

Postoje velike prilike za poboljšanje digitalizacije javnih usluga

👤 Dražen Tomić (/search/?search=Dražen Tomić&search_boolean=and&filter=autor) © 28.09.2022.
🖨️ Print (<https://www.ictbusiness.info/poslovanje/postoje-velike-prilike-za-poboljsanje-digitalizacije-javnih-usluga.phtml>)



Posljednjih 5 godina učinjen je značajan pomak u digitalizaciji javnih usluga, no prostora za daljnji razvoj je jako puno, ističe za ICTbusiness.info Mirjana Samardžić_Novoselec iz Apsolona i dodaje da postojeće servise potrebno je povezati kako bi građani trošili manje vremena na davanje istih podataka sustavu, a sustav javne uprave koristio već dostupne i provjerene podatke.

Prema njezinim riječima nedavni redizajn portala korak je na dobrom putu prema okretanju perspektive iz one službeničke u korisničku, no postoji daljnja potreba za poboljšanjem korisničkog iskustva.

Digitalizacija i digitalna transformacija usko su povezane jer bez transformacije nema prave digitalizacije. Kako stoji Hrvatska danas kada govorimo o javnoj upravi i lokalnoj upravi i samoupravi?

U fokusu transformacije, odnosno promjene poslovnog modela treba biti korisnik – građanin, poduzetnik – onaj kome je usluga namijenjena. Tek kada uslugu u potpunosti prilagodimo njegovim potrebama, možemo pristupiti digitalizaciji usluge. Taj je proces iznimno zahtjevan jer podrazumijeva promjenu razmišljanja pružatelja usluga. U ovom slučaju je to javna uprava, koja se i inače percipira kao spora i nesklona promjenama.

Posljednjih 5 godina učinjen je značajan pomak u digitalizaciji javnih usluga, no prostora za daljnji razvoj je jako puno. Postojeće servise potrebno je povezati kako bi građani trošili manje vremena na davanje istih podataka sustavu, a sustav javne uprave koristio već dostupne i

provjerene podatke.

Velik prostor za poboljšanje postoji u integraciji baza podataka među različitim tijelima. Iz našeg iskustva rada s velikim brojem javnih tijela, razumijevanje potrebe za optimizacijom procesa, bilo u njegovom trajanju, kompleksnosti za korisnika ili materijalnom trošku, postoji. Međutim, svaki pokušaj temeljitog redizajna poslovnih procesa zaključan je legislativom, zatvorenosti baza podataka i njihovom međusobnom nepovezanosti. To treba mijenjati.

Na lokalnoj razini, situacija je nešto drugačija, obzirom na veliku fragmentiranost, kako u odlučivanju i prioritizaciji, tako i u proračunskim sredstvima. Tako danas i dalje imamo načelnike koji ne koriste osobna računala, ali i one koji su svoje poslovanje u velikoj mjeri digitalizirali i otvorili građanima. Vjerujemo da bi znatno veći broj lokalnih čelnika poduzeo i odlučnije korake prema transformaciji, kada bi raspolagao odgovarajućim sredstvima. Razvoj transformativnih digitalnih rješenja iziskuje značajan financijski izdatak koji lokalni proračuni često ne mogu podnijeti. Iz tog razloga, lokalne sredine koje uspiju na tom putu zaslužuju posebne pohvale.

U našem godišnjem istraživanju digitalne spremnosti gradova koje provodimo na uzorku od 20 najvećih gradova u RH došli smo do zanimljivih zaključaka. Primijećen je značajniji napredak kod većine promatranih gradova u posljednje tri godine. Sve je više digitalnih usluga, veći broj različitih digitalnih alata, sve više se budi svijest gradskih uprava o potrebi implementacije digitalnih tehnologija u upravljanju i komunikaciji, a velik broj gradova napravio je značajne iskorake. Pritom u ovogodišnjem istraživanju, posebno su se istaknuli gradovi Rijeka, Pula i Dubrovnik sa zanimljivim, uključivim i inovativnim rješenjima za građane koji mogu biti dobar primjer svim drugim gradovima.

Što treba napraviti kako bi se nastavila digitalna transformacija javne uprave? Sustav e-građani ima više od 120 usluga koje su namijenjene građanima i poduzetnicima, što nije loše, ali može i bolje....

Broj usluga sustava e-građani raste iz dana u dan, kao i broj njegovih korisnika, što pokazuje da potreba i poslovni slučaj opravdavaju daljnja ulaganja. Nedavni redizajn portala korak je na dobrom putu prema okretanju perspektive iz one službeničke u korisničku, no postoji daljnja potreba za poboljšanjem korisničkog iskustva.

Opseg i broj usluga trenutno nećemo komentirati jer je on u svakodnevnom porastu, te je primjetno da tijela zaista rade na tome da razviju nove usluge koje će omogućiti građanima udaljeni pristup njihovom ostvarenju i olakšati im svakodnevnicu.

Prostor za poboljšanje primijetili smo i u omogućavanju jednakog pristupa uslugama svih građana RH, neovisno o njihovoj lokaciji. Primjerice, u okviru sustava e-Građani postoji i usluga e-novorođenče, a kojom se, između ostalog, roditeljima omogućava i podnošenje zahtjeva općini, gradu ili županiji za isplatu novčane potpore za novorođeno dijete. Međutim, kako bi roditelji tu pogodnost sustava mogli koristiti, njihova jedinica lokalne (ili regionalne) samouprave mora zatražiti pristup usluzi od Ministarstva pravosuđa i uprave. Time se u nepovoljniji položaj stavljaju roditelji čije lokalno čelništvo ne prepoznaje dodanu vrijednost ovakvog sustava za svoje građane te se nalaze u situaciji da moraju uložiti značajno vrijeme i novac u ostvarenje ovog prava.

Kakvi smo u odnosu na druge europske zemlje jer prema najnovije DESI indeksu smo ponovno pali? (Hrvatska pala na novom DESI indeksu na 21. mjesto | ICT Business)

Usporedivost s drugim zemljama omogućena je provedbom međunarodnih vjerodostojnih istraživanja, od kojih se posebno ističu spomenuti DESI indeks Europske komisije te IMD indeks globalne digitalne konkurentnosti.

DESI indeks predstavlja godišnje izvješće o indeksu gospodarske i društvene digitalizacije koji državama članicama može poslužiti i kao putokaz za daljnje napore u području digitalizacije. Među 27 država članica EU-a Hrvatska je na 21. mjestu, što je pad od 2 mjesta u odnosu na prethodnu godinu. Hrvatska bilježi bolje rezultate od Mađarske, Slovačke, Poljske, Grčke, Bugarske i Rumunjske, dok se ispred nas nalaze sve druge članice EU.

Hrvatska ima dobre rezultate po pitanju otvorenih podataka, ali to umanjuju loši rezultati u području digitalnih javnih usluga, s malim brojem korisnika, rijetkom primjenom unaprijed ispunjenih obrazaca i ograničenim pružanjem javnih usluga građanima i poduzećima.

IMD – Svjetska ljestvica digitalne konkurentnosti mjeri sposobnost i spremnost zemalja da usvoje i istraže digitalne tehnologije kao ključni pokretač ekonomske transformacije u poslovanju, upravljanju i širem društvu.

Hrvatska se prema IMD ljestvici u 2021. godini nalazi na 55. mjestu od 64 zemlje te bilježi pad od 3 mjesta u usporedbi s 2020. godinom. Najveći pad je ostvaren u području znanja - s 41. mjesta u 2020. godini na 47. mjesto u 2021. godini, dok je u području spremnosti za budućnost ostvaren blagi porast, sa 62. mjesta u 2020. godini na 60. mjesto u 2021. godini. Prema ovom istraživanju Hrvatska je ostvarila najlošiji rezultat u Europi te se iza nje mahom nalaze zemlje s drugih kontinenata – Azije, Afrike i Južne Amerike.

Hrvatska provodi europskim novcem veliki projekt CDU-u (centar dijeljenih usluga), a sada dolazi i za projekte digitalne transformacije i digitalizacije novac iz nove financijske omotnice ali NPOO. Što bi trebalo napraviti i pokrenuti da se taj novac iskoristi?

Hrvatskim Planom za oporavak i otpornost (NPOO) je u digitalnu transformaciju hrvatskog društva i gospodarstva usmjereno 20,4 posto ukupno dodijeljenih sredstava u okviru plana. Specifično, sredstva su usmjerena povećanju učinkovitosti i transparentnosti tijela javnog sektora, uspostavljanju upravljačkih i koordinacijskih struktura za planiranje i provedbu digitalne transformacije društva i javne uprave te pružanje alata i tehnologija tijelima javne uprave koji su potrebni za razvoj učinkovitijih i kvalitetnijih usluga prema potrebama korisnika.

Iako je od usvajanja plana prošlo više od godinu dana, projekti u području digitalizacije se sporo pokreću. Jedan od razloga je nedovoljna osmišljenost i razrađenost projekata koji su u NPOO bili navedeni samo na razini ideje a ne zrelog projekta, a drugi razlog sporosti je poznata boljka našeg sustava javne nabave s ocjenjivanjem ponuda i žalbenim postupcima. Obzirom da i sami donositelji odluka u tijelima često nemaju potpunu informaciju o tome što sve mogu dobiti za svoj novac, jasnije i transparentne komunikacije s većim brojem dionika iz privatnog sektora mogu izroditi kvalitetno koncipirane projekte te povećati kvalitetu dokumentacije za javnu nabavu, a time i dovesti do kvalitetnijih rješenja koja će se proizvesti kao rezultat projekta.

Kada ste spomenuli CDU, u NPOO-u se nalazi i projekt „Nadogradnja Centra dijeljenih usluga“, a koji će početi s uvođenjem platforme lanca blokova (blockchain) i pospješiti projekte u područjima kao što su digitalni identitet, digitalne poštanske usluge, digitalne diplome, digitalne javnobilježničke usluge i pouzdana razmjena podataka. Time se stvaraju preduvjeti za brojne ranije spomenute izazove u postojećem stanju digitalizacije javnih usluga u Hrvatskoj te polažemo veliku nadu u uspjeh ovog projekta.

U novom izvješću o digitalnoj transformaciji u Hrvatskoj detaljno ste analizirali stanje - što su ključni nalazi studije?

Naše istraživanje digitalne transformacije u Hrvatskoj, između ostalog, ispituje i percepciju predstavnika gospodarskog sektora o stanju digitalizacije hrvatskog gospodarstva i javne uprave. Gospodarstvo je u 2021. godini ocijenjeno s prosječnom ocjenom 2,59 te je vidljiv blagi

porast u odnosu na 2020. godinu kad je prosječna ocjena iznosila 2,52. Usprkos pozitivnom trendu, ukupna ocjena i dalje nije na zadovoljavajućoj razini, a tempo rasta je vrlo spor te je jasno da postoji značajan prostor za napredak u sljedećim godinama.

Što se tiče ocjene stanja digitaliziranosti administracije javne uprave u Hrvatskoj, ispitanici su ponudu e-usluga za građane i pravne subjekte ocijenili s prosječnom ocjenom 2,78. Vidljiv je blagi porast u odnosu na 2020. godinu kad je prosječna ocjena iznosila 2,73 no, kao i kod ocjene stanja digitalizacije gospodarstva, radi se o vrlo maloj promjeni pri čemu ne bi bilo poželjno da u narednim godinama potencijalno dođe do stagnacije na ovom području.

Ispitanici su kao ključne političke i društvene mjere koje je potrebno poduzeti kako bi se osigurala što kvalitetnija digitalna budućnost u Hrvatskoj istaknuli sljedeće - Digitalizacija administracije (e-usluge za građane i pravne subjekte, centri dijeljenih usluga) je kao i prethodnih godina na prvom mjestu kao mjera koju je u 2021. godini odabralo 82,4 posto ispitanika, Digitalna izobrazba u školstvu je sa 79,9 posto na drugom mjestu, Izgradnja širokopolasne mreže kao osobito važna na trećem je mjestu sa 67,4 posto, Najznačajniji porast od 16,2 posto u odnosu na 2020. godinu bilježi mjera Poticanje poduzetništva (start-upova) koju je odabralo 56 posto ispitanika.

*** Izradu projekta „Utjecaj digitalne transformacije na razvoj javnih usluga u Hrvatskoj“ sufinancirala je Agencija za elektroničke medije iz Programa poticanja novinarske izvrsnosti**