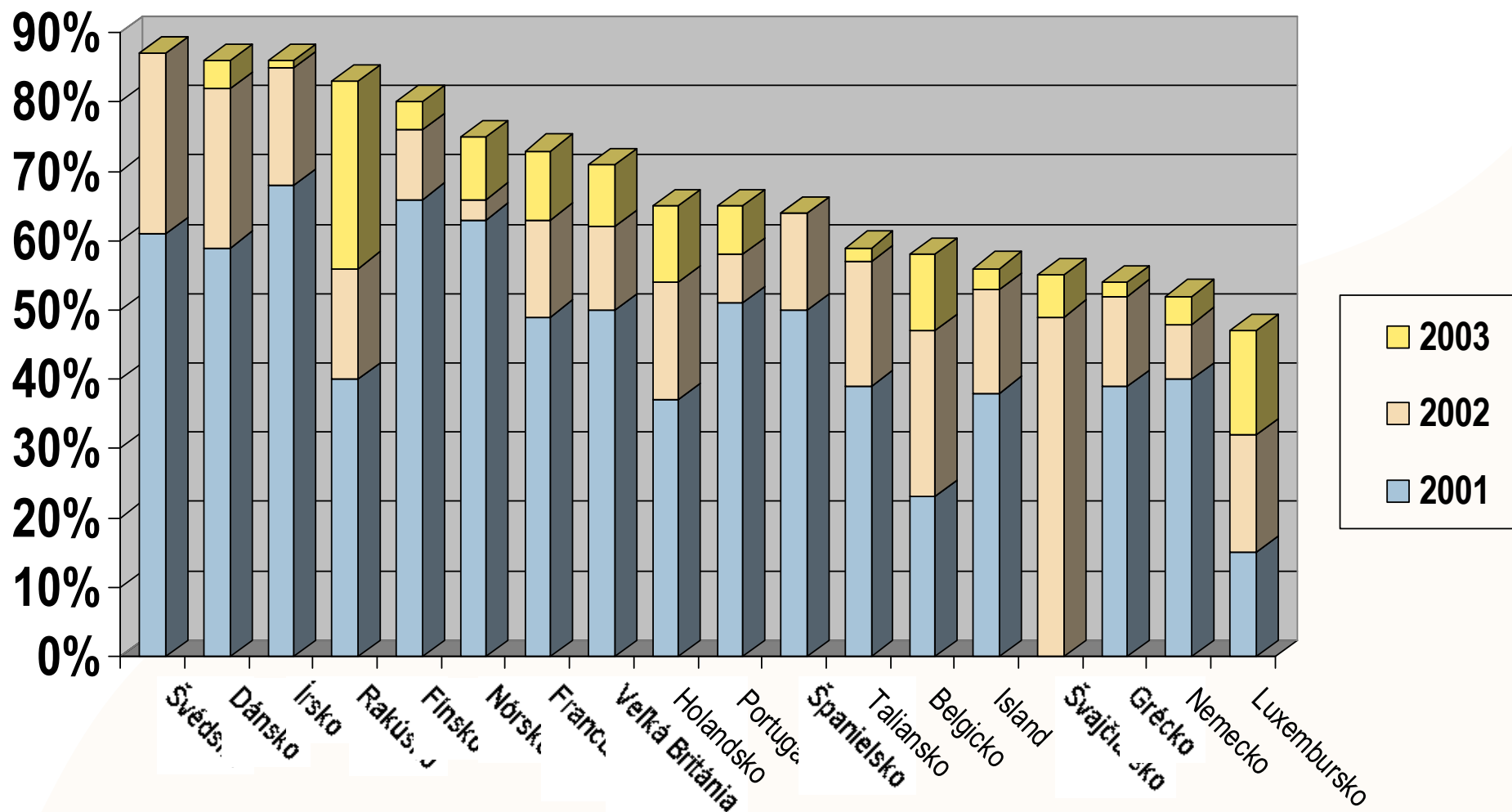


Poznámka: Vždy k októbru príslušného roka

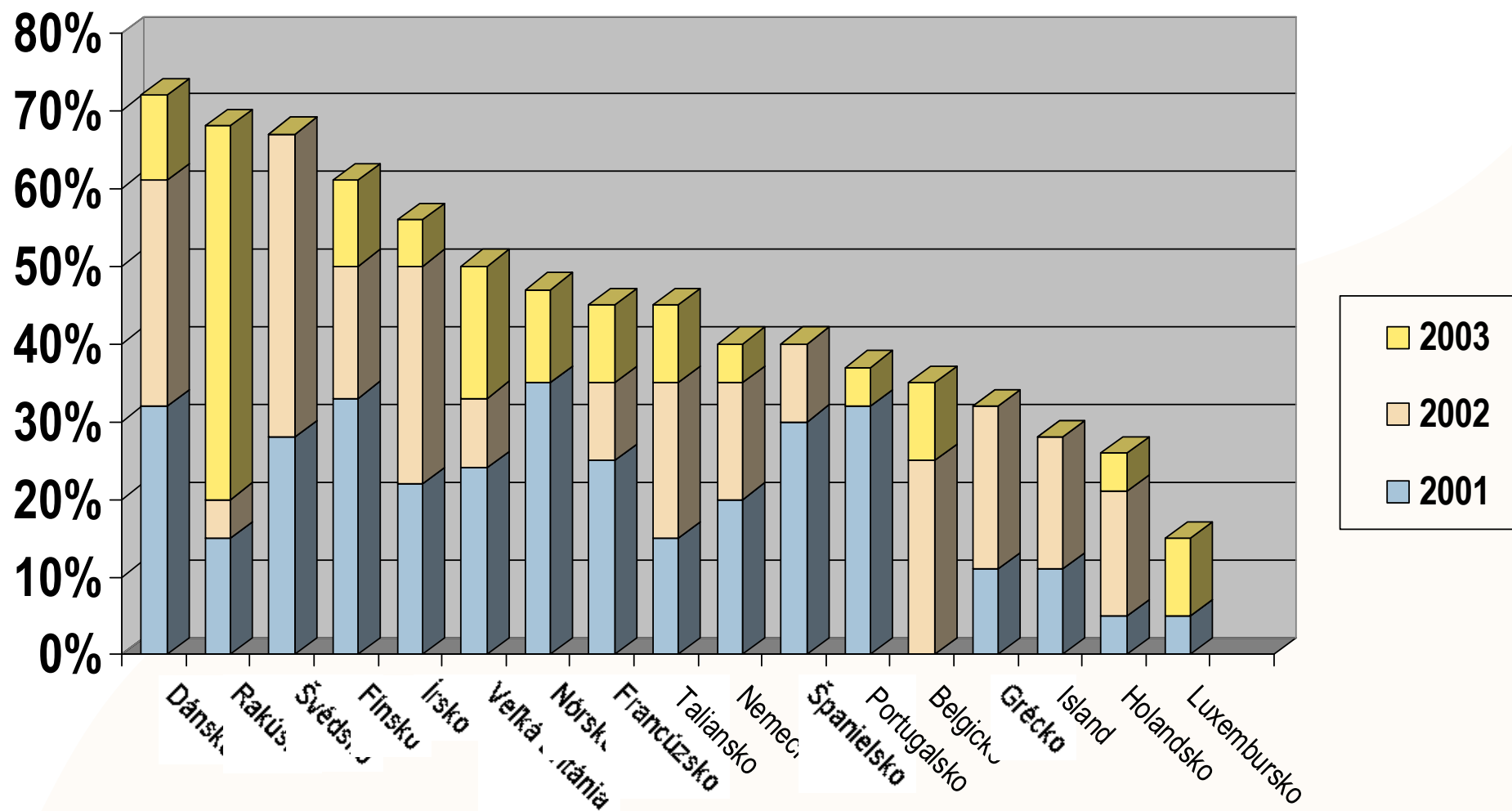
Významné rozdiely jestvujú medzi úrovňou služieb, ktoré generujú peniaze a ostatnými službami



Porovnanie krajín – celková úroveň on-line služieb



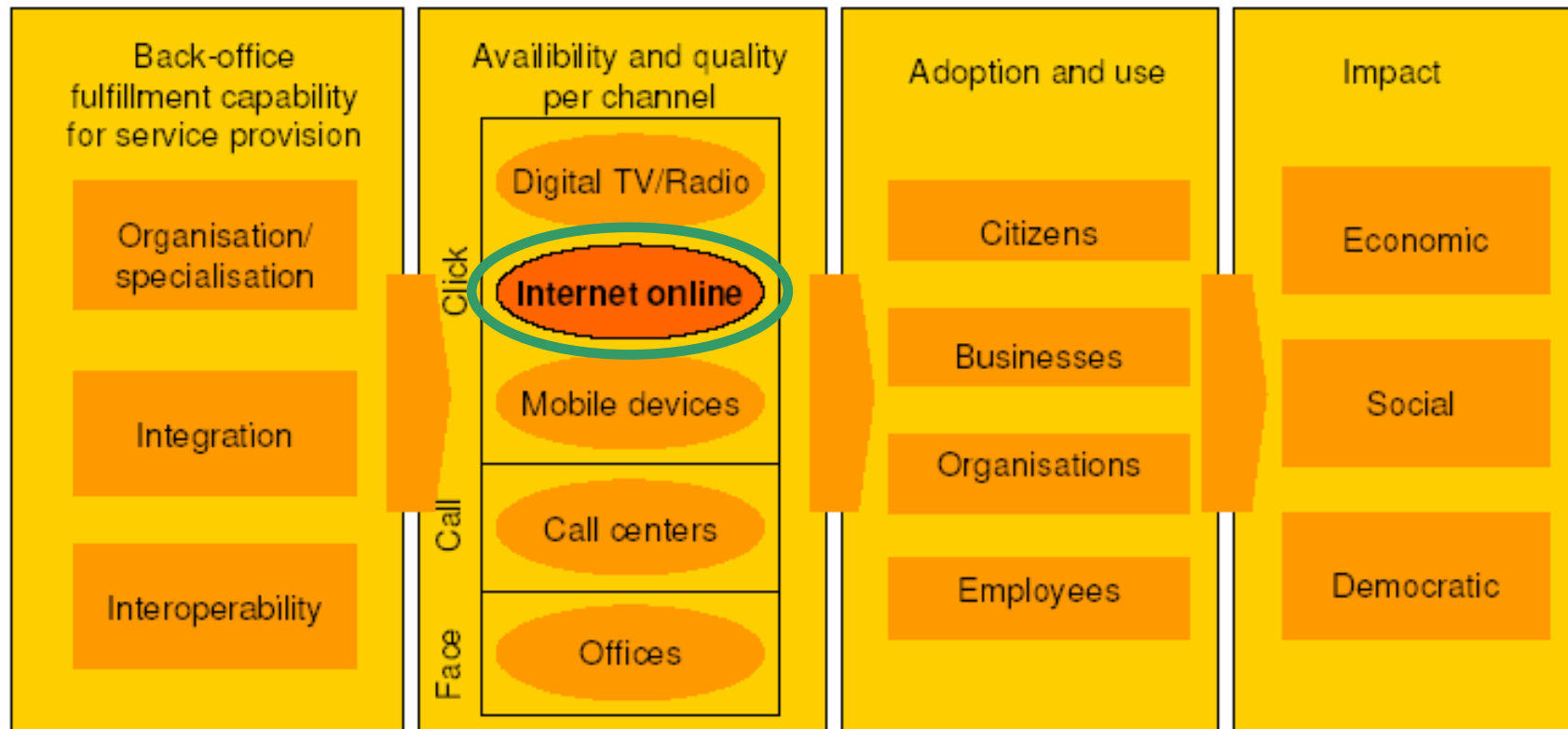
Porovnanie krajín – služby plne dostupné on-line



Meranie plne neadresuje potrebu holistického pohľadu na vývoj eGovernment – potenciál pre rozvoj do budúcnosti

Obmedzenia

- Jediný komunikačný kanál – Internet (*potenciál – telefón, mobilné zariadenia...*)
- Meranie prínosov iba z pohľadu služieb verejnosti (*potenciál – reorganizácia, zefektívnenie činnosti úradov, úroveň využívania služieb verejnosťou...*)



OBSAH

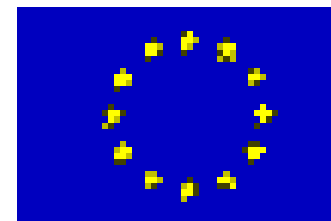
- Predmet prieskumu
- Výsledky prieskumu
- **Trendy rozvoja**

“eEurope 2005” je hnacou silou pre rozvoj a zlepšenia

Stimuluje rozvoj bezpečných služieb, aplikácií a obsahu na základe široko prístupnej širokopásmovej infraštruktúry

V roku 2005, by Európa mala mať:

- Moderné verejné on-line služby: eGovernment, eLearning, eHealth
- Dynamické e-business prostredie



Aktivátor:

- Všeobecná dostupnosť širokopásmového prístupu za konkurenčné ceny
- Informačno–bezpečnostná infraštruktúra

=> Dosiadnuteľné prostredníctvom 4 nástrojov:

1. Politické opatrenia

- Širokopásmové pripojenie a siete
- Interaktívne verejné služby
- On-line služby zdravotníctva
- Revízia eBus. legislatívy
- Cyber Security Task Force

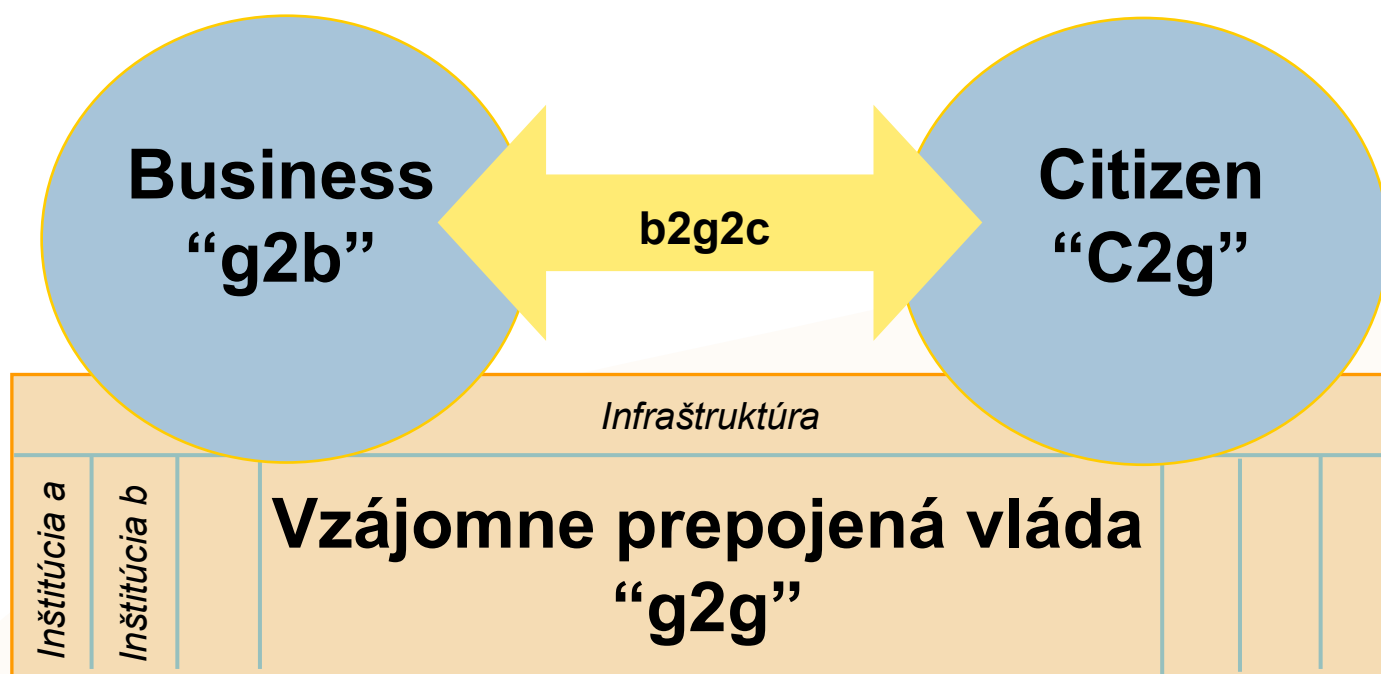
2. Správna realizácia v praxi

3. Meranie / porovnávanie

4. Celková koordinácia existujúcich politík

eGovernment je možné rozdeliť na tri samostatné skupiny

Jednoduchý model e-Government

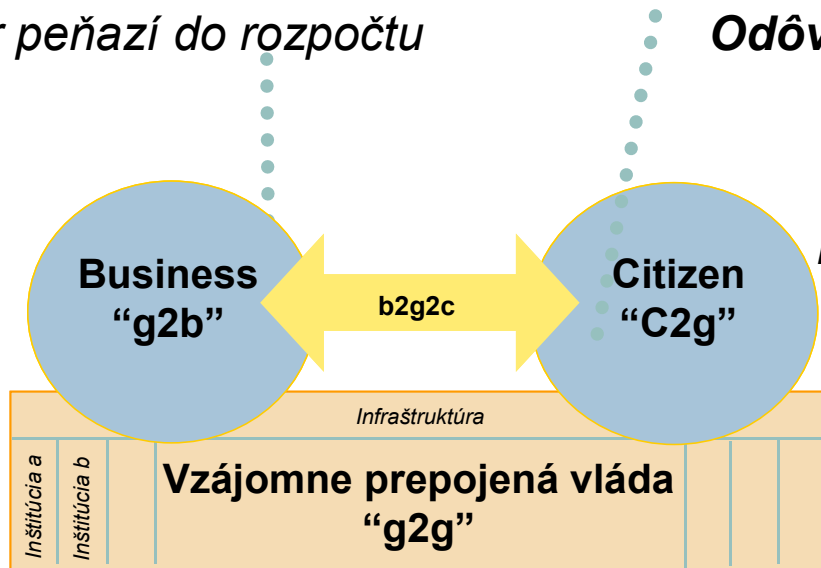


S modelom eGovernment sú spojené rôznorodé komplikácie

Odôvodnenie: Výber peňazí do rozpočtu

Komplikácie:

Výber služieb
 Dôvera podnikovej komunity
 Správa rozpočtov verejnej správy
 Business Case
 Správanie kupujúcich a predávajúcich



Odôvodnenie: Služba občanom

Komplikácie :

Zvyklosti „klientov“
 Rôzne komunikačné kanály
 DiTV; web; Call Centres..
 Voľba služieb a ich priority
 „Digitálna priepast“
 Komunikácia & Učenie sa
 Dôvera (ochrana dát)
 Regulácia

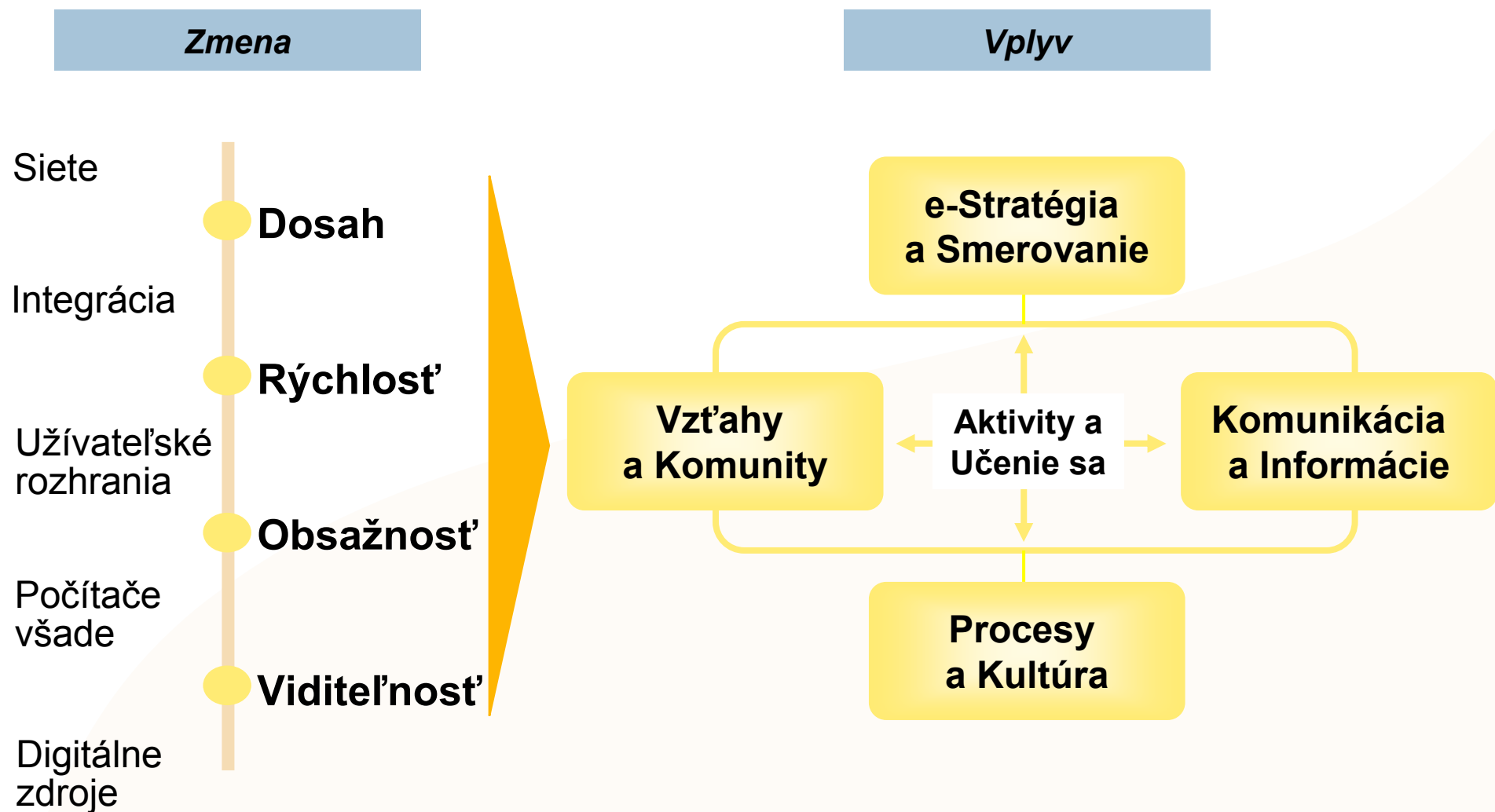
Odôvodnenie: Efektívnosť & Spolupráca

Komplikácie :

MIS (manažérske info)
 Politika & Rozhodovanie
 Separované inštitúcie a Spolupráca
 Proces obstarávania
 Infraštruktúra
 Existujúce pôvodné IT

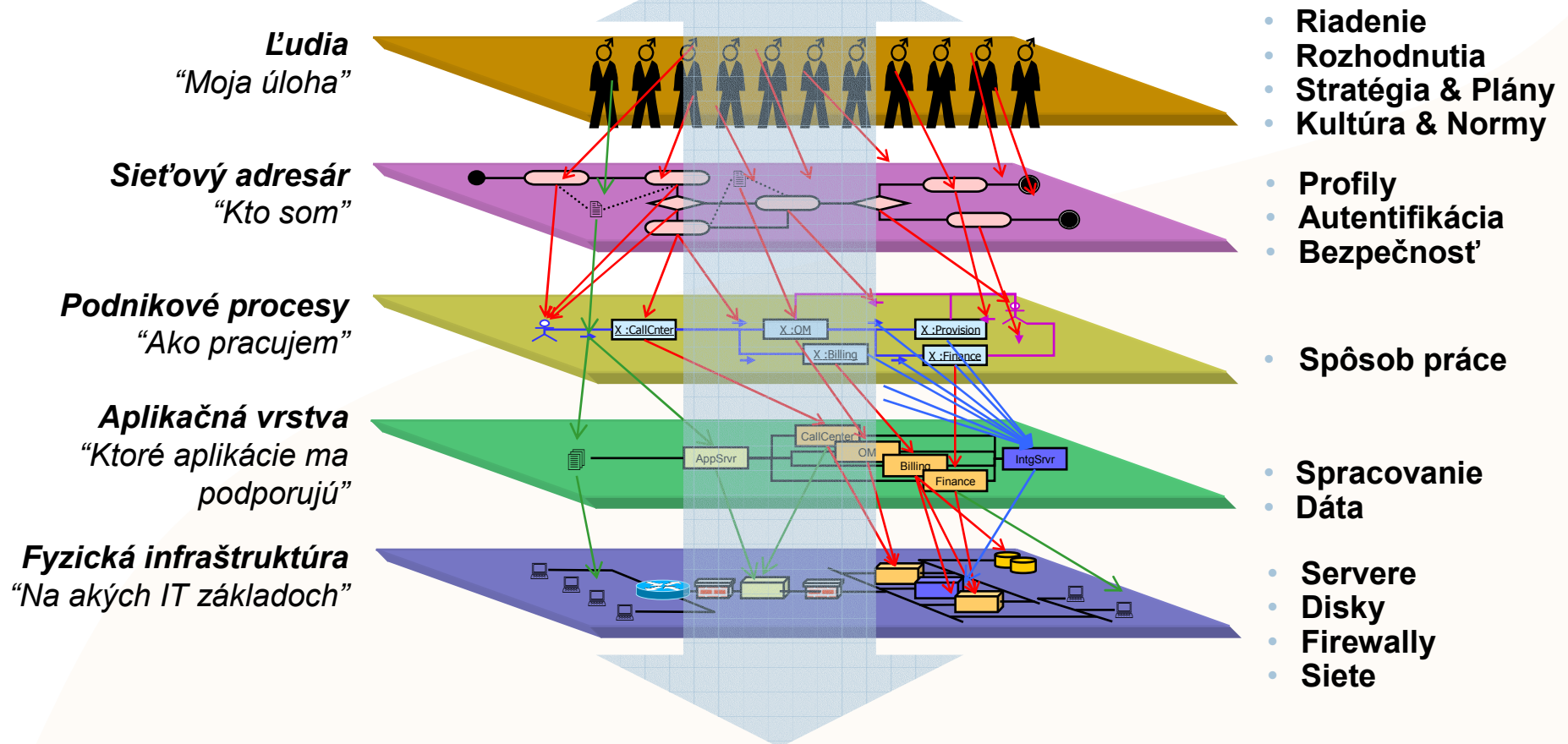
Autentifikácia
 Bezpečnosť
 Štandardy (procesy/IT)
 Workflow
 Manažment vedomostí
 Regulácia

Nové technológie vplývajú očakávaným aj neočakávaným spôsobom

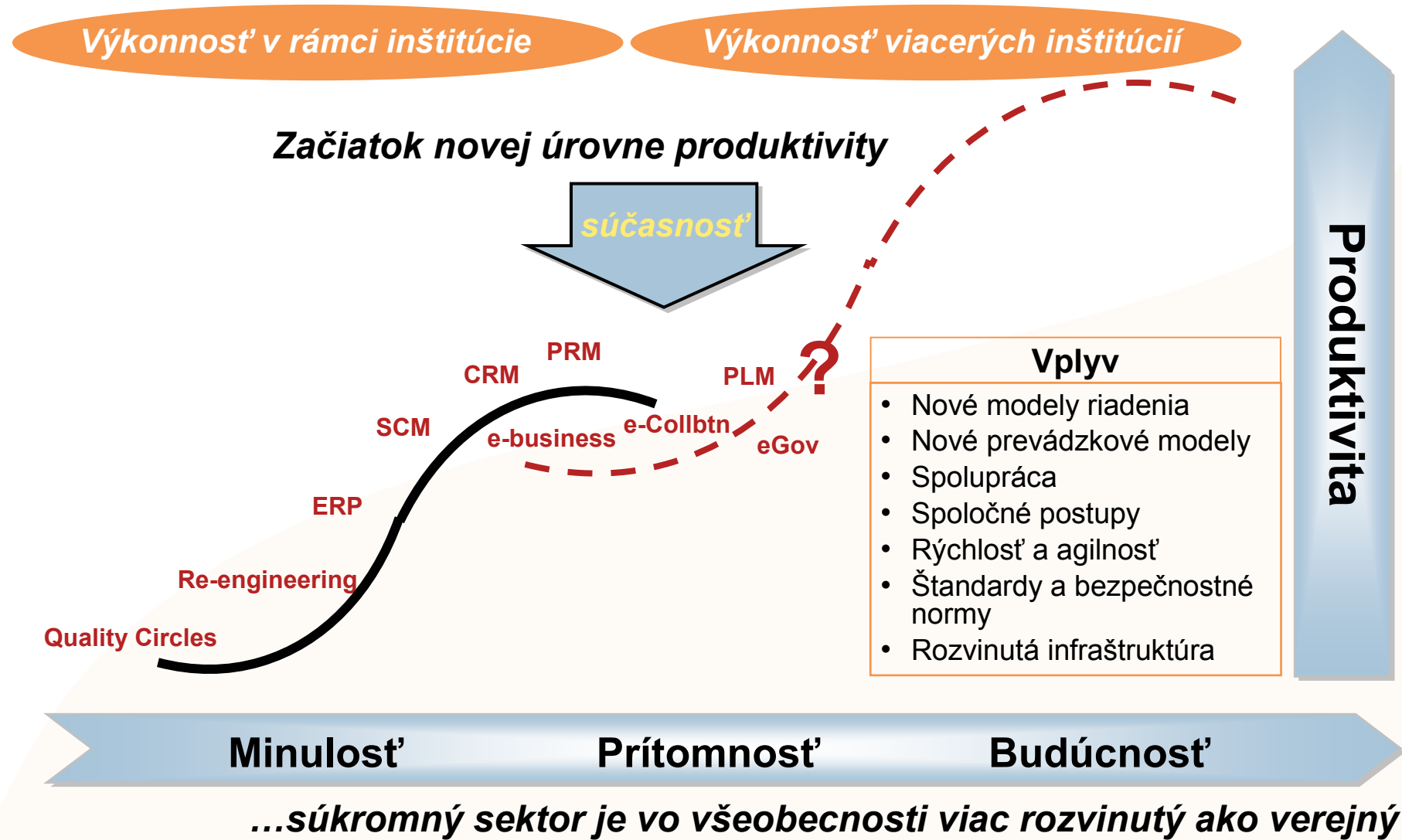


Nielenže bude väčšia konektivita a transparentnosť požadovaná v rámci každej inštitúcie...

Prepojenie vrstiev V RÁMCI inštitúcie



...ale potrebné sú aj nové prístupy, ktoré povedú k zvýšeniu efektívnosti verejnej správy (zloženej z viacerých separovaných inštitúcií) ako celku



Vodiace princípy pre rozvoj ICT



„eGovernment Delivery Framework“ spoločnosti Capgemini je metódou úspešnej realizácie rozvojových programov

eGovernment Delivery Framework

1. Politické vedenie

- Politika & Regulácie
- Kolaboratívne vedenie

2. Služby & Komunikácia

- Hodnota služieb
- Výber služieb
- Výber a správa komunikačného kanála

3. Financie & Zmluvy

- Stratégia financovania
- Stratégia obstarávania
- Tvorba a správa zmlúv

4. Technológie

- Stratégia pre infraštruktúru
- Dôvera & Bezpečnosť
- Štandardy
- Databázové požiadavky
- Technológie – prehľad trhu

5. Dotknuté strany

- Prieskum dotknutých strán
- Dosiahnutie akceptácie zmien
- Marketing & Komunikácia

6. Riadenie efektívnosti

- Návrh opatrení
- Ciele
- Proces merania

7. Programové riadenie

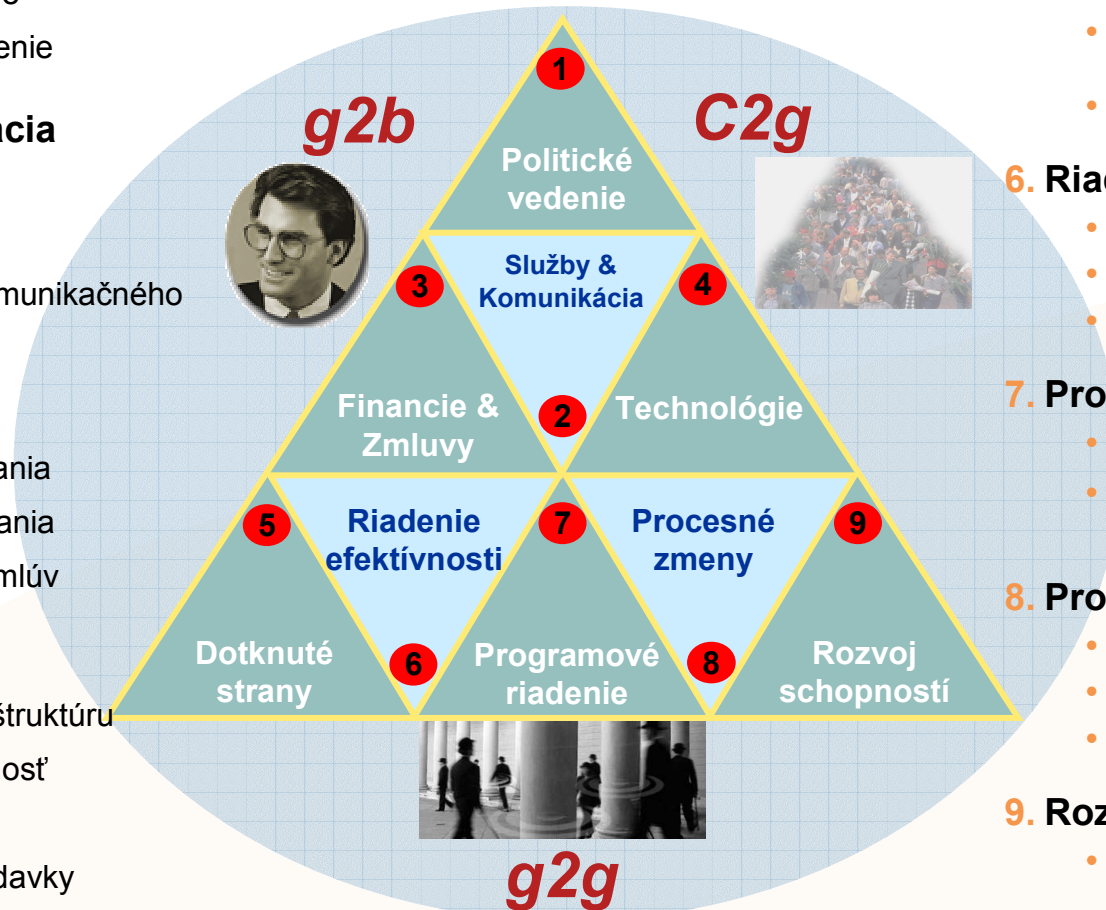
- Plánovanie iniciatív
- Projektový manažment & Zdroje

8. Procesné zmeny

- Analýza spôsobu práce
- Optimalizácia procesu
- Zosúladenie s IT

9. Rozvoj schopností

- Analýza dostupných zručností
- Vedenie & školenie
- Výskum



Capgemini má bohaté referencie v oblasti eGovernment

- UK Ministry of Defence
- London Borough of Croydon Council
- d-NRW - Digital North Rhine Westphalia
- Councils Online - Australia
- Criminal Justice IT - UK Home Office
- Westminster City Council
- Irish Government
- eProcurement Scotland
- French DGA (Ministry of Defence)
- Switzerland Technology Platform
- German Federal Ministry of Economic Affairs and Labour
- National Assembly for Wales
- UK eBorders project

Ďakujem za pozornosť

Kontakt:

Jan.Bagin@capgemini.com

Capgemini Slovensko s.r.o.

Železničiarska 13

811 04 Bratislava

tel: +421 (02) 444 556 78

www.capgemini.com