

1. Orientácia na občana - používateľa služby

Úrady a úradníci sú tu na to, aby svojou prácou pomáhali ľuďom. Aby verejné služby, či už sú určené jednotlivcom, firmám či iným, hľadeli na záujmy a potreby svojich používateľov, aby boli pre nich užitočné a jednoduché na používanie. Niektorí úradníci majú k adresátom služieb bližšie a stretávajú sa s nimi denne pri práci. Iní s nimi nemajú priamy kontakt, no aj pri príprave analýz či tvorbe legislatívnych opatrení je dôležité hľadiť na to, ako riešenie zlepšuje situáciu svojho konečného adresáta.

Môžete ukázať, ako sa pri svojej práci zamýšľate nad optikou občana ako používateľa.

- Rieši projekt existujúci problém alebo potrebu nejakej skupiny ľudí? Akú? Akým spôsobom prispieva k zlepšeniu?
- Snaží sa projekt spraviť poskytovanie verejnej služby pre používateľov čo najjednoduchším? Berie ohľad na časovú a administratívnu náročnosť? Komunikuje projekt zrozumiteľným a uchopiteľným jazykom a spôsobom?
- Dochádza k získaniu spätnej väzby od občanov (používateľov služby)?
- Berie projekt do úvahy potreby znevýhodnených či zraniteľných skupín obyvateľstva, resp. vplyv opatrenia na nich?

2. Orientácia na výsledky

Najväčší prínos pre službu občanom majú hmatateľné výsledky. Aj úradníci môžu mať v rámci svojej agendy konkrétne ciele. Niekedy je to vyššia kvalita životného prostredia, rýchlejšie vybavenie pozemkových úprav, lepšia dostupnosť sociálnych služieb, alebo aj dohľadanie na efektívnosť iných úradov či úradníkov. Úradníci by mali svoje ciele nastavovať tak, aby nimi čo najúčinnejšie dosahovali verejný záujem. Zdroje však nie sú neobmedzené ani vo verejnej správe.

Môžete ukázať, že pri vašom počíne je hodnota výsledkov trvácna a vyvažuje investované prostriedky a že postupy, ktorými sa dosahujú, sú udržateľné a použiteľné aj v iných oblastiach. Vytvorené riešenie sa jednoducho musí oplatiť a pretrvať.

- Dochádza k efektívnemu dosiahnutiu výsledkov alebo k hmatateľnému posunu s ohľadom na úlohy a ciele konkrétneho útvaru (t.j. k doručeniu verejnej politiky)?
- Sú zavádzané riešenia trvácne, resp. trvalo udržateľné (s ohľadom na zámer)?
- Je možné projekt alebo iniciatívu replikovať aj na iných útvaroch či častiach Slovenska?
- Ponúka riešenie primeranú hodnotu za peniaze? Oplatí sa to?
- Predchádzala realizácii projektu analýza východiskového stavu?
- Sledovali ste pri realizácii projektu vopred stanovené ciele a merateľné ukazovatele?

3. Inovatívnosť a schopnosť reagovať na vývoj

Úradníci musia dosahovať výsledky v čoraz viac premenlivom svete. Bežný obraz úradníka však je, že sa o zmenách a trendoch dozvedá medzi poslednými. Chceme ukázať projekty a iniciatívy, v ktorých úradníci reagovali na vývoj v spoločnosti a nebáli sa na moderné problémy reagovať modernými riešeniami.

Môžete ilustrovať, ako ste adresovali novovzniknuté problémy doby, zapojili technológie, alebo ako ste modernizovali staré postupy a procesy pre podmienky dnešného sveta.

- Prináša projekt zmenu statusu quo úplne novým riešením, alebo modernizáciou pôvodných postupov a procesov?
- Využíva projekt inovatívne prístupy k tvorbe verejných politík či poskytovaní verejných služieb, moderné metódy tvorby politík alebo riadenia?
- Zapája projekt nové technológie, elektronizáciu či digitalizáciu verejnej správy?
- Adresuje projekt novovzniknutý problém súčasnosti (napr. výzvy spojené so zmenou klímy, starnutím populácie či redukcíou papierového kontaktu medzi občanmi a úradmi)?
- Predchádzal vášmu projektu prehľad trendov, vývoja a dobrej praxe v zahraničí, či odporúčania medzinárodných organizácií (napr. OECD, Európska komisia, Svetová banka a pod.)?

4. Otvorenosť a spolupráca

Popri rýchlych zmenách je svet čoraz viac prepojený a komplikovaný. Kľúčom pre úspech v takomto prostredí je spolupráca - verejného sektora so súkromným, odborníkov s úradníkmi, úradov medzi sebou a úradníkov s verejnosťou. Väčším zapojením verejnosti, firiem, škôl či občianskeho sektora sa štát otvára ľuďom, získava si ich dôveru a načerpáva poznatky. Lepšia medzirezortná spolupráca zas umožňuje riešiť prierezové problémy ako dôsledky klimatických zmien, zvyšovanie životnej úrovne v krajine, či boj so sociálnym vylúčením. Prispieva tiež k účinnejším a praktickejším riešeniam a šetrí čas.

Môžete ukázať, ako ste vo svojom projekte naplňali ducha spolupráce.

- Využíva projekt otvorenosť v komunikácii s verejnosťou a partnermi? Ako prispieva k dostupnosti informácií s ohľadom na jazyk či uchopiteľnosť zámeru? Berie ohľad na komunikačné kanály prirodzené pre adresátov?
- Podieľala sa na príprave projektu verejnosť, súkromný sektor, vzdelávacie a výskumné inštitúcie či občiansky sektor? Participovali na tvorbe riešení?
- Bola verejnosť, súkromný sektor, vzdelávacie a výskumné inštitúcie či občiansky sektor zapojená v realizácii zámeru? Poskytli know-how, financie alebo iný vklad do spoločného projektu?
- Je projekt založený na spolupráci naprieč rezortmi a úradmi? Využili sa alebo vznikli zmiešané tímy na riešenie prierezových problémov?