

Charakterystyka i cele nowoczesnej administracji publicznej

**- w kierunku „new public service” / nowy model
służby publicznej**





*Jednym z celów jaki został wyszczególniony w dokumencie **ePolska 2006** jest usprawnienie działania administracji poprzez szersze zastosowanie narzędzi wykorzystujących technologie informacyjne i komunikacyjne , w tym zastępowanie papierowego obiegu informacji obiegiem elektronicznym.*

Sukces w zakresie usprawnienia działania administracji jest uzależniony nie tylko od IT ale przede wszystkim od samej administracji.

Administracija



administracja



Nauka o administracji publicznej bada i opisuje instytucję (urząd, podmiot publiczny), w wymiarze zarówno:

- jej sprawnego funkcjonowania
- oraz jej uwarunkowań prawnych,
- relacje pomiędzy państwem a obywatelem
- i innymi podmiotami życia społecznego.

Bada i opisuje również założenia ustrojowe państwa, stan prawny (konstytucja) i jego wpływ na model organizacyjny urzędu, a przede wszystkim na **wzrost jakości życia obywatela!**

administracja



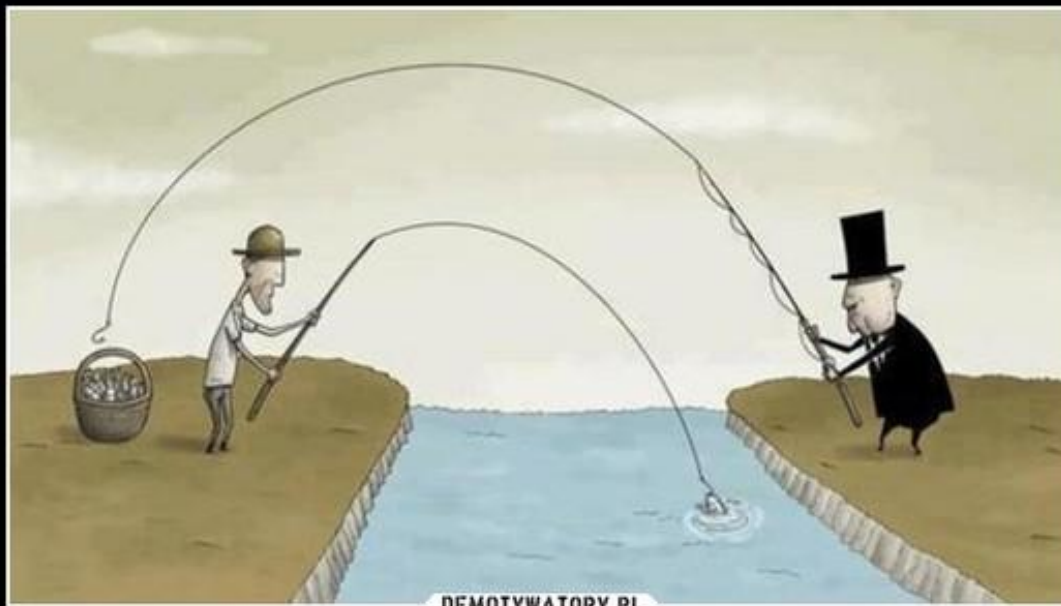
Państwo

po
pr

Obywatel

ok
pr

Sł



Obywatel kontra państwo

ym,

mający
ez

Jakość

unikacji)

pomiędzy państwem a obywatelem wpływa na kapitał społeczny oparty na lojalności i zaufaniu !!!

e-Administracja



e-administracja



E-administracja (*e-government*) – wykorzystanie
1) technologii informatycznych (informacyjnych) i
2) telekomunikacyjnych (Internet) w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniu nowych umiejętności w celu:

- poprawienia jakości świadczonych usług publicznych;
- wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne;
- poparcia dla polityki państwa.

<http://ec.europa.eu>

e-administracja



E-administracja (*ujęcie UE*) – zintegrowane działanie zmierzające do stworzenia tańszej i skuteczniejszej administracji, a w rezultacie prowadzi do poprawy zarządzania (administrowania) państwem i obniżenia kosztów administracji.

E-administracja pozwala na usprawnienie kontaktu i tworzenie przyjaznej atmosfery pomiędzy obywatelem a urzędem i urzędnikami przy wykorzystaniu nowoczesnych technik cyfrowych.

e-administracja



E-administracja (*ujęcie PL*)

W Polsce coraz częściej wskazuje się na zależność między tworzeniem nowoczesnego państwa a tworzeniem e-administracji – niezbiurokratyzowanej, transparentnej, skutecznej, taniej i szybkiej, czyli efektywnej i przyjaznej, gdzie dokument ma postać niematerialną [Cellary].

Spółeczeństwo informacyjne



Charakterystyka wybranych e-usług w ramach tzw. e-gospodarki:

e-bankowość	e-kultura
e-ubezpieczenia	e-zdrowie
e-handel	e-turystyka
e-edukacja	e-administracja
e-?	

Geneza



geneza



Państwo to ja! / Ludwik XIV (Król Słońce; 1638–1715)

- ✓ Usystematyzowana refleksja dotycząca obszaru administracji państwa
 - Państwo / suweren
 - Cele – polityka administracyjna państwa
 - Prawo / przepisy administracyjne
- ✓ **Kodeks** w XV w.
 - Instytucja – korpus administracyjny
 - Instrumenty, np. dokumentacja
- ✓ **Prawo** (Plato – IV w. p.n.e.)
 - Narzędzia (tabliczki gliniane)
 - Podmiot – poddany / obywatel
- ✓ **Tora, Biblia, Koran** – religijna inspiracja dotycząca kształtowania modelu życia społecznego.

geneza



Ważne, aby obywatele byli równi wobec praw i aby sprawiedliwość była sprawiedliwie egzekwowana.

Napoleona Bonaparte

- ✓ **Napoleona Bonaparte** poczynając od pierwszej konstytucji (1791), konstytucjonalizm, wyznacza „de facto” nową jakość w sprawowaniu funkcji administracyjnej w skali europejskiej.
- ✓ Tradycja francuska administracji oparta jest na poszukiwaniu równowagi pomiędzy silnym i dobrze zorganizowanym państwem egzekwującym od obywateli wymagane prawem obowiązki a proporcjonalnie słabym, ale posiadającym podstawowe prawa zapisane w konstytucji, obywatelem.
- ✓ Deklaracja Praw Człowieka Obywatela – 1789.

geneza



Okropna jest myśl, że pierwszego lepszego dnia świat może być bez reszty wypełniony (...) małymi pionkami, małymi ludźmi, kurczowo trzymającymi się małych stanowisk i pchającymi się do większych.

Max Webber

- ✓ **Max Weber** (1864-1920) opracował on tzw. koncepcję **organizacji biurokratycznej**, która stanowi do dnia dzisiejszego, podstawowy element treści programowych dla przedmiotów z zakresu zarówno administracji jak i zarządzania.
- ✓ Każdy urząd aby mógł sprawnie funkcjonować musi działać według ściśle zaprojektowanych procedur administracyjnych opartych na następujących tzw. „zasadach biurokratycznych.

geneza



ZASADY BIUROKRATYCZNE WEBERA (1/2)

1. Wykonywanie czynności urzędowych jest działalnością stałą, której zakres jest określony i uregulowany przez przepisy prawne;
2. Zasada kompetencji (rozgraniczenie uprawnień i obowiązków, zakres prawa wydawania poleceń, rozkazów i stosowania środków przymusu, kwalifikacje merytoryczne – np. zgodnie prawem administracyjnym);
3. Zasada hierarchii – struktura organizacyjna oparta na kilku szczeblach decyzyjnych, relacji służbowych;
4. Zasada oddzielenia tzw. „sztabu administracyjnego” – urzędnicy nie są właścicielami środków administracji i utrzymania. Za pracę otrzymują zdefiniowane w ustawie wynagrodzenie;

geneza



ZASADY BIUROKRATYCZNE WEBERA (2/2)

6. Zasad oddzielenia stanowiska od osoby – stanowisko administracyjne nie podlega prawy własności, dziedziczenia itd.
7. Praca urzędnika ma charakter podstawowego zatrudnienia (etat);
8. Praca w urzędzie wymaga stałego kształcenia – podnoszeni kwalifikacji w wybranym zakresie realizacji zadań urzędowych;
9. Dokumentacja – wszelkie działania administracyjne muszą być realizowane na papierze (dowód). Niedopuszczalne są „ustne” procedury;
10. Standaryzacja i formalizacja - działalność administracyjna wymaga formalnych przepisów, jednoznacznych procedur regulujących pracę i decyzje urzędników.

geneza



*Every particular application of general law is an act of administration.
Każda, nawet najmniejsza egzekucja prawa jest działaniem administracyjnym.*

Woodrow Wilson

- ✓ **Woodrow Wilson**, w 1887 r. w swoim artykule „The Study of Administration” po raz pierwszy odróżnił funkcje administracyjną (**public administration**) od funkcji politycznej (**politics**).
- ✓ W pierwszym przypadku mamy do czynienia z pracownikami administracyjnymi sektora (*public administrators*) realizującymi w sposób efektywny i odpowiedzialny cele konstytucyjne i programowe państwa, w drugim, z politykami (*elected officials*), którzy poprzez swoją działalność polityczną powyższe cele wyznaczają i kształtują.

Nowoczesna administracja



Nowoczesna administracja



*The new public service (administration) is built on the idea of the public interest, the idea of **public administrators** serving citizens is indeed becoming fully engaged with those they serve.*

Nowoczesna administracja odwołuje się do tzw. „interesu publicznego” – koncepcji zakładającej pełnego zaangażowania administracji w zakresie służby obywatelom.

Denhardt

- ✓ Pod koniec XX w. nastąpił radykalny zwrot aksjologiczny w założeniach funkcjonowania administracji publicznej, odchodzący od mniej lub bardziej, totalitarnego modelu, w sumie nieprzyjawnego dla obywatela państwa.
- ✓ Nowe spojrzenie na rolę administracji i jej podmiotowe ukierunkowanie względem obywateli wyznacza kierunek o nazwie „**służba publiczna**” (*Public Service*).

Nowoczesna administracja



New Public Administration / Nowoczesna administracja

- ✓ **New Public Administration** (*Nowoczesna administracja*)
– nurt w teorii administracji deklarujący poglądy w opozycji do pozytywistycznego (totalitarnego), technicznego i hierarchicznego (biurokracja) tradycyjnego modelu administracji.
- ✓ Konferencja w Minnowbrook 1968 - **Dwight Waldo**
- ✓ Konieczność odbudowania zaufania społecznego do instytucji państwa i administracji.

Nowoczesna administracja



New Public Administration / założenia

- ✓ **Democratic citizenship** (świadomy wyborca) – cykliczne uczestniczenie w powszechnych wyborach jest niewystarczające. Obywatel musi podejmować decyzje wyborcze w sposób racjonalny (*using one's own mind, voice, and actions*).
- ✓ **Public interest** (dobro publiczne / wspólne) – dbałość o wspólne dobro – dobro obywateli, społeczności lokalnych, wartości, tradycji itd.
- ✓ **Public policy** (polityka społeczna) – sposób realizacji NPA, np. **e-administracja**.
- ✓ **Services to citizens** (służba obywatelom) – pomoc obywatelom w oparciu o wysokie standardy etyczne.

Nowoczesna administracja



New Public Administration / cechy (1/2)

- ✓ **Change and Responsiveness** (elastyczność i reaktywność) – konieczność wypracowania takich polityk i procedur administracyjnych, które nadążają za zmianami w otoczeniu.
- ✓ **Client Centricity** (petent jest w centrum uwagi) – fundamentalnym miernikiem sprawności pracy administracji jest wartość tworzona dla obywatela.
- ✓ **Structural Changes in Administration** (upraszczanie struktur instytucjonalnych) – ułatwienie dostępu i nawigacji po strukturach organizacyjnych, jak też bezpośredniość kontaktu.

Nowoczesna administracja



New Public Administration / cechy (2/2)

- ✓ **Multi-disciplinary Nature of Public Administration** (kompetencje w kilku obszarach) – konieczność kształtowanie interdyscyplinarnych polityk jak też kompetencji pracowników administracji.
- ✓ **Politics-Administration Dichotomy** (równoczesne definiowanie celów jak też ich realizacja) – umożliwienie pracownikom administracji partycypacji w zakresie definiowania celów i sposobów ich realizacji.

Pułapki w zakresie informatyzacji sektora publicznego



Pułapki



Nowoczesna administracja może również stwarzać zagrożenia:

- ✓ Zarządzanie publiczne?
- ✓ Innowacyjna administracja?
- ✓ Technologie informatyczne w administracji a uwarunkowania prawne?
- ✓ Dojrzałość informatyczna (obywatelska)?
- ✓ Dojrzałość etyczna a IT?
- ✓ ?

Pułapki



✓ Zarządzanie
publiczne?



Pułapki



Zarządzanie publiczne?

Zarządzanie (sektor prywatny) – innowacyjna działalność gospodarcza (produkcja, usługi, handel) ukierunkowana na tworzenie zysku w warunkach ryzyka i niepewności.

Administrowanie (sektor publiczny) – sformalizowana i wystandardyzowana działalność urzędnicza w zakresie zapewnienia właściwej, tj. zgodnie z obowiązującymi przepisami obsługi spraw zgłaszanych przez obywateli oraz organy nadrzędne (państwo).

Partnerstwo Publiczno-Prywatne (PPP) – przedsięwzięcia wspólnie realizowane przez podmioty zarówno sektora prywatnego jak i publicznego.

Pułapki



Administrowanie czy zarządzanie?

Sektor publiczny a prywatny?

**Jak uniknąć nieporozumień w
projekcie wdrożeniowym (IT)?**

Pułapki

Administrowanie czy zarządzanie?

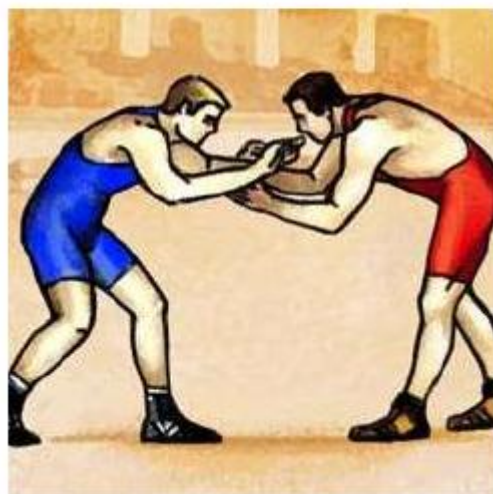


Akademia Wiedzy BCC

www.bcc.com.pl/akademia

ERP w administracji: Jak uniknąć nieporozumień w projekcie wdrożeniowym

Wojna światów?



W ostatnich dwudziestu latach przemian polityczno-gospodarczych w Polsce termin „zarządzanie” zrobił większą karierę w świecie administracji niż biznesu. Zestawienia typu „zarządzanie projektem unijnym”, „zarządzanie projektami badawczymi”, „zarządzanie wydziałem komunikacji”, „zarządzanie szkołą”, „zarządzanie procedurami administracyjnymi” czy „zarządzanie publiczne” stały się swoistym wyznacznikiem nowoczesnego myślenia o dość tradycyjnym i zachowawczym z założenia świecie administracji, w tym przede wszystkim państwowej i samorządowej.

Problem jest jednak znacznie poważniejszy niż to, w jaki sposób używający modnych terminów niektórzy przedstawiciele administracji publicznej próbują kształtować pozytywny wizerunek swoich instytucji. Ten problem dotyczy również tzw. świata biznesu, przy pomocy którego jest realizowanych coraz więcej

<http://www.bcc.com.pl/akademia-lepszego-biznesu/erp-w-administracji-jak-uniknac-nieporozumien-w-projekcie-wdrozeniowym.html>

Pułapki



Wojna światów?

Marian Krupa, ERP w administracji: Jak uniknąć nieporozumień w projekcie wdrożeniowym w obszarze IT?

Główne tezy artykułu

Istnieje bardzo duże ryzyko nieporozumień w zakresie rozumienia pojęć, metodyk pracy, założeń, celów itd.

Rekomendacja: opracować słownik! Szkolenia + wspólne warsztaty w zakresie komunikacji; Wspólne wyjaśnienie różnic sektorowych

Ustawa jest najważniejsza!

Rekomendacja: Należy pamiętać, że system musi zawsze zgodny z obowiązującym prawem; System musi być ekstremalnie elastyczny! Wykonawca musi zapewnić odpowiednie zasoby.

Istnieją duże różnice w modelu rachunkowości memoriałowej (biznes) a kasowej (urząd).

Rekomendacja: biznes musi się nauczyć rachunkowości w sektorze publicznym od zera!; wykształcić w urzędzie wyspecjalizowanych ekspertów; praktyki sektorowe

Występują różnice dotyczące standardów w zakresie planowania i realizacji czasu pracy.

Pułapki



Wojna światów?

Marian Krupa, ERP w administracji: Jak uniknąć nieporozumień w projekcie wdrożeniowym?

Główne tezy artykułu

Problemy w interpretacji pojęć.

Rekomendacja: 1) Opracować słownik pojęć; 2) Dostosowanie nazewnictwa w dokumentacji, programach i procedurach.

Różny wymiar pojęcia czasu.

Rekomendacja: 1) Umożliwienie pracownikom administracyjnym dostęp do projektu on-line; 2) Oddelegowanie pracowników do projektu; 3) Koncentracja na 1 projekcie.

Różne pojęcie budżetu: 1) Zakres umowy musi być bardzo precyzyjnie zdefiniowany; 2) W kalkulacji uwzględnić rezerwy na poziomie 30-50%

Różne poziomy ryzyka i odpowiedzialności.

Rekomendacje: 1) Stała pomoc prawna; 2) ?

Brak jednoznacznych zapisów prawnych.

Pułapki



Zarządzanie publiczne – Administrowanie czy zarządzanie?

Tabela 1. Zestawienie typowych różnic pomiędzy administracją a zarządzaniem

Cecha	Administrowanie	Zarządzanie
<i>Fundamentalne rozróżnienie</i>	Realizacja celów statutowych finansowanych przez podatnika poprzez procedury administracyjne.	Realizacja celów biznesowych (zysk) z uwzględnieniem ryzyka.
<i>Podmiot</i>	Państwo, urząd, organ (jednostka administracji państwowej, samorządowej itd.), obywatel	Przedsiębiorstwo, firma, zakład, klient, pracownik
<i>Cel</i>	Realizacja zadań statutowych - budżet	Zysk (finansowy) z zapewnieniem zrównoważonego rozwoju
<i>Podstawa działania</i>	Ustawa, rozporządzenia, statuty (normy, przepisy prawne)	Strategia biznesowa / rynek
<i>Podstawowy produkt, usługa</i>	Rozpatrzone sprawy, raporty i sprawozdania, pozytywna ocena kontroli	Zadowolony klient (<u>interesariusz</u>), rozwiązany problem, wysoka jakość
<i>Kluczowe źródło przychodów</i>	Dotacje (budżet państwa), darowizny, sponsoring	Klient: sprzedaż towarów i usług
<i>Wielkość przychodu</i>	Uzależnione od ilości realizowanych usług	Uzależnione od jakości towarów i usług

Pułapki



Administrowanie czy zarządzanie?

<i>Podstawa decyzji kierowniczych</i>	Dostępność środków finansowych – cele statutowe	Stopa zwrotu na kapitale inwestycyjnym (ROI)
<i>Sprawozdawczość</i>	Poziom wykorzystania środków – budżet (środki pieniężne)	<u>Memoriałowa</u> – plan kont KG / <u>RZiS</u> / <u>Bilans</u> / Cash
<i>Kontrola kosztów</i>	Dla wartości poniżej progu Ustawy o ZP – N/D; powyżej - przetarg	Minimalizacja wydatków – szczegółowa kontrola kosztów (MPK)
<i>Struktura</i>	Hierarchiczna (funkcjonalna, funkcjonalno-sztabowa)	Dynamiczna, macierzowa, hybrydowa, wirtualna
<i>Procesy</i>	Procedury (administracyjne) zorientowane na realizację celów statutowych	Procesy biznesowe zorientowane na satysfakcję klienta (cele strategiczne)
<i>Dominująca forma zatrudnienia</i>	Etat (umowa o pracę) + umowy zlecenia	Umowy terminowe, zlecenia, kontrakty, „ <u>biznesing</u> ” (B2B), „szara strefa”
<i>Pracownik / partner</i>	Zatrudnienia długoterminowe	Zatrudnienie krótkoterminowe
<i>Model pracy</i>	Praca indywidualna	Praca zespołowa
<i>Postawa zawodowa</i>	Formalizm / przeciwwaga: struktury i zachowania nieformalne	Gwiazdorstwo / przeciwwaga: relacje towarzyskie / profesjonalizm

Pułapki



Administrowanie czy zarządzanie?

<i>Postawa względem ryzyka</i>	Umiarkowany pesymizm	Duży optymizm
<i>Dominujące wartości zawodowe (etos pracy)</i>	Konformizm	Materializm
<i>Kierownictwo</i>	Myślenie krótkoterminowe – realizacja bieżących zadań	Myślenie długoterminowe – definiowanie i realizacja strategii
<i>Nazwa funkcji kierowniczej</i>	Administrator, zarządca, kierownik, ekonom	Przedsiębiorca, menedżer, inwestor (właściciel), sponsor, prezes
<i>Model rozwiązywania problemów</i>	Spotkanie – dyskusja - raport	Spotkanie – prezentacja rozwiązania - działanie
<i>W warunkach niepewności</i>	Czekaj!!! – nie podejmuj żadnych decyzji!	Podejmuj szybko decyzje – nawet błędne
<i>Jakość</i>	Stopień zgodności z procedurą	Stopień realizacji celu – miernik sukcesu
<i>Forma kontroli</i>	Audyt (najlepiej zewnętrzny)	Badania (np. marketingowe) realizowane przez własne komórki
<i>Założenia systemowe</i>	Standaryzacja	Innowacyjność
<i>Reorganizacja</i>	Zmiana procedur i struktur w celu zwiększenia sprawności instytucji i/lub	Rozwój wartości firmy dla akcjonariuszy (<u>interesariuszy</u>)

Pułapki



✓ Innowacyjna administracja?



Pułapki



Innowacyjna administracja?

- ✓ **Nowoczesna gospodarka** to gospodarka mające swoje źródło rozwoju w innowacji.
- ✓ **Innowacyjność** stanowi obecnie podstawowe źródło generowania wartości ekonomicznej – konkurencyjności gospodarki na rynku globalnym.
- ✓ Podstawowym narzędziem nowoczesności w społeczeństwie innowacyjnym / informacyjnym jest **IT**.

Zatem, **nowoczesna administracja** zakłada konieczność zmian o charakterze innowacyjnym – projektu IT.

Pułapki



Innowacyjna administracja?

Innowacyjność - każda zmiana, która coś ulepsza (czas realizacji, koszty, zadowolenie), daje nową jakość lub pozwala stworzyć nowy produkt czy usługę.

Innowacyjność stanowi swoistą powinność – obowiązek po stronie zarządzających jak też pracowników.

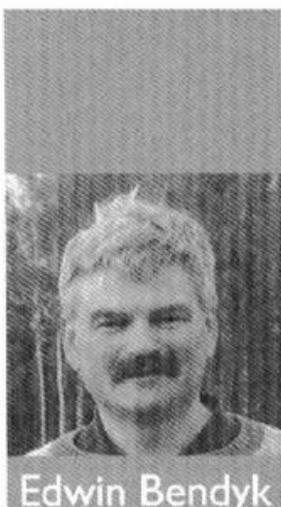
Procedura administracyjna – oparty o przepisy ustawowe precyzyjnie opisany sposób realizacji działań przez urzędnika dotyczący obsługi wybranego zgłoszenia / zapytania.

Procedury administracyjne mają za zadanie gwarantować realizację tych samych zgłoszeń w ten sam sposób.

Pułapki

Innowacyjna administracja?

Edwin Bendyk, *Innowacyjna administracja*, „Czas Informacji”, 2(3)/2010.



Innowacyjna administracja

Przepraszam za tytuł, bo zapewne dla wielu czytelników pojęcie innowacyjnej administracji to oksymoron. Z zasady administracja musi działać w granicach prawa i może tyle jedynie, na ile przepisy prawa pozwalają. Musi więc administracja przestrzegać norm i z tego jest rozliczana. Działalność innowacyjna polega na łamaniu norm, na burzeniu zastanego porządku przez wprowadzanie nowych rozwiązań technicznych, organizacyjnych czy kultu-

Pułapki



Innowacyjna administracja?

Edwin Bendyk, *Innowacyjna administracja*,
„Czas Informacji”, 2(3)/2010.

... dla wielu czytelników pojęcie
innowacyjnej administracji to oksymoron*.

***Oksymoron** - antylogia, epitet sprzeczny – figura retoryczna, którą tworzy się przez zestawienie wyrazów o przeciwstawnych znaczeniach.

Edwin Bendyk, *Innowacyjna administracja*, „Czas Informacji”, 2(3)/2010.

Pułapki



Innowacyjna administracja?

Edwin Bendyk, *Innowacyjna administracja*, „Czas Informacji”, 2(3)/2010.

Główne tezy artykułu

Zmiana, nowość zawsze jest obarczone ryzykiem zaistnienia błędów, konfliktów, chaosu, braku satysfakcji, konieczności większego zaangażowania.

Rekomendacja: Nowy system powinien być znany bardzo dobrze znany zarówno pracownikom administracji jak też petentom.

Administracja działa prawidłowo kiedy realizację tych samych zgłoszeń musimy wykonywać w ten sam sposób.

Rekomendacja: realizować sprawdzone, wystandaryzowane procedury a unikać eksperymentowania (nadmiernej innowacyjności)

Administracja i IT nie działają same dla siebie.

Rekomendacja: Projekty IT mają pomagać obywatelom w zakresie kontaktów z instytucjami administracyjnymi.

Wartość projektów IT jest proporcjonalna do ich zgodności z prawem.

Rekomendacja: przed zakupem, decyzją dotyczącą wdrożenia należy przeprowadzić audyt zgodności z prawem.

Pułapki



- ✓ Technologie informatyczne w administracji a uwarunkowania prawne w Polsce?



Pułapki



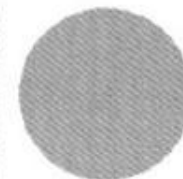
e-administracji a uwarunkowania prawne?

Debata:

„Elektroniczna administracja dostępna dla każdego”



Wiesław Paluszyński redaktor naczelny
wieslaw.paluszynski@czasinformacji.pl



W maju odbyła się ciekawa debata - „Elektroniczna administracja dostępna dla każdego” - organizowana wspólnie przez Departament Informatyzacji MSWiA oraz Polskie Towarzystwo Informatyczne w ramach Światowych Dni Społeczeństwa Informacyjnego. Nie zajmując się nadmiernie omawianiem szczegółów dyskusji pozwalam sobie w kilku hasłach zapisać jej główne tezy:

- proces informatyzacji usług administracji publicznej nie został oparty na żadnym dokumencie strategicznym wytyczającym wizję stanu docelowego i generalny kierunek zmian. Skutkiem tego braku jest doraźność, przyczynkarstwo i brak spójności pomiędzy różnymi regulacjami.

Pułapki



Informatyzacja administracji? Próba diagnozy (1/2)

- ✓ Proces informatyzacji usług administracji publicznej nie został oparty na żadnym dokumencie strategicznym wytyczającym wizję stanu docelowego i generalny kierunek zmian.
- ✓ Skutkiem tego braku jest doraźność, przyczynkarstwo i brak spójności pomiędzy różnymi regulacjami.
- ✓ Brak logicznej dyscypliny zapisów prawnych niejednokrotnie powoduje, że literalny kształt zapisów bywa odwrotny do intencji ustawodawcy.

Pułapki



Informatyzacja administracji? Próba diagnozy (2/2)

- ✓ Warunkiem skutecznej algorytmizacji jest istnienie jednolitego, precyzyjnego słownika pojęć.
- ✓ Dzisiejsze prawo nie daje jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, jak ma działać administracja publiczna. Informatyzacja stawia to pytanie na ostrzu noża.
- ✓ Warto uruchomić rynek rozwiązań do obsługi zadań publicznych, a nie tylko budować zamknięte funkcjonalnie i technologicznie „platformy usług”.

Pułapki



Informatyzacja administracji? MK

- ✓ Brak wyceny w zakresie wpływu zmian prawnych na koszty związane z dostosowaniem systemów informatycznych.
- ✓ Brak refleksji dotyczącej potrzeb i oczekiwań petentów – użytkowników platform informatycznych. Uwarunkowania prawne determinują rozwiązania technologiczne.
- ✓ Brak spójności w zakresie wymagań prawa a możliwości technologii.
- ✓ ?

Pułapki



✓ Dojrzałość etyczna a IT?



Pułapki



Standardy a dojrzałość etyczna społeczeństwa informatycznego?

- ✓ Kradzież własności intelektualnej (kopiowanie rozwiązań)
- ✓ Anonimowość a weryfikacja identyfikacji (ryzyko konsekwencji)
- ✓ Ochrona danych osobowych („wyciek” danych)
- ✓ Zjawisko „hejtowania” (ataki na urzędników / konkurencję)
- ✓ Korupcja (nierzetelny wybór dostawców)
- ✓ Nepotyzm (zatrudnianie osób z uwzględnieniem pozamerytorycznych kwalifikacji)
- ✓ Szara strefa (unikanie nadmiernego fiskalizmu i biurokratyzmu z wykorzystaniem e-administracji)
- ✓ ?

PODSUMOWANIE



Podsumowanie



E-administracja jako nowy standard kształtowania relacji urząd – petent / państwo – obywatel

- ✓ Model „nowoczesnej administracji” zakłada upodmiotowienie obywatela w relacji do urzędu / państwa – wymiar służebny korpusu administracyjnego.
- ✓ Model kształtowania przyjaznych relacji pomiędzy urzędem a petentem oparty o rozwiązanie „e-administracji” nie gwarantuje automatycznie wzrostu zadowolenia użytkowników / obywateli.
- ✓ Projekty realizujące model „e-administracji” obarczone są wieloma pułapkami, np. PPP, innowacyjność, dostępność, kultura informatyczna i etyczna użytkowników, preferencje i przyzwyczajenia.

PYTANIA?



Marian Krupa