

# Somerset – príklad úspešnej samosprávy

## Riešenia pre služby občanom



Richard Hrabovský

SAP Slovensko

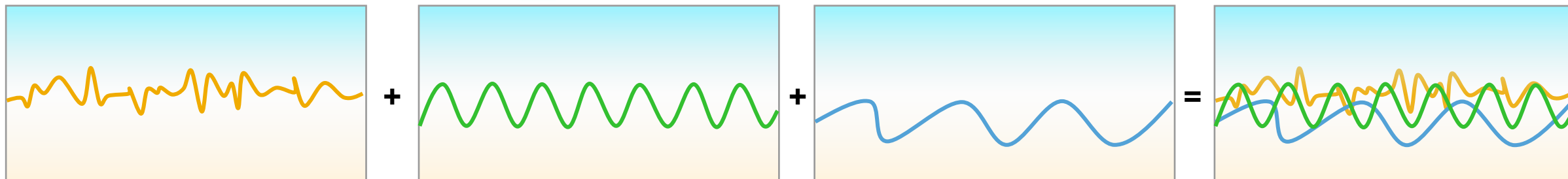
9.11.2010

**Väčší tlak zo strany rozpočtu**

**Zvyšujúce sa očakávania občanov**

**Zložitosť**

**Očakávaná transparentnosť a vypovedateľnosť**



Operatívne úlohy

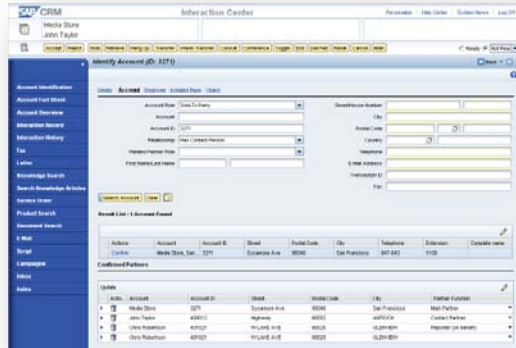
Rozpočtový cyklus

Cyklus politického vplyvu

Konkurenčné požiadavky na zdroje

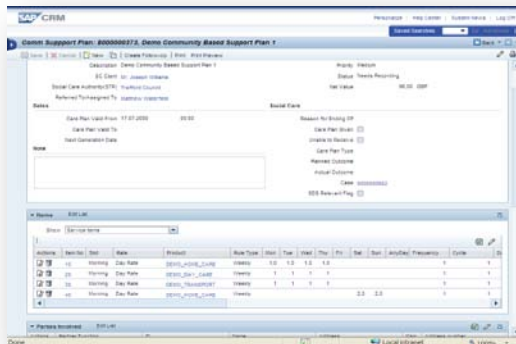
# Služby občanom Prehľad riešenia SAP

SAP



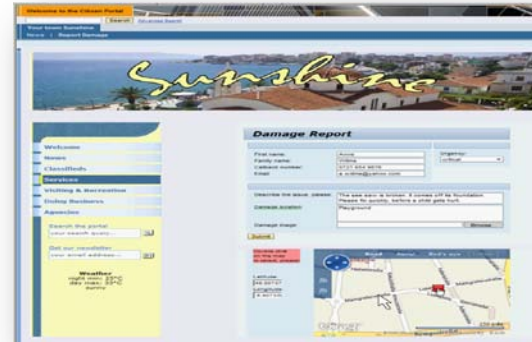
## Viac-kanálové interakčné centrum samosprávy

- a. Núdzové a nenúdzové hovory, komunitné služby
- b. Riadenie vzťahov s občanmi



## Sociálne služby

- a. Sociálna starostlivosť
- b. Výplata sociálnych dávok



## Online služby občanom

- a. Online webové služby, obsahujúce:
  - i. Procesne orientované online služby obyvateľom  
Např. Spracovanie sťažnosti občanov
  - ii. Internetové služby občanom: Informácie, Formuláre, Žiadosti
  - iii. Online registrácia obyvateľstva
- b. Online transakčné služby, zahŕňajúce:
  - i. Správa grantových programov
  - ii. Online služby pre platcov daní
  - iii. Služby pre platobný styk



## CRM - správa prípadov pre verejnú správu, dashboard a analytické nástroje

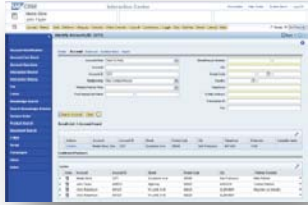


## Portál služieb občanom

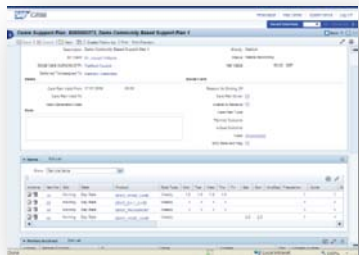
# Služby občanom

## Vybraní zákazníci

SAP



Viac-kanálové interakčné centrum samosprávy



Sociálne služby



Online služby občanom



Greater Mumbai (MCMG)



City of Birmingham (UK)



BRITISH COLUMBIA  
The Best Place on Earth  
Ministry of Small Business and Revenue



Ministry of Transport, Public Works & Water Management (NLs)



Landschaftsverband Rheinland (Rhineland Regional Council) - Germany



Victoria Region Fire Authority (AUS)



State of Hesse (DE)



CRM riadenie prípadov pre štátnu správu dashboard a analytické nástroje



Justice and home Affairs (EU Union)



City of BIEL (CH)



Volgograd Oblast (RUS)



Portál služieb občanom



Volgograd Oblast (RUS)



Somerset County Council



Greater Mumbai (MCMG)



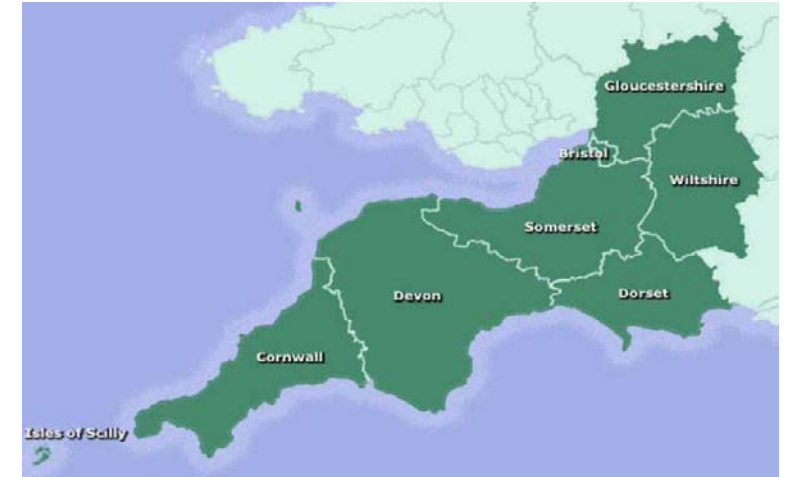
State of Hesse (DE)

### Southwest One je unikátna Joint-Venture spoločnosť:

- jej akcionármi sú Taunton Deane Borough Council (TDBC), Somerset County Council (SCC), Avon & Somerset Constabulary (ASC)
- Southwest One poskytuje pre vládne inštitúcie v danom regióne prostredie pre ich participáciu na benefitoch vyplývajúcich zo zdieľaných služieb

### Vízia:

- Umožniť sociálnu transformáciu okresov Taunton, Somerset a South West za účelom poskytnutia vyššej hodnoty poskytovaných služieb za peniaze miestnych daňových poplatníkov a zlepšiť prístup k službám pre všetkých rezidentov Somersetu.



### Ciele:

- zlepšenie prístupu k službám občanom ako aj zlepšenie ich poskytovania
- redukcia nákladov na poskytované služby
- podpora modernizácie a transformácie verejnej správy
- investícia do moderných technológií s cieľom zvyšovania produktivity
- vytvorenie excelentného pracovného prostredia



As rated by the Audit Commission



- Jednotný prístup občana k všetkým ponúkaným službám
- Detailná história všetkej interakcie občana s autoritami
- Poskytovanie služieb občanovi pomocou ním preferovaného kanála (portál, mobilné zariadenie, telefón, ...)
- Vierohodnosť, správnosť a časová presnosť zaznamenaných informácií
- Odstránenie duplicitných aktivít zavedením centralizovaného informačného systému
- Automatizácia procesov odstránením zdĺhavých „papierových“ pracovných postupov
- Zvýšenie nákupnej sily centralizáciou obstarávania a platieb za tovar a služby
- Zefektívnenie a ztransparentnenie výdavkov
- Zlepšenie možnosti riešenia sťažností zavedením mobilných technológií
- Vytvorenie služieb, ktoré sú celonárodne považované za excelentné, merateľné a porovnateľné s benchmarkami
- Úspora nákladov v rozpätí 20 – 60%

### Ľudské zdroje

- Nábor a výber zamestnancov
- Rozvoj zamestnancov
- Odmeňovanie zamestnancov
- Odchod a znovuprijatie do zamestnania
- Správa personálnych dát
- E-Recrutiment
- Výpočet a zúčtovanie miezd
- Rozpisy služieb
- Ochrana zdravia, bezpečnosť pri práci a enviromentálne normy

### Výkazníctvo

- Business Intelligence

### Účtovníctvo a obstarávanie

- E-Procurement
- Obstarávanie materiálov a služieb
- Správa zásob
- Účtovníctvo dodávateľov a preplácanie nákladov
- Plánovanie, rozpočtovanie a manažérske účtovníctvo
- Účtovníctvo hlavnej knihy a spracovanie účtovných výkazov
- Účtovníctvo odberateľov, správa poplatkov
- Investičný majetok
- Správa grantov

### Riadenie vzťahov so zákazníkmi

- Kontaktné centrum

# Lokálna a regionálna správa

## Vybrané uplatnenia riešení SAP v rámci EMEA



### Veľká Británia:

55 miest, obecné a mestské zastupiteľstvá s riešeniami PS Admin, Shared Services, CRM , BI & City transformation programs



### Nemecko:

Nasadenie v 47 mestách s viac ako 100,000 obyvateľmi



### Dánsko, Nórsko:

50% dánskych miest, trhový leader v Nórsku (vládný IT dodávateľia EDB [Nórsko] a KMD [Dánsko])



**Španielsko:** trhový leader, pokrytých 16 zo 17 provincií v krajine + 3 najväčšie mestá



**Taliansko:** vedúci poskytovateľ back office riešení pre regióny (~25% klientská základňa)



**Francúzsko:** ~200 SME zákazníkov SAP Business Objects






















**Južná Afrika:** zvolená platforma pre 3 hlavné mestá a 1 provinciu, kombinované s IS-U





**Švajčiarsko:** trhový leader v kantónoch, klienti v 13 kantónoch (+3 mestá)



	Autorita	Krajina	Počet obyvateľov
	Oldham Metropolitan Borough Council	Veľká Británia	220 tisíc
	Trafford Metropolitan Borough Council	Veľká Británia	200 tisíc
	City of Bhopal	India	1.5 milóna
	City of Hagen	Nemecko	200 tisíc
	London Borough of Southwark	Veľká Británia	278 tisíc
	City of Edmonton	Kanada	730 tisíc
	City of Zurich	Švajčiarsko	366 tisíc
	City of Biel	Švajčiarsko	50 tisíc
	City of Bielefeld	Nemecko	320 tisíc

	Autorita	Krajina	Počet obyvateľov
	Sunderland	Veľká Británia	280 tisíc
	Greater Mumbai (MCMG)	India	14 miliónov
	Birmingham City Council	Veľká Británia	1 milión
	City of Cape Town	Juhoafrická Rep.	3.5 milóna
	City of Bern	Švajčiarsko	125 tisíc
	London Borough of Barnet	Veľká Británia	330 tisíc
	London Borough of Haringey	Veľká Británia	226 tisíc
	London Borough of Waltham Forest	Veľká Británia	220 tisíc
	City of Ghent	Belgicko	230 tisíc
	City of Wolfsburg	Nemecko	120 tisíc

	Autorita	Krajina	Počet obyvateľov
	Volgograd Oblast	Rusko	2.7 milióna
	Emilia-Romagna Region	Taliansko	4.3 milióna
	Somerset County Councils	Veľká Británia	912 tisíc
	Gauteng Province	South Africa	10.5 milióna
	State of Hesse(n)	Nemecko	6 miliónov
	Staffordshire County Council	Veľká Británia	1.06 milióna
	Bedfordshire County Council	Veľká Británia	600 tisíc
	Canton Basel land	Švajčiarsko	275 tisíc

	Autorita	Krajina	Počet obyvateľov
	KMD (IT Supplier for Government)	Dánsko	N/A
	Southwest One (Joint Venture)	Veľká Británia	400 tisíc
	Greater Manchester Passenger Transport Executive	Veľká Británia	N/A