

UPROSZCZENIE PROCEDUR ADMINISTRACYJNYCH - SIMPA

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

1 Opis praktyki

Praktyka SimpA stanowi element programu legislacyjnego kantonu Vaud – cel ogólny programu to uproszczenie zadań administracji a jego cele szczegółowe to wdrożenie odpowiedniej strategii systemowej oraz rozwój e-government poprzez wykorzystanie otwartych standardów i oprogramowania open-source. Realizację programu rozpoczęto w marcu 2010 r. a jego dotychczasowymi osiągnięciami jest 180 propozycji uproszczeń zebranych w tzw. pudełkach pomysłów (idea boxes), ponad 50 propozycji wypracowanych przez wewnętrzną grupę roboczą oraz utworzenie trzech grup konsultacyjnych z partnerami zewnętrznymi – biznesem, obywatelami oraz gminami. Podstawowe cele w obszarze podatków, zasobów ludzkich, bezpieczeństwa, zdrowia, edukacji i kultury zostały zanalizowane w perspektywie wspólnych potrzeb i oczekiwań związanych z technologiami informacyjnymi. Zidentyfikowano listę niezbędnych narzędzi: pojedynczy punkt wejścia, zarządzanie dostępem, zarządzanie treścią, płatności elektroniczne, wielokanałowe upowszechnienie treści elektronicznych oraz zamówienia publiczne. Analizę przeprowadzono w dwóch wymiarach; strony podaźowej (jakie typy usług świadczone są poprzez dany kanał oraz strony użytkownika (czy usługi te są wykorzystywane, czy przyczyniają się zdaniem użytkowników do uproszczenia procedur administracyjnych). Analizę przeprowadzono dla każdego etapu świadczenia usługi: (1) urząd publikuje informacje w Internecie i udostępnia formularze do pobrania, (2) użytkownik może rozpocząć procedurę administracyjną on-line, (3) użytkownik może sfinalizować daną procedurę i ewentualnie dokonać płatności on-line, (4) skargi i odwołania są zarządzane on-line

2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)

Praktyka odnosi się do pola Relacje z Otoczeniem, w aspekcie użyteczności i skuteczności działań urzędu. Wpływa na Adaptację w wymiarze operacyjnym.

3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka

Analizę można przeprowadzić na poziomie departamentu i w sferze jego kanałów komunikacji z klientami zewnętrznymi.

4 Ogólna ocena praktyki

Uproszczenie usług administracyjnych poprzez wykorzystanie narzędzi e-government jest trendem, na który często powołują się reformatorzy administracji publicznej, przyczyniającym się do zwiększenia skuteczności, ale także transparentności i rozliczalności administracji publicznej. W tej perspektywie cykliczne stosowanie narzędzia w rodzaju programu SimpA, może być ważnym elementem poprawiającym jakość funkcjonowania urzędu.

Źródła

Wywiady MUS - Genewa 2012

Załączniki

brak

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