Moderna uprava

Manje papira. Javne usluge na jednom mestu.

Država bira koje oblasti želi da modernizuje. Predlažemo jedan pristup dokumentima, terminima, obavezama i uslugama za građane i privredu. Institucije povezuju postojeće evidencije, a napredna AI pomaže duž celog postupka.

Građani i privreda

Jedna prijava za dokumenta, potvrde, prijavu promene, termine, obaveze i žalbe. U ličnom pregledu korisnik vidi šta već postoji u evidenciji, šta nedostaje i kada ističe rok.

Rad institucija

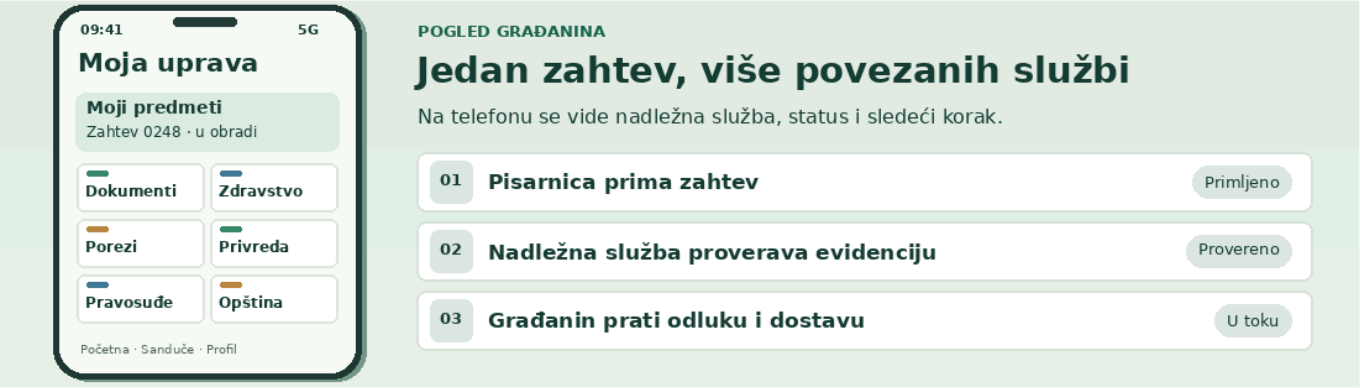
Prijem, raspodela, dopuna i dostava dele isti broj predmeta. Nadležna služba potvrđuje preuzimanje. Pravila pokreću rutinske korake, a rukovodilac vidi gde nastaje zastoj.

Oblasti koje država bira

Mogući moduli obuhvataju javna plaćanja, dozvole za privredu, porodične i socijalne usluge, administraciju zdravstva i sudsku poštu. Svaka institucija zadržava nadležnost i određuje pristup.

Softver, hardver i pristupačnost

Isti postupak može da radi na telefonu, računaru, uz pomoć službenika ili preko pristupačnog samouslužnog terminala. Razvijamo softver, automatizaciju i uređaje prema potrebama ustanove.



Predlog interfejsa | demonstracioni podaci

Kako bi izgledala jedna dozvola

Podnošenje bez ponovnog prepisivanja

Preduzeće podnosi zahtev za dozvolu. Nakon prijave vidi već dostupne podatke, proverava ih i dodaje samo priloge koje organ još nema. Dobija broj predmeta i spisak narednih koraka.

Napredna AI kao pomoć službeniku

AI prepoznaje vrstu dokaza, ukazuje na nedoslednost i predlaže nadležnu službu. Nacrt odgovora vezuje za činjenice iz predmeta. Službenik potvrđuje ili ispravlja nalaz.

Pravila za automatizaciju, odgovornost za odluku

Programska pravila računaju rok, potvrđuju prijem i šalju podsetnik. Ovlašćeno lice razmatra sporne činjenice, odlučuje o pravima i rešava žalbe. Svaki korak beleži ko je postupao, kada i na kom osnovu.

Jedna dopuna, vidljiv ishod

Ako nedostaje dokaz, građanin ili preduzeće dobija tačno pitanje. Druga služba vidi odgovor u istom predmetu. Dostava, plaćanje i prigovor povezuju se prema pravilima konkretnog postupka.

Šta se može ponovo koristiti

Isti tok može da posluži za potvrdu, subvenciju, lokalnu taksu ili zahtev za ispravku. Za svaki modul institucija utvrđuje propise, dozvole, izvore i kanal pomoći.



Predlog interfejsa | demonstracioni podaci

Odakle dolaze ideje

Razrada obuhvata deset država i evropski okvir digitalnog identiteta. Ovde izdvajamo funkcije koje utiču na naš predlog. Naslovi vode do primarnih izvora.

Srbija · ePisarnica

Već omogućava podnošenje, dopunu i praćenje predmeta, uz dostavu u eSanduče. Naš predlog povezuje te korake sa radom službi iza šaltera.

Estonija · X-tee

Razmena podataka između informacionih sistema. Predlažemo da organ preuzme odobreni podatak iz merodavnog registra i zabeleži njegovo poreklo.

Singapur · LifeSG

Prijava rođenja povezuje više potreba roditelja. Isti princip predlažemo za usluge koje se pokreću istim životnim događajem.

Danska · Digital Post

Jedno službeno sanduče za komunikaciju sa organima. Predlažemo da dostava, rok i naredni korak ostanu vezani za isti predmet.

Finska · Suomi.fi

Elektronsko ovlašćenje omogućava zastupanje u uključenim uslugama. Osoba od poverenja mogla bi da pomogne bez deljenja lozinke.

Ruanda · Irembo

Kod potvrde o rođenju, postojeći upis omogućava automatsku obradu, a nedostajući podatak proverava službenik. To je obrazac za rutinu i izuzetke.

Australija · Robodebt

Istraga o automatizovanim socijalnim dugovima pokazuje cenu pogrešnog pravila. Predlažemo proveru dokaza, obrazloženje odluke i put za prigovor.

Šta partner dobija i kako to meri

Izbor oblasti

Ustanova bira učestalu uslugu koja prelazi između dva tima. Na radnom sastanku zajedno mapiramo sadašnje korake, uklanjamo nepotrebne potvrde i biramo izuzetke koji traže ljudsku proveru.

Šta isporučuje GermanPro

Tim za softver, hardver i automatizaciju može da isporuči prototip, tok rada za službenike, korisnički pregled, dogovorene integracije i prikaz rezultata. Tehnički pristup mora da odobri vlasnik sistema.

Cilj i merenje

Predloženi cilj je najmanje 25% manje aktivnog vremena službenika po uporedivom predmetu. Pre i posle pilota merimo i čekanje, ponovne dolaske, dopune, greške i uspeh korisnika kojima treba pomoć.

Ilustracija godišnjeg obima

120.000 predmeta × 60% pogodnih za automatizaciju × 20 minuta = 24.000 sati rada godišnje. Ostvarena budžetska ušteda se posebno računa iz smanjenih rashoda, posle troškova razvoja, integracija i održavanja.

Predlog prvog razgovora

Koji postupak često zahteva ponovni dolazak i dve službe? Dovoljni su naziv postupka, kontakt nadležnog tima i dostupni zbirni pokazatelji. Rezultati prve primene određuju da li i gde širiti sistem.

order@germanpro.net · GermanPro / Moderna uprava