

**TRANSFORMACYJNY MODEL USŁUG E-GOV**

Materiał został przygotowany w ramach projektu *"Ministerstwa Uczące Sie"*.  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**1 Opis praktyki**

Proponowane narzędzie stosowane jest od kilku lat w niektórych instytucjach publicznych jako rodzaj samooceny stopnia partycypacyjności, na jakim znajduje się dana jednostka organizacyjna, szczególnie w obszarze usług e-governmentowych. Narzędzie zorientowane jest przede wszystkim na relacje z otoczeniem, czyli z obywatelami. Odnosi się jednak także do instytucjonalnego wymiaru współpracy instytucji publicznych z innymi organizacjami prywatnymi, publicznymi i pozarządowymi. Argumentem na rzecz stosowania modelu jest teza, że o ile wszystkim znany jest strategiczny aspekt projektowania usług świadczonych przez instytucje publiczne, o tyle niewiele jest instrumentów definiujących zarówno wizje i metodologię ich implementacji poprzez transfer aktywności i kompetencji na rzecz większej interaktywności obywatelskiej. W tym celu utworzono matrycę takiego transferu. Umożliwia ona nie tylko monitoring procesu i mierzenie stopnia dostępności usług publicznych – a zatem ich benchmarkingu – ale również narzędziem zarządzania strategicznego poprawiającego przyszłe relacje użytkowników usług (obywateli, instytucji biznesowych, innych organizacji publicznych i organizacji pozarządowych). Reprezentuje tym samym przesunięcie paradygmatu świadczenia usług e-governmentowych.

**2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)**

Praktykę można ulokować w polu Relacji z Otoczeniem, w tym do relacji z innymi departamentami o podobnej funkcjonalności, oraz z szeroko rozumianymi klientami korzystającymi z usług administracji centralnej.

Praktyka dotyczy czynnika: Procedury i Zwyczaje – praktycznych miar odnoszących się do interesariuszy departamentu – oraz koncentruje się na Wiedzy o otoczeniu, w którym działa departament.

**3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka**

Proponowana metoda pomiaru stopnia partycypacyjności w relacjach z otoczeniem może być stosowana zarówno na poziomie departamentu, mniejszych komórek organizacyjnych, jak i ponaddepartamentowym, co jednak wymagałoby dużego zaangażowania komórek analitycznych organizacji oraz intensywnej współpracy z ekspertami zewnętrznymi.

**4 Zalety i ograniczenia praktyki**

Matryca transformacji opisana za pomocą dwóch osi nadaje kompleksowy wymiar ewolucji i strategii usług świadczonych z wykorzystaniem e-government. Idąc dalej niż benchmarking celów, może nadać większy impet dla realizacji strategii. Nadal można analizować postęp w świadczeniu usług, lecz przy okazji lepiej definiować priorytety i sposób ewaluacji metod świadczenia usług. Ich użytkownicy stają się aktywnymi użytkownikami a nie tylko biernymi odbiorcami usługi. Uczynienie z nich partycypacyjnego partnera poprawi jakość relacji administracji publicznej z otoczeniem, bez względu na to, czy jest nim obywatel, biznesmen czy inna organizacja publiczna.

**Źródła**

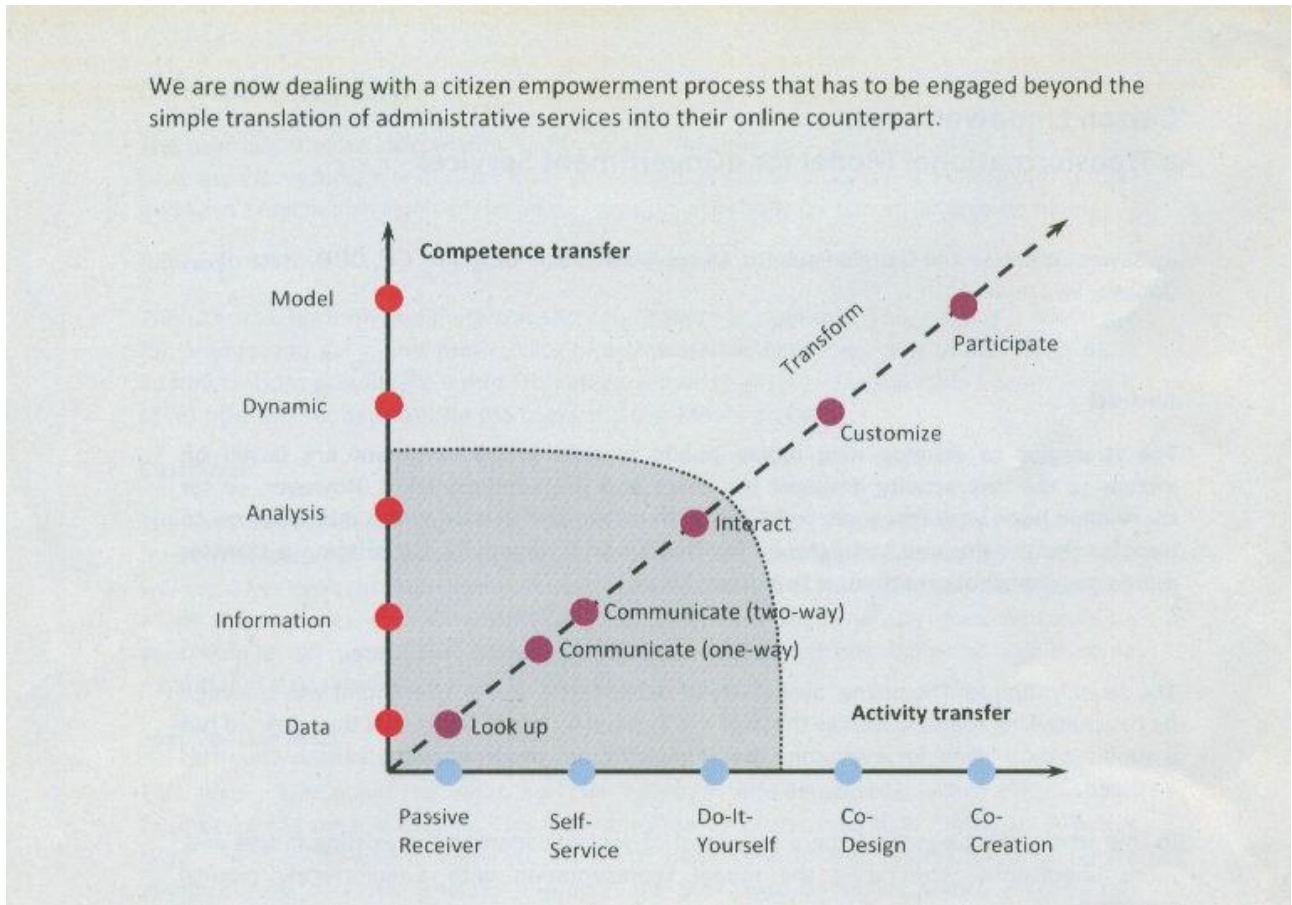
Wywiady MUS - Lozanna 2012

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Chrabąszcz R. (2012) "Doświadczenia administracji szwajcarskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Chrabąszcz R. (2012) "Doświadczenia administracji szwajcarskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

## Załączniki

## Matryca transferu kompetencji i działań administracyjnych (



Źródło: Comtesse X, Pauletto G., "Transformational Model for eGovernment Services", CTI, State of Geneva 2011.

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Chrabąszcz R. (2012) "Doświadczenia administracji szwajcarskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar