



Po co nam Sieć?

Usługi i treści w sieciach regionalnych

Cezariusz Pawłowski

Ewolucja: od petenta do klienta



Kontakt:

okienko

wielo-
kanałowy

Oferta:

depozyt lub pożyczka

rozbudowana

Relacja z klientem:

urząd - petent

dostawca – klient
partner/pośrednik

Jak to zrobiono?



- nastawienie na obsługę klienta:
 - sposób działania – procesy
 - interfejsy
- zwiększenie efektywności:
 - zmiany organizacyjne
 - technologia
- integracją danych i aplikacji:
 - 360-stopniowy ogląd klienta
 - rachunek kliencki – całościowa obsługa
- integracja i centralizacja back – office
- centra usług wspólnych

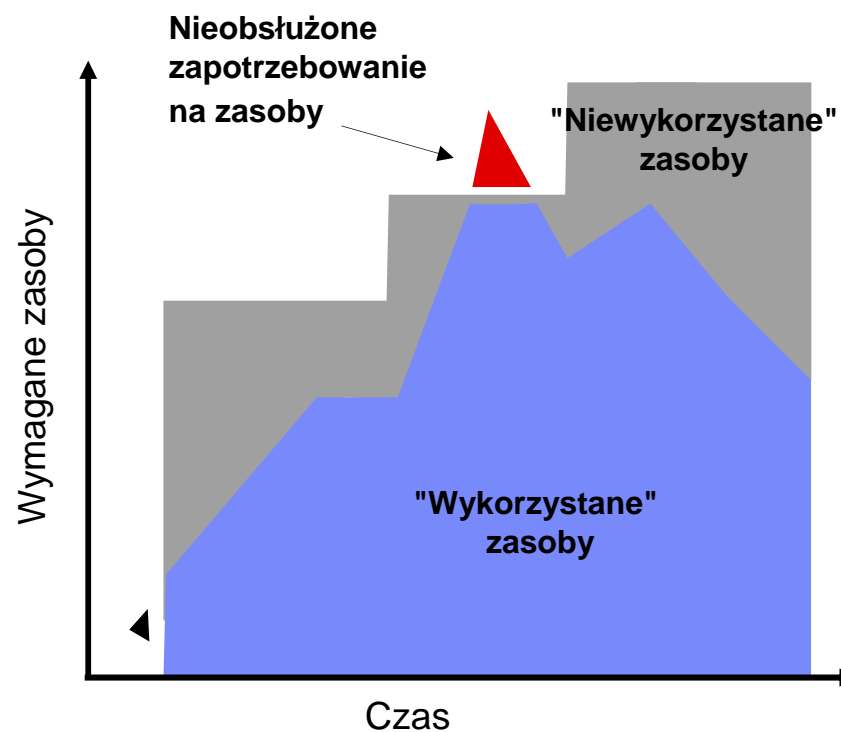
Docelowo: Sieć platformą usług e-governmentowych

Ale jak robimy to teraz:

- lokalne finansowanie
- punktowe rozwiązania o różnym zakresie i poziomie
- jednostkowe zakupy
- brak interoperacyjności również na poziomie regionalnym
- obywatel jako biologiczny integrator contentu urzędowego

Sieć jako Centrum Usług Wspólnych

- funkcjonalność, na którą indywidualnie nikogo nie stać
- SLA – j.w.
- bezpieczeństwo – j.w.
- wykorzystanie infrastruktury – efektywność wyższa o rząd wielkości
- ogólne oszczędności – ok. 30% (przy tych samych funkcjach)



Funcjonalność dostarczana w trybie Software-as-a-Service

- workflow „lokalny”
- workflow regionalny
- cyfrowe archiwum:
 - > bezpieczne przechowywanie
 - > teczki spraw
 - > dostępność statusu sprawy dla obywatela
 - > dostępność teczek dla urzędników
- regionalne Call Centre obywatelskie

Funcjonalność w trybie Software-as-a-Service, cd.

- systemy „back office” (finanse, budżet, podatki, windykacja ...)
- wspólne zestandaryzowane wykorzystanie narzędzi centralnych (PL.id, PUAP, rejestry)
- specyficzne dla typu sprawy skrzynki podawcze
- e- learning dla:
 - > **urzędników (prawo, procedury, systemy)**
 - > **bezrobotnych**
 - > **dla szkół**

PROI: Public Return on Investment

metoda podejmowania decyzji inwestycyjnych w sektorze publicznym

- PROI**
- **analiza konkretnych korzyści dla konkretnych grup uczestników**
 - finansowe (ROI)
 - polityczne (uczestnictwo, przejrzystość)
 - społeczne (zaufanie do administracji, wyrównywanie możliwości)
 - **poprawa funkcjonowania administracji jako całości**

PROI - podstawy

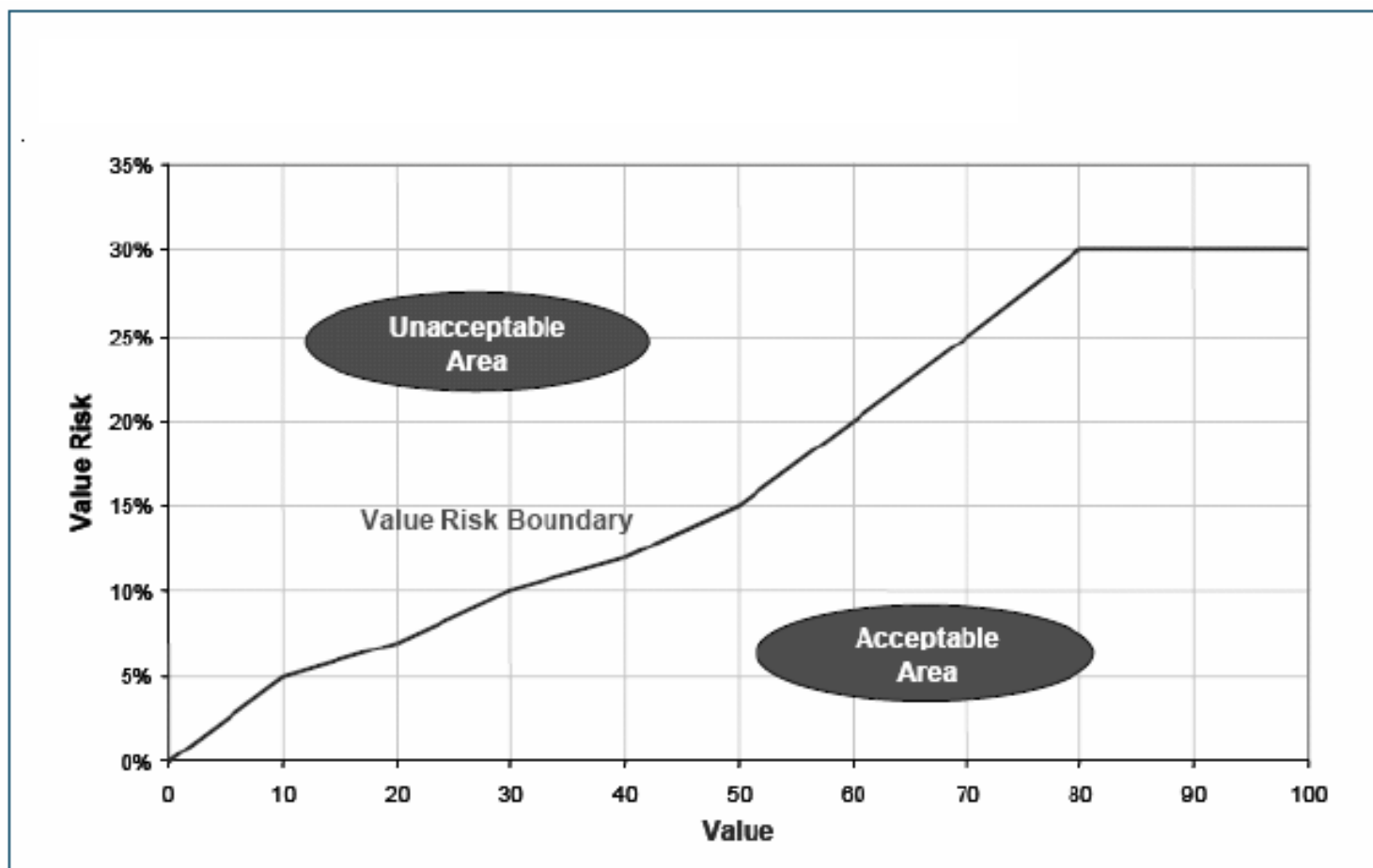
3 mechanizmy oddziaływania społecznego:

1. oddziaływanie bezpośrednie publicznej (usługi) -- wsparcie dla funkcji
2. oddziaływanie pośrednie – zmiana procesu
3. oddziaływanie dalekiego zasięgu – zmiana środowiska

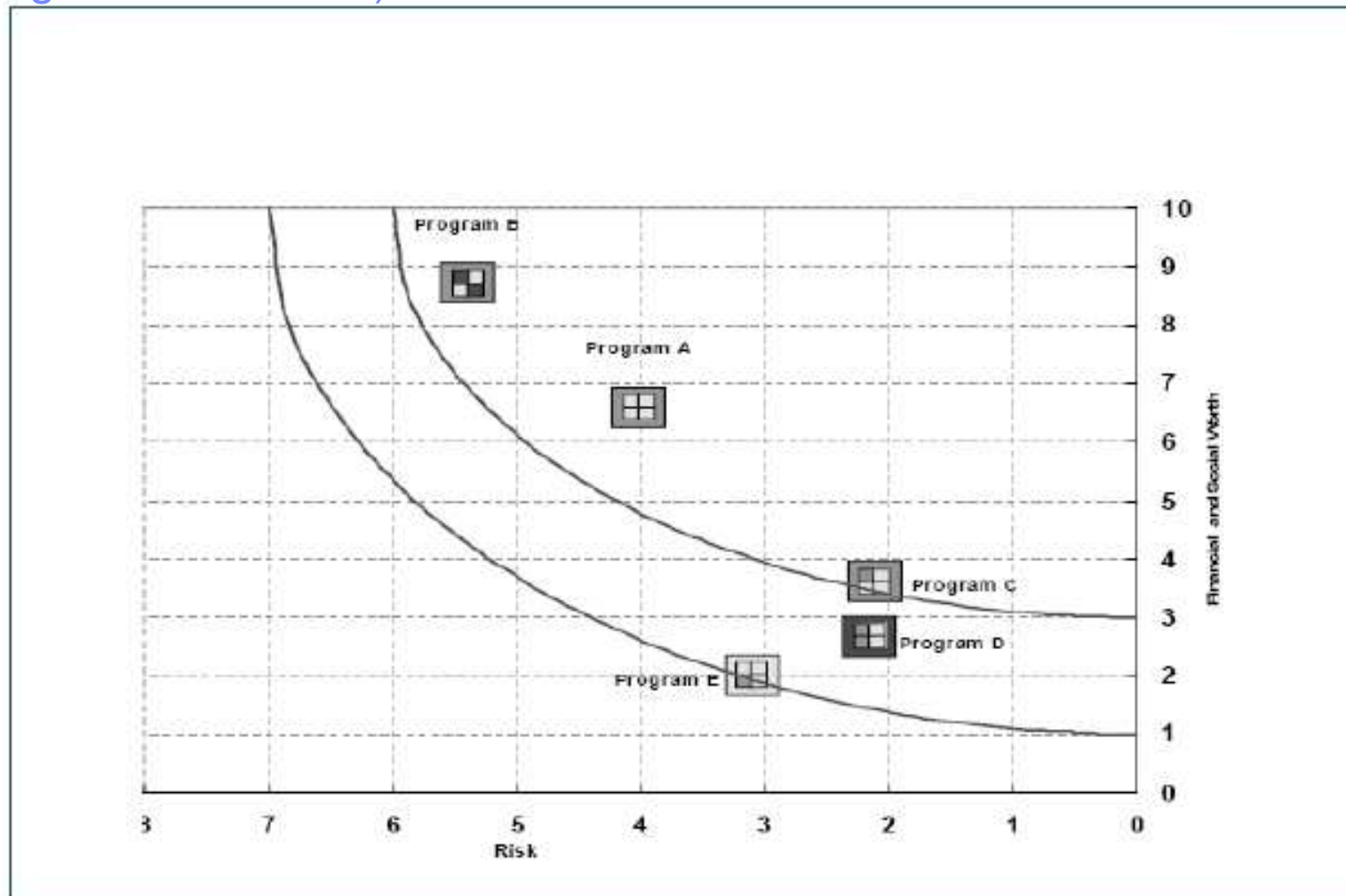
4 typy efektów

1. zwiększenie efektywności (większy efekt przy tych samych środkach/ten sam efekt przy mniejszych środkach)
2. zwiększenie jakości)
3. umożliwienie nowych działań (enablement)
4. zmiana środowiska działania uczestnika

Przykład:
Analiza ryzyka niedostarczenia wartości
(Washington DC Archive)



Przykład:
Analiza opcji projektu w kontekście ryzyko – wartość społeczna i finansowa
(Washington DC Archive)



Morał: Sieć warto budować o ile...

- budujemy też regionalnego Operatora
- traktujemy Sieć jako element Centrum Usług Wspólnych
- obejmujące także regionalne Data Center i Call Centre
- udostępniające uczestnikom narzędzia dla usług typu e-gov (workflow, archiwum, portal, Back Office)
- w trybie Software-as-a- Service
- a przedtem dokonaliśmy świadomego wyboru zakresu Projektu kierując się maksymalizacją efektów społecznych (PROI)
- i określiliśmy model działania (PPP, Managed Services, Outsourcing)
- i sposób finansowania etapu Budowy i etapu Eksploatacji