

1.5. Modernizácia samosprávy a občan

[OBECNÉ NOVINY; 01,02/2009; 06/01/2009; s.: 5; Doc. Ing. Ján KRÁLIK, CSc. ; Zaradenie: Demokraticizácia,aktuality]

Na politickej aj odbornej úrovni sa často deklaruje, že nové potreby občanov a štátu, ako i nové možnosti ich uspokojovania si jednoznačne vyžadujú modernizáciu verejnej správy, teda aj v nej obsiahnutej zložky - územnej samosprávy. Kritérium modernizácie a zvyšovania výkonnosti sa vo verejnej správe presadzuje aplikovaním najmodernejších poznatkov o spravovaní, ktoré sa preberajú aj z podnikového manažmentu, a občan sa stáva zákazníkom, a úradník manažérom, ako uvádza aj "Dlhodobá vízia Slovenska: Zhrnutie str. XIX".

Modernizáciou v podnikovej praxi sa obvykle rozumie súhrn požiadaviek, smerujúcich k zvýšeniu účinnosti a efektívnosti procesov, použitých technológií a postupov, ktoré prispievajú k tvorbe novej hodnoty - zisku alebo sa ním rozumejú zmeny, ktorými sa na novej, kvalitatívne vyššej úrovni, zabezpečia doteraz vykonávané či ponúkané tovary a služby zákazníkovi.

Preto sa zamýšľame, či je možné pri modernizácii verejnej správy zjednodušené preberať terminológiu a postupy z iných odborov vedy a praxe a plošne preskočiť určité vývojové etapy verejnej správy a občana nazvať zákazníkom?

Aj keď je charakteristickou črtou modernizácie verejnej správy v posledných rokoch snaha o hľadanie ekonomickej efektivity a zavedenie postupov a pojmov manažmentu, aby sa manažment podobne ako v podnikovej sfére uplatňoval aj pri organizácii a pri výkone verejných vecí, mal by sa tento prístup k verejnej správe uplatniť najskôr len v jej vnútornej organizačnej štruktúre, napríklad cez uplatnenie metódy CAF - model Common Assessment Framework a ďalšie, ako sú EFQM, benchmarking atď. ZMOS mal záštitu nad konaním medzinárodnej konferencie na začiatku decembra 2008, ktorá sa detailnejšie venovala možnostiam využitia metódy CAF aj v samospráve.

Všeobecne uznávame, že výsledkom modernizácie verejnej správy by mala byť relatívne ustálená a flexibilná organizačná štruktúra verejnej správy, ktorú bude charakterizovať vysoký stupeň elektronickej komunikácie nad spoločnými súbormi dát, zodpovedajúca aktuálnosť informácií a odstránenie asymetrie informácií v celej organizačnej štruktúre verejnej správy.

Dôkazom, že v realite sme ešte ďaleko od vízií, nielen v samospráve, sú aj skutočnosti, ktoré sa objavujú, keď sa podrobnejšie pozrieme na súčasné elektronické informácie štátnej správy. Na portáloch štátnej správy aj z hľadiska vnútornej informovanosti profesionálnych pracovníkov verejnej správy, sa nachádzajú aj bezobsažné, neaktuálne informácie a správy. Najmä z oblasti legislatívy nájdeme aj nekonzistentné informácie, málo využiteľné pre operatívnu prax a nepodporujúce

uplatňovanie strategického prístupu. Ak sa pozrieme na výstupy portálov ministerstiev, a ich satelitných zložiek, z pohľadu priemernej schopnosti občana pracovať s elektronickými informáciami ako ich "zákazník", tak sa presvedčíme, že sú aj priamo nepriateľské k občanovi. Pri prísnom hodnotení môžeme dokonca konštatovať, že svojím charakterom vystihujú súčasnú personálnu (ne)prívetivosť k občanovi vo verejnej správe. Súčasná prax informačno-komunikačných technológií vo verejnej správe je opakom snahy, aby verejná správa slúžila občanom a firmám, minimálne za to, že oni sú ochotní platiť dane a dosahovať spoločenský konsenzus cez voľby, kde si treba uvedomiť, že verejná správa je reprezentantom tohto konsenzu na druhej strane.

Za pozitívny príklad by sme neoznačili ani módne a predčasné zavádzanie tzv. zákazníckych, klientských centier vo verejnej správe, ktoré v podstate nepustia občana do vnútra jej" systému, aby nevidel, že na procesoch sa nič nezmenilo. Kým v modernizovaných autoservisoch už robia sklenenú stenu, aby sme videli ako sa pracuje s našou zákazkou, tak vo verejnej správe sme postavili občana za pult a vyhradili mu miesto, kde môže jeho noha vstúpiť a čo môže vidieť. Týmto prirovnaním chceme len zvýrazniť prvoradú nutnosť zdokonaľovať riadenie vnútorných procesov verejnej správy, a tak skvalitňovať službu, pre ktorú prichádza občan do klientského centra. Predčasné odstavenie občana do zákazníckeho centra nám neposkytne pohľad občana na nákladnosť a (ne)flexibilitu verejnej správy, ale naopak, toto "odstavenie" a súčasné deklarovanie, že je to v záujme lepšej kvality pre občana, môže viesť k narastaniu neprehľadnosti a zložitosti výkonných procesov medzi pracovníkmi verejnej správy, môže konzervovať existujúce postupy vo verejnej správe a zakoreniť ešte väčšiu byrokráciu.

V tejto súvislosti chceme vyvolať aj diskusiu, či je správne, že občan sa stáva zákazníkom vo vzťahu k verejnej správe. Z politologického aj sociologického hľadiska zastávame názor, že občan, vo vzťahu k verejnej správe, by sa nemal stať zákazníkom. Naš názor je, že toto označenie môžeme maximálne pripustiť ako synonymum, a hovoriť o občanovi ako o zákazníkovi vtedy, ak sa oddelia činnosti verejnej správy zrozumiteľne aj pre občana, kde on sám sa stáva zákazníkom, a má aj pocit postavenia zákazníka (napríklad keď používa verejné statky, ide verejnou dotovanou dopravou na dotovanú verejnú plaváreň a pod.). Na rozdiel od činností verejnej správy, kde zostáva ako občan (napríklad pri občianskom sobášnom obrade, alebo v určitom sociálnom postavení odkázanej osoby v školstve, sociálnom zabezpečení a pod.). Extrémom je napríklad proces zabezpečovania volieb verejnou správou, kde sa asi nikto neodváža použiť takúto rétoriku a označiť občana vo volebnom procese za zákazníka.

Za špecifický faktor, ktorý ovplyvňuje z hľadiska časového i obsahového modernizáciu verejnej správy, možno pokladať aj skutočnosť, že sa nedá skokom meniť historický vývoj verejnej správy ani jej finančné, personálne a technické danosti a predpoklady. Na to poukazuje aj priebeh doterajších reforiem, kde bola príležitosť na zásadné zmeny, ale nedosiahol sa stav, s ktorým by občan - zákazník bol spokojný. Pritom si dovoľíme ešte abstrahovať závažné chyby, ktoré boli a sú dôsledkom obsahu doterajších výsledkov reformy verejnej správy v previazanosti na požiadavky politického systému, ako

je napríklad majetkové vysporiadanie pozemkov pod cestami a stavbami samosprávy. Ako uvádza profesor J. Koper z Fakulty politických vied a medzinárodných vzťahov UMB v Banskej Bystrici: "Politický systém vo všeobecnosti pozostáva z troch základných podsystémových jednotiek, ktoré navzájom spájajú ich vzájomné vzťahy a tými sú: politická ideológia, politická organizácia a politická kultúra."

Ak vezmeme do úvahy takto definované vzťahy, potom modernizáciu verejnej správy, a v nej obsiahnutej samosprávy, je možné vykonať primerane naším víziám vtedy, keď dôjde k "modernizácii", posunu politickej ideológie a politickej kultúry, ktorá bude podporovať "modernizáciu" politickej organizácie nielen deklaratívne, ale skutočnou zhodou v otázkach decentralizácie kompetencií, právomocí a financií.

Doc. Ing. Ján KRÁLIK, CSc.