STAV E-GOVERNMENTU VO VYBRANÝCH KRAJINÁCH EÚ

Margita Majerčáková*

Úvod

Úroveň elektronických služieb verejnej správy v SR bola na konci predošlého roka pre občanov na veľmi nízkej úrovni. Vyplynulo to zo zistení mimovládneho Inštitútu pre verejné otázky (IVO). V prípade elektronických služieb pre občanov dosiahli referenčné hodnoty stanovené Európskou komisiou iba dve z celkovo dvanástich sledovaných služieb. Jedným z vysvetlení takéhoto stavu je fakt, že občania nemajú dostatočnú silu (na rozdiel napr. od podnikateľského sektora), aby vyvinuli efektívny tlak na ich zavádzanie. Problém občanov spočíva aj v tom, že bežní ľudia nedokážu presnejšie definovať svoje požiadavky a na základe toho nedokážu „generovať“ väčší dopyt po elektronických službách.

Porovnanie e-governmentu za rok 2007

Porovnávanie e-Governmentu v krajinách EÚ je vykonané na základe dokumentu Benchmarking The Supply Of Online Public Services 2007 [1]. Tento dokument je výsledkom siedmeho merania progresu vo verejných online službách.

V tomto porovnaní pre rok 2007 sú ako základné indikátory merania a porovnávaní:

- online sofistikovaný indikátor založený na novom päť stupňovom modeli,
- indikátor počtu verejných služieb ktoré sú plne dostupne online, dostupné 24h denne meraný prostredníctvom existujúceho štvorstupňového modelu,
- hodnotenie národných portálov.

Porovnanie je založené v prvom rade na klasickom web-založenom hodnotení viac ako 5000 verejných agentúr a 14000 webových stránok poskytujúcich dvadsať verejných služieb v 31 zúčastnených krajinách. Krajiny, ktoré sa zúčastnili tohto porovnania sú 27 členských krajín EÚ, Nórsko, Švajčiarsko, Island a Turecko. Tieto zúčastnené krajiny nazveme spoločne EU27+.

Verejné služby dostupné online

Pri porovnávaní e-Governmentov krajín EU27+ sa vychádza z porovnávanie 20 služieb, ktoré majú byť dostupné občanom a podnikateľom nepretržite online.

1. Vláda a občan

- Daň z príjmov fyzickej osoby – občan
- Evidencia vozidiel
- Osobné doklady
- Oznámenia polícii
- Oznámenie o presťahovaní

* Dr. Ing. Margita Majerčáková, Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika, tel.: +421415133126, fax: +421415655615 e-mail: Margita.Majercakova@fpedas.uniza.sk

- Prihlásenie na vysoké školy
- Príspevky soc. Zabezpečenia
- Stavebné povolenia
- Úradné výpisy z matriky
- Verejne knižnice
- Vyhľadávanie pracovného miesta
- Služby zdravotníctva

2. Vláda a podnikateľ

- Colne vyhlásenia
- Daň z pridanej hodnoty
- Daň z príjmov fyzickej osoby (podnikateľ) /právnickej osoby
- Povolenia životného prostredia
- Registrácia právnickej osoby
- Sociálne dávky pre zamestnancov
- Verejne obstarávanie
- Vykazovanie štatistických údajov

Online sofistikácia a plná online dostupnosť služieb

Pre meranie indikátora dostupnosti online verejných služieb bol vytvorený model e-sofistikácie. Tento model ilustruje rôzne stupne sofistikácie online verejných služieb a to od základných služieb, cez jednosmernú a obojsmernú interakciu až po plné elektronické riešenie prípadov.

Obr. 1. Úroveň online služieb e-Governmentu EU 27 a Slovenska [2]

Čiastočná online dostupnosť služieb – má stupne 0 až 3. Plná online dostupnosť služieb zaručuje, že všetky dostupné služby sú nad tretím stupňom v sieti sofistikácie.

0. **Poskytovateľ služby je bez on-line pripojenia**, nemá verejne prístupnú internetovú stránku alebo na verejne prístupnej internetovej stránke poskytovateľa sa nenachádzajú informácie potrebné na začatie poskytovania príslušnej verejnej služby. Občan/podnikateľ realizuje vybavenie príslušnej služby „papierovým“ spôsobom.

1. **Informatívna** - Na verejne prístupnej internetovej stránke sú dostupné informácie pre klienta, napríklad kontakt (poštová alebo elektronická adresa inštitúcie poskytujúcej danú službu, prípadne mená konkrétnych pracovníkov), úradné hodiny, dokumenty a ďalšie náležitosti, ktoré sú potrebné na začatie administratívneho spracovania príslušnej verejnej služby.

2. Jednosmerná interakcia - Z verejne prístupnej internetovej stránky si môže klient stiahnuť tlačivá, formuláre alebo iné dokumenty potrebné na začatie administratívneho spracovania príslušnej verejnej služby. Stiahnuté príslušné tlačivá klient vyplní, zabezpečí k nim prílohy a po skompletizovaní ich zašle alebo osobne doručí príslušnému spracovateľovi služby. Spracované rozhodnutie si vyzdvihne osobne alebo poštou.

3. Obojsmerná interakcia - Pomocou verejne prístupnej internetovej stránky je možná vzájomná komunikácia (interakcia) medzi poskytovateľom na jednej strane a klientom na druhej strane. Znamená to, že klient môže nielen získať tlačivá potrebné na využitie príslušnej verejnej služby, ale prostredníctvom tej istej verejne prístupnej internetovej stránky môže tieto vyplnené tlačivá aj späťne odoslať. Táto forma si vyžaduje autentifikáciu klienta, aby sa príslušná verejná služba zrealizovala. Klient už nemusí vyplnené dokumenty a príslušné prílohy zasielať alebo osobne doručiť príslušnému poskytovateľovi. V priebehu spracúvania služby sa klient informuje o stave spracovania. Spracované rozhodnutie si vyzdvihne osobne alebo poštou.

4. Transakčná - Na verejne prístupnej internetovej stránke má klient možnosť kompletne elektronicky spracovať príslušnú službu (vrátane sledovania prijatia rozhodnutia a uskutočnenia finančnej transakcie). Poskytovaná služba sa realizuje bez priameho kontaktu klienta. Nahradzuje osobný alebo poštový kontakt medzi poskytovateľom a klientom. Takéto spracovanie príslušnej služby si nevyžaduje ďalšie administratívne „papierové“ konanie[2].

Existujúci rámec bol rozšírený aby sa zahrnul piaty stupeň sofistikácie založený na personalizácii. Rámcové meranie pre rok 2007 zahŕňa nasledovné indikátory:

- nezmenený indikátor na počet verejných služieb plne online dostupných, kde plne online dostupné služby sú merané pôvodným štvorstupňovým modelom,
- online sofistikačný ukazovateľ založený na novom, päť stupňovom modeli.

Nový päť stupňový model sofistikácie uvádza dva nové koncepty:

- myšlienku pro-aktívneho poskytovania služieb. Vláda pro-aktívne vykonáva činnosti na rozšírenie kvality poskytovaných služieb a user friendly prístupu. (Príklad pre pro-aktivitu je: verejná správa vyplní niektoré údaje v aplikačnom formulári, ktoré sú už obsiahnuté v databáze verejnej spravy),
- myšlienka automatického doručovania/poskytovania služieb, kde verejná správa automaticky poskytuje špecifické služby to znamená, sociálne a ekonomické práva pre užívateľa a spoločnosti, spojené s určitou podmienkou užívateľa.

Hodnotenie sofistikácie v krajinách EU27+

Európa dosiahla celkovú sofistikáciu na úrovni medzi „obojsmernou interakciou“ a „plnohodnotnými elektronickými transakciami“, vyjadrením v percentách úroveň 76% (Obr. 1.).

Na porovnanie, v roku 2006, s ktorým bolo porovnanie vykonané sa sofistikácia nachádzala na úrovni obojsmernej interakcie. Za pozornosť stojí fakt, že sofistikovanosť stúpa so vstupom nových členov do EÚ a do tohto hodnotenia bolo započítané aj Turecko.

Zaujímavý je rozdiel v hodnotách medzi sofistikáciou služieb pre občanov a pre podnikateľov pre jednotlivé krajiny. Z porovnaní vyplýva že, sofistikácia služieb pre občanov dosiahla priemer 70% a verejné služby pre podnikateľov dosiahli priemer 84% pre EU27+ (Obr.2.,3.)

Obr. 2. Sofistikácia služieb pre občanov [1]

Obr. 3. Sofistikácia služieb pre podnikateľov [1]

Hodnotenie online dostupnosti služieb EU27+

Nárast nepretržitej online dostupnosti služieb v EU27+ znázorňuje Obr. 4. V priemere pre občanov a podnikateľov táto hodnota vzrástla z 50% v roku 2006 na 58% v roku 2007.

Obr. 4. Online dostupnosť služieb v EU27+ [1]

Hodnotenie národných portálov EU27+

Národný portál ponúka prístup k rôznym druhom služieb. V rámci jedného portálu tak centralizuje rôzne služby verejnej správy, ktoré sú dostupné na jednotlivých stránkach daných úradov. Dosiahnutie lepších skúsenosti pre užívateľov je možné cez prístup, “pozriem a vidím“ na všetkých web stránkach verejnej správy umožňujúci rýchlu a jednoduchú orientáciu

užívateľa. Ďalej použitie integrovaného manažmentového systému, ktorý bude zobrazovať služby podľa osobných preferencií, prezentačný mód a ďalšie služby.

Aby sa dosiahlo hodnoverné a objektívne hodnotenie kvality národných portálov dôraz sa kladie na:

- vízie zoskupenia služieb a zlepšovanie ich dostupnosti, prístupu a použitia,
- osobnú skúsenosť užívateľov,
- hodnotenie rozsahu back-office, ktorý bol integrovaný cez vládny orgán.

Hlavou otázkou výskumu zostáva, ktoré z dvadsiatich základných služieb pre verejnosť sú dostupné prostredníctvom národného portálu.

S výsledným priemerom 75% pre EU27+ je možné povedať, že vlády investovali do ich národných portálov a tieto sa stávajú skutočnými vstupnými bránami poskytovania služieb verejnej správy. Ďalším dôležitým ukazovateľom je skutočnosť, že z dvadsiatich základných služieb verejnej správy je až 73% dostupných prostredníctvom týchto portálov.

Hodnotenie pro-aktívnych služieb

Pro-aktívna personalizácia má veľa spoločného s užívateľskou súmernosťou, inými slovami, spôsobom akým sú služby organizované podľa potrieb občanov.

Medzi tieto služby patria:

- daň z príjmov,
- verejné knižnice,
- vykazovanie štatistických údajov,
- povolenia životného prostredia,
- cestovné doklady,
- vodičské oprávnenia,
- študentské granty,
- liečebné náklady,
- príspevky na dieťa.

Výsledkom zisťovania je, že v priemere je dostupných až 36% pro aktívnych služieb. Najvyššiu percentuálnu hodnotu dosahuje Slovinsko, ktoré má až 80% pro-aktívnych služieb dostupných online (Obr. 5.).

Obr. 5. Hodnotenie online dostupnosti pro-aktívnych služieb [1]

Porovnávanie e-Governmentu vybraných krajín EÚ

Slovenská republika je najčastejšie konfrontovaná a porovnávaná s krajinami V4, keďže sa jedná o najbližších susedov. Porovnáваме teda e-Government Slovenska, Poľska, Maďarska, Českej republiky a Slovinska. Slovinsko z dôvodu, že vstúpila medzi prvými krajinami, ktoré sa v 1. mája 2004 pripojili k EÚ do menovej únie.

Slovenská republika

Obr. 6. Online dostupnosť a sofistikácia služieb Slovenska v porovnaní s EU27+ [1]

Slovensko dosiahlo v sledovanej plnej online dostupnosti služieb 35%. Je tu zlepšenie o 15% v porovnaní s rokom 2006. 63% obchodných služieb je plne transakčné, ale len 17% sú plne online pre občanov.

Online sofistikovanosť Slovenských verejných služieb dosiahla 57%. Rozdiel medzi sofistikáciou služieb pre občanov a podnikateľov je značný. Slovensko zostáva v poslednej štvrtine krajín EU27+.

Na druhej strane, pri hodnotení národného portálu dosahuje Slovensko dobré výsledky: viac ako polovica verejných služieb je dostupná cez portál. Použiteľnosť a prispôbenie stránky je taktiež veľmi dobré (<http://www.portal.gov.sk>). Slovenský národný portál dosiahol skóre 83% oproti priemeru EU27+ ktoré je 75 %

Česká republika

Obr. 7. Online dostupnosť a sofistikácia služieb v Českej republike v porovnaní s EU27+ [1]

Česká Republika spravila významný skok z posledných pozícií v plnej online dostupnosti služieb v roku 2006 na 55% v roku 2007. Podobný vývoj bol zaznamenaný aj v službách pre podnikateľov. Online sofistikácia v Českej Republike dosiahla po zavedení nových metód hodnotu 71%.

Hodnotenie národného portálu (<http://portal.gov.cz>) je ocenené vysoko a to až 98%, pričom priemer EU27+ je 75%. Väčšina so služieb pre verejnosť je prístupných prostredníctvom tohto národného portálu

Maďarsko

Obr. 8. Online dostupnosť a sofistikácia služieb v Maďarsku v porovnaní s EU27+ [1]

Dostupnosť online služieb v Maďarsku je na úrovni 50% čo je o 8% menej, ako je priemer EU27+. Sofistikovanosť služieb je v roku 2007 na úrovni 70%. Národný portál (<http://magyarorszag.hu>) poskytuje dobrý vstup k online službám v Maďarsku a bol ohodnotený 77% čo je nad priemerom EU27+.

Poľsko

Obr. 9. Online dostupnosť a sofistikácia služieb v Poľsku v porovnaní s EU27+ [1]

Online dostupnosť služieb v Poľsku vzrástla z 20% v roku 2006 na 25% v roku 2007. Je tu badateľný nárast, ale napriek tomu Poľsko ostáva v poslednej štvrtine hodnotených krajín. Hodnotenie sofistikácie je na úrovni 53% čo je pod priemerom EU27+. Služby pre podnikanie sú na tom o čosi lepšie a dosiahli hodnotenie 62%.

Národný portál (<http://poland.gov.pl>) má prehľadné spracovanie s oddeleným prístupom informácií pre občanov hľadajúcich informácie, zahraničných návštevníkov a informácie o pre podnikateľov, o podnikaní.

Slovinsko

Až 90% základných verejných služieb v Slovinsku je plne online dostupných a je tu badateľný veľký rast oproti roku 2006 a tento rast pokračuje ďalej. Slovinsko sa dostalo na štvrté miesto v tomto rebríčku. Online sofistikácia verejného sektora dosiahla 96%. Väčšina verejných služieb je dostupných prostredníctvom národného portálu. Národný portál (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>) je najlepší príklad personalizovanej, cielenej brány pre služby občanom. Slovinsko dosiahlo za ich národný portál hodnotenie 93%, pričom priemer EU27+ je 75%.

Obr. 10. Online dostupnosť a sofistikácia služieb v Slovinsku v porovnaní s EU27+[1]

Záver

Hlavnou úlohou e-Governmentu je poskytovať služby verejnej správy občanom a podnikateľským subjektom rýchlo, bez časových obmedzení a prostredníctvom moderných informačných technológií. Úroveň e-Governmentu v jednotlivých štátoch EÚ je rozdielna. Do informatizácie verejnej správy sa investujú nemalé finančné prostriedky, ktoré však ešte stále nie sú postačujúce.

Literatúra

- [1] The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services [Online]. [s.a.]. [Citované 2008-12-1] Dostupné na: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf
- [2] Velešic, M. 2007. e-Government na Slovensku – opäť nový štart? [Online]. [s.a.]. [Citované 2008-12-1] Dostupné na: http://www.ivo.sk/buxus/docs/publicistika/subor/eGovernment_Infoware.pdf
- [3] Holka, R.: e-Government v SR, diplomová práca, Katedra spojov, 2008

Grantová podpora

- VEGA 1/0468/08 Inovačné stratégie v sektore služieb