

K INFORMATIZÁCIÍ VEREJNEJ SPRÁVY VO SVETE A NA SLOVENSKU

Miriám Šebová

Ekonomická fakulta, Technická univerzita v Košiciach

Zuzana Kmecová

Inštitút regionálneho a komunálneho rozvoja, Technická univerzita v Košiciach

Abstrakt: Článok objasňuje hlavné procesy informatizácie verejnej správy v krajinách Európskej únie a vo svete vychádzajúc z hodnotiacich štúdií medzinárodných organizácií. Elektronizácia verejných služieb a implementácia e-governmentu predstavuje v súčasnosti prioritu všetkých vyspelých štátov. Trend informatizácie verejnej správy ako nevyhnutnej súčasti jej reformy a modernizácie sa začína plne realizovať aj na Slovensku. Autori sumarizujú doterajší vývoj a hlavné problémy v tejto oblasti v SR.

Abstract: The article explains the main procedures of electronic public administration in the EU member states and the rest of the world, based on the international organization studies. The electronization of public services and implementation of e-government is a current priority for all developed countries. The informatization of public administration as a key part of its reform is starting to be fully implemented in Slovakia. The authors summarize its development and main associated issues in Slovakia.

Kľúčové slová: verejná správa, informatizácia verejných služieb, e-government, občania

Key words: public administration, informatization of public services, e-government, citizens

Zavádzanie informačno-komunikačných technológií do činností verejnej správy predstavuje prirodzenú súčasť procesu informatizácie celej spoločnosti. Pojem informatizácia verejnej správy sa medzinárodne bežne označuje ako e-government.

Čo znamená e-government? Európska komisia ho definuje ako: „Zavádzanie informačno-komunikačných technológií do verejnej správy spoločne s organizačnými zmenami, novými postupmi a zručnosťami v snahe zvýšenia efektívnosti pri poskytovaní služieb, zvýšenia transparentnosti a posilnenia verejnej politiky.“¹ Obdobnú, zjednodušenú definíciu používa aj OECD a e-government označuje ako “využitie informačných a komunikačných technológií a obzvlášť internetu ako prostriedku na dosiahnutie lepšieho vládnutia“.²

OECD v štúdiách hodnotiacich úroveň využívania IKT vo verejnej správe zdôrazňuje, že e-government musí byť naďalej viac o vládnutí „government“ ako o samotnej informatizácii „e“. Systémy verejnej správy by si mali osvojiť nástroje informačnej spoločnosti, aby dokázali byť vnímavejšie voči potrebám občanov. Žiaducim výsledkom realizácie e-governmentu má byť celkovo lepšie vládnutie „governance“ na všetkých úrovniach verejnej správy, poskytovanie kvalitnejších verejných služieb a to ekonomicky efektívnejšie a za účasti spokojnejších občanov.

Existujú teda jasné dôvody, prečo je dobrý e-government:

- **Efektívnosť.** Zvyšuje efektívnosť nielen aktivít inštitúcií navonok (najmä voči občanom), ale aj efektívnosť ich vnútorného fungovania (zníženie výdavkov na verejnú správu).

¹ Communication of EC: The Role of e-Government for Europe's Future, 26. September 2003

² OECD: The e-Government Imperative, 2003

- Poskytovanie služieb. Skvalitní poskytovanie doterajších služieb (prístup k občanovi ako ku klientovi) a vytvorí priestor pre poskytnutie nových služieb (napr. v ťažšie dostupných oblastiach).
- Špecifické politické výsledky. Šírením informácií a nápadov „po sieti“ umožní dosahovanie špecifických cieľov (napr. environmentálnych a sociálnych). K ekonomickým cieľom môžu prispieť napr. kvalitnejšie vládne programy na podporu podnikania.
- Katalyzátor reforiem. Napomáha reformným a modernizačným procesom vo verejnej správe.
- Dôvera medzi vládou a občanmi. Dôveru posilňuje otvorením a transparentným rozhodovacím procesom. Umožňuje vyššiu participáciu občanov a zároveň liberalizáciu verejných služieb pre všetkých.

Téma rozvoja e-governmentu sa v posledných rokoch nachádza v centre pozornosti vyspelých štátov a medzinárodných inštitúcií. OECD od roku 2001 realizuje projekt E-Government, ktorého súčasťou sú napr. konferencie, diskusné fóra a štúdie, ktoré mapujú pokroky v zlepšovaní e-governmentu v členských štátoch. Lídrom zavádzania IKT do verejnej správy je už niekoľko rokov Kanada, za ktorou nasledujú krajiny ako Singapur, USA, Austrália a z členov EÚ najmä severské štáty – Švédsko, Fínsko a Dánsko.

Európska únia reflektuje na výzvy digitálnej ekonomiky spoločnou iniciatívou i2010, ktorá predstavuje jadro revidovanej Lisabonskej stratégie pre rast a zamestnanosť a balík programov pre etablovanie e-Europe. Tretí pilier iniciatívy s názvom *Inklúzia, lepšie verejné služby a kvalita života* by mal spájať rôzne politiky na podporu „e – inklúzie“ do jednotného koordinovaného rámca, ktorý by zastrešil aktivity na podporu procesov ako e-learning, e – health, e-government a ďalšie. V náväznosti na i2010 Európska komisia v apríli 2006 prijala Akčný plán pre e-government, ktorý obsahuje tzv. cestovnú mapu na splnenie vytyčených cieľov do roku 2010. Za hlavný dôvod rozvoja e-governmentu komisia označuje vzťah medzi ekonomickou výkonnosťou členských krajín a úrovňou využívania IKT vo verejnej správe. *„Táto silná väzba medzi národnou konkurencieschopnosťou, inovačnou silou a kvalitou verejnej správy znamená, že dobrá vláda musí byť v globálnej ekonomike konkurencieschopná. Spomocou e-governmentu môže verejná správa výrazne prispieť k naplňaniu lisabonskej agendy.“*³

Akčný plán formuluje päť ambiciózných cieľov do roku 2010:

- Všetci občania Únie by mali profitovať z inovovaných verejných služieb a ľahkému prístupu k nim.
- Reálne zefektívniť verejnú správu.
- Plne elektronizovať kľúčové služby pre obyvateľov a podniky.
- Umožniť občanom a podnikom profitovať z pohodlného a bezpečného prístupu k verejným službám v priestore celej Únie.
- Posilniť participáciu a demokratické rozhodovanie napr. efektívnymi verejnými diskusiami.

Napredovanie členských štátov v rozvoji e-Government EK monitoruje sledovaním špecifických indikátorov ako napr. počet základných verejných služieb, ktoré sú plne prístupné online. Výsledky posledného prieskumu elektronických verejných služieb v Únii prezentuje štúdia Generálneho riaditeľstva EK pre informačnú spoločnosť a médiá pod názvom *„Online prístup verejných služieb: Ako progresívna je Európa?“* z októbra 2004. Podľa správy je krajinou s najväčším počtom verejných služieb poskytovaných online

³ EC: i2010 e-Government: Accelerating e-Government in Europe for the Benefit of all, Brusel 25.06. 2006

Švédsko, ktoré dosiahlo skóre až 89%. Za ním nasledujú ďalšie krajiny EÚ – 15 Rakúsko, Veľká Británia, Írsko, Fínsko atď. Z nových členských krajín dosahuje vyššiu úroveň informatizácie verejnej správy nad priemerom EÚ – 25 (65%) len Estónsko a Slovinsko. Slovensko sa nachádza v poslednej trojici krajín Únie s približne 40 % - tami digitalizovaných služieb, za nami zaostáva už len Poľsko a Litva. Tieto údaje sa však za posledné dva roky mohli zmeniť, vzhľadom na postupujúcu informatizáciu verejnej správy vo väčšine krajín. Správa potvrdila, že technologická medzera medzi starými a novými členmi EÚ sa prejavila aj v hodnotení e-governmentu.

Pre krajiny s nízkou mierou elektronizácie verejných služieb je potrebné ich postupné sprístupnenie online. Štáty, ktoré však už dosiahli určitú stabilnú úroveň vyspelosti v oblasti e-governmentu (napr. Kanada, USA, Švédsko), čakajú ďalšie výzvy. Podľa piatej výročnej správy spoločnosti Accenture o elektronizácii verejnej správy vo svete⁴, sa po období rýchlej expanzie tempo pokroku informatizácie verejných služieb spomaľuje. Čoraz väčšou prioritou sa stáva propagácia elektronickej verejnej správy za účelom zvýšenia jej využívania. Štúdia prieskumom 5 500 užívateľov internetu zistila, že napriek záujmu o on-line služby občania ich výhody využívajú málo, pričom za najčastejšie dôvody uviedli užívatelia internetu ťažkosti s vyhľadáním správnej stránky (do 26%), jednoduchosť realizácie obchodných transakcií cez telefón (do 20%) alebo prostredníctvom osobného kontaktu (do 34%), obavy o ochranu osobných údajov (do 18%) a problematiku bezpečnosti internetu (do 17%). Skutočné percentuálne hodnoty sa líšili podľa toho, či mala daná krajina nízku, strednú alebo vysokú mieru penetrácie internetu. Ďalšiu výzvu pre elektronicke vyspelé krajiny bude predstavovať integrácia služieb v rámci jednotlivých inštitúcií a úradov verejnej správy (horizontálna integrácia) a tiež integrácia miestnych, národných, ba dokonca i medzinárodných služieb (vertikálna integrácia).

Rozvoj E – governmentu na Slovensku

Trend informatizácie verejnej správy ako nevyhnutnej súčasť jej reformy a modernizácie, sa konečne začína plne realizovať aj na Slovensku. V rámci vládnej stratégie *Informatizácie spoločnosti v SR* z roku 2003 a v *Akčného plánu* bola vytvorená sekcia splnomocnenca vlády SR pre informatizáciu spoločnosti ako inštitucionálne zabezpečenie realizácie náročného procesu a tiež ako koordinačný orgán. Ďalším dokumentom je naša národná lisabonská stratégia „Stratégia konkurencieschopnosti Slovenska do roku 2010“, z ktorej vznikol projekt *Minerva* - oficiálny vládny program rozvoja znalostnej ekonomiky na Slovensku. Minerva sa zakladá na štyroch pilieroch:

- Inovácie, veda a výskum
- Investície do ľudí a vzdelávania
- Podnikateľské prostredie
- Informačná spoločnosť (zahŕňa e – government)

V júni 2005 schválila vláda Akčné plány pre všetky štyri oblasti, čím sa projekt presunul z roviny deklaratívnej do reálnej, začala jeho realizácia. Podľa správy o jej naplňaní z marca 2006 z 20 úloh pre časť Informačná spoločnosť boli zatiaľ zrealizované len nasledujúce tri:

- Procesný, organizačný a informačný model služieb verejnej správy
- Návrh riešenia elektronickeho spoplatnenia správnych poplatkov
- Mapovanie stavu digitálnej gramotnosti a adaptability obyvateľstva na IKT.

⁴ Accenture: E - Government Leadership: High Performance, Maximum Value, 2004. Štúdia vychádza z výsledkov prieskumu vyspelosti služieb elektronickej verejnej správy v 22 krajinách z amerického, európskeho a ázijskeho kontinentu.

Ďalších šesť úloh napreduje - napr. v testovacej prevádzke na Ministerstve vnútra SR sa začali poskytovať informácie z referenčného registra obyvateľov a z databázy dokladov SR oprávneným subjektom. Od 1. júla tohto roka by sa mal sprevádzkovať Ústredný portál verejnej správy, vďaka ktorému budú mať občania možnosť vybavovať služby verejnej správy elektronicky. Portál má k uvedenému termínu poskytovať zatiaľ dve služby, a to notifikáciu o voľných pracovných miestach a možnosť podaní na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Od januára 2007 by mal fungovať voľný prístup do katastra nehnuteľností, pričom v súčasnosti už funguje portál pre prístup do katastra, informácie z ktorého sú čiastočne poplatné. Problematickým sa žiaľ javí napĺňanie bodu „Zvyšovanie používania elektronického podpisu v inštitúciách verejnej správy ako podpora podnikateľského prostredia a elektronizácia verejnej správy“, ktorý je jeden z kľúčových pre budovanie kompatibilnej a synchronizovanej elektronickej verejnej správy.

Postup systematickej informatizácie verejných služieb je naplánovaný v dokumente „Cestovná mapa zavádzania elektronických služieb verejnej správy“, ktorý obsahuje časový harmonogram realizácie činností, ktoré by sa mali v budúcnosti ponúkať občanom, podnikateľom alebo verejnej správe v elektronickej forme. Cestovná mapa nepokrýva len aktivity súvisiace s otvorením služieb na internete, ale tiež implementačný harmonogram základných prvkov potrebných na samotnú elektronizáciu, napr. vytvorenie systému elektronickej výmeny dát medzi celoštátnymi registrami. Harmonogram implementácie do roku 2008 je rozdelený do štyroch fáz a to základnej, technologickej, digitalizačnej a integračnej. Podľa prieskumov spomenutých v prvej časti článku väčšina členských krajín EÚ smeruje k naplneniu digitalizačnej fázy, kým Slovensko sa len pripravuje k druhému technologickému balíku krokov v rámci e-governmentu.

Ku koncu roka 2004 prebehol audit informačných systémov vo vybraných 20 Ústredných orgánoch štátnej správy v SR. Okrem iného sledoval 20 základných verejných služieb, z ktorých bolo v tom čase len 5 plne digitalizovaných a poskytujú sa priamo na internete, 2 boli v štádiu rozpracovania a ostatných 13 nebolo ešte pripravených pre poskytovanie online. Pritom audit hodnotil dostatočnú vybavenosť úradov výpočtovou technikou (95%) a tiež internetizáciu (91%). Horšie to už bolo s kompatibilitou technologických riešení a automatizovanosťou (až 62 % vstupov sa zadáva manuálne). Problémom je tiež nedostatočné prepojenie informačných systémov tzv. interoperabilita, nedostatočná podpora e-služieb, nízka úroveň informačnej gramotnosti úradníkov i občanov a otázky vzbudzujú aj fyzická a dátová bezpečnosť.

Spomínaný audit sa venoval len informatizácii verejnej správy, ďalší subsystém - územná samospráva do neho nebol zahrnutý. Pritom presunom kompetencií zo štátnej správy na územnú samosprávu v rámci reformy verejnej správy je nevyhnutná informatizácia mestských a obecných úradov, aby mohli občanom poskytovať všetky služby. V roku 2005 sa Združenie miest a obcí Slovenska iniciovalo prieskum o situácii v IKT v miestnej správe. Jeho výsledky poukazujú na horšiu vybavenosť počítačmi v porovnaní so štátnou správou. Najväčšia skupina (38%) obecných úradov má k dispozícii dva až tri počítače, 35 % iba jeden počítač. Pritom 43 % úradov používa operačný systém MS Windows 98 a 18 % dokonca MS DOS. Pripojenie na internet má 69 % miestnej územnej samosprávy a vlastné webstránky prevádzkuje 24 % z takmer 2900 obcí na Slovensku. Vláda prenecháva zodpovednosť za informatizáciu územnej samosprávy na miestnych predstaviteľov, ktorí však väčšinou riešia problémy získané prechodom kompetencií na úseku školstva, zdravotníctva a pod.

Zdá sa, že e-government sa aj na Slovensku stáva pomaly realitou a to nielen aktivitami centrálnej vlády, ale aj diskusiou na túto tému, ktorá prebieha v spoločnosti. Podniky, organizácie aj jednotlivci vnímajú dôležitosť aplikácie IKT do procesov verejnej správy, a to nielen pre úspešné zapojenie sa do poznatkovej ekonomiky a zvýšenie konkurencieschopnosti

Slovenska, ale sledujúc aj vlastné ciele – ušetrený čas a peniaze, pretože adresátni verejných služieb sme všetci.

Použitá literatúra

1. Accesenture: E - Government Leadership: High Performance, Maximum Value, Research 2004
http://www.accenture.com/Global/Research_and_Insights/By_Industry/Government/HighValue.htm
2. Adamcová, M.: Politologický diskurz k e-Governmentu, In: Teória a prax verejnej správy 2004. Zborník z konferencie. Univerzita Pavla J. Šafárika v Košiciach.
3. European Commission DG for Information Society and Media: Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Report of the Fifth Measurement, Brusel October 2004
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/online_availability_public_services_5th_measurement_fv4.PDF
4. European Commission: i2010 – First Annual report on the European Information Society, Brusel, 19.05. 2006
5. European Commission: i2010 e-Government: Accelerating e-Government in Europe for the Benefit of all, Brusel 25.06. 2006
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/highlights/egov_action_plan_en.pdf
6. Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR: Návrh cestovnej mapy zavádzania elektronických služieb verejnej správy - nové znenie, Bratislava 19.10.2005
<http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/1ACBABA6A85706B6C125709E003059A2?OpenDocument>
7. OECD: The E – Government Imperative, 2003, ISBN 92 – 64 – 10117 –9
[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/The%20e-Government%20Imperative%20-%20FINAL.pdf](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/The%20e-Government%20Imperative%20-%20FINAL.pdf)
8. OECD: The E – Government Project <http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf>
9. Ponechaní napospas vlastným možnostiam i vlastnej vôli, 21. 10. 2005
<http://www.efocus.sk/clanok.asp?id=2392>
10. SITA: Ústredný portál verejnej správy, 06.06. 2006,
<http://www.accessegov.org/acegov/web/sk/doc.jsp?doc=4>
11. Správa o naplnení Stratégie konkurencieschopnosti Slovenska do roku 2010, jej akčných plánov a Národného programu reforiem SR, Vláda SR, marec 2006
<http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/CC597604E08AC189C125712B003121F3?OpenDocument>
12. Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR a Akčný plán, Vláda SR, apríl 2003
[http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/7B34D47D090A53D2C1256E9B004046FC/\\$FILE/Zdroj.html](http://www.rokovania.sk/appl/material.nsf/0/7B34D47D090A53D2C1256E9B004046FC/$FILE/Zdroj.html)
13. www.iminerva.sk k 30.06. 2006

Kontaktné adresy:

Ing. Miriam Šebová
Ekonomická fakulta, Technická univerzita v Košiciach
Letná 9
042 00 Košice
SR
miriam.sebova@tuke.sk, +42155 6023262

Ing. Zuzana Kmecová
Inštitút regionálneho a komunálneho rozvoja, Technická univerzita v Košiciach
zuzana.kmecova@tuke.sk, +42155 6023219