

# Citizen Participation in the Creation and Delivery of Public Services

*Matt Poelmans, Director CitizenVision, Senior Advisor PBLQ,  
Vice President eAccessibility Foundation, The Netherlands*

UNECE Seminar Innovation in the Public Sector  
Minsk, 26 November 2013

- ### Global Reports
- ▶ [Global E-Government Survey 2012](#)
  - ▶ [Global E-Government Survey 2010](#)
  - ▶ [Global E-Government Survey 2008](#)
  - ▶ [Global E-Government Development Report 2005](#)
  - ▶ [Global E-Government Development Report 2004](#)
  - ▶ [Global E-Government Survey 2003](#)
  - ▶ [World Public Sector Report 2003](#)
  - ▶ **Benchmarking E-government: A Global Perspective (UNDESA/ASPA) 2001**  
[English](#) [Spanish](#)

SEARCH

### 2012 Survey

Do you have questions or feedback about the Survey? Please click here



## United Nations E-Government Survey 2012

print this



[UN E-Government Survey in the News](#)

E-Government Development Index - Top 20 Countries	
Country	Index
Republic of Korea	0.9283
Netherlands	0.9125
UK and Northern Ireland	0.8960
Denmark	0.8889
United States	0.8687
France	0.8635
Sweden	0.8599
Norway	0.8593
Finland	0.8505
Singapore	0.8474
Canada	0.8430
Australia	0.8390
New Zealand	0.8381
Liechtenstein	0.8264
Switzerland	0.8134
Israel	0.8100
Germany	0.8079
Japan	0.8019
Luxembourg	0.8014
Estonia	0.7987

E-Participation Index - Top 20 Countries	
Country	Index
Netherlands	1.0000
Republic of Korea	1.0000
Kazakhstan	0.9474
Singapore	0.9474
UK and Northern Ireland	0.9211
United States	0.9211
Israel	0.8947
Australia	0.7632
Estonia	0.7632
Germany	0.7632
Colombia	0.7368
Finland	0.7368
Japan	0.7368
United Arab Emirates	0.7368
Egypt	0.6842
Canada	0.6842
Norway	0.6842
Sweden	0.6842
Chile	0.6579
Russian Federation	0.6579

[Please click here to view the full list](#)

## E-Government for the People

The **United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People** was completed in December 2011 and launched in February 2012. The 2012 edition of the survey was prepared in a context of multiple challenges of an open, responsive and collaborative government for the people. The report examines the institutional framework for e-government and finds that the presence of a national coordinating authority can help overcome internal barriers and focus minds on integrated responses to citizen concerns – an important lesson for sustainable development actors. The Survey also argues that e-government provides administrators with powerful tools for grappling with problems of social equity and

# Electronic Government

- Aimed at Efficiency and Cost Reduction
- Building the Digital Highway:
  - Access: Contact Centre, My Page, Web Guidelines
  - Identification: eID, Citizen Service Number
  - Common Registers: Persons, Houses, Cars, etc.
  - Exchange: Secure Networks, Interoperability Framework
- Supply Oriented and Focussed on Service Delivery
- Citizen as a Passive Consumer

# Collaborative Governance

- Aimed at Quality and Participation
- Using the Virtual Infrastructure:
  - Mobile Technology
  - Open Data
  - Cloud Computing
  - Social Media
- Shift to Demand Orientation and Interaction
- Citizen as an Active Co-Producer

# An Inconvenient eTruth

- Each Public Organization does its Utmost
- However, Insufficient Take Up
- Reason: Reinventing the Wheel
- Lack of Standardization and Cooperation
- How to Think & Act from the Citizen's Perspective?
- Citizen Awareness Requires Paradigm Shift

# *“Burgerlink”* Engagement Model

- Merging Public Sector Reform & Civil Society Innovation
- New Rules of Engagement
- *“Burgerlink”* 3-step Engagement Model:
  - Define Quality Requirements
  - Measure Citizen Satisfaction
  - Facilitate Citizen Participation

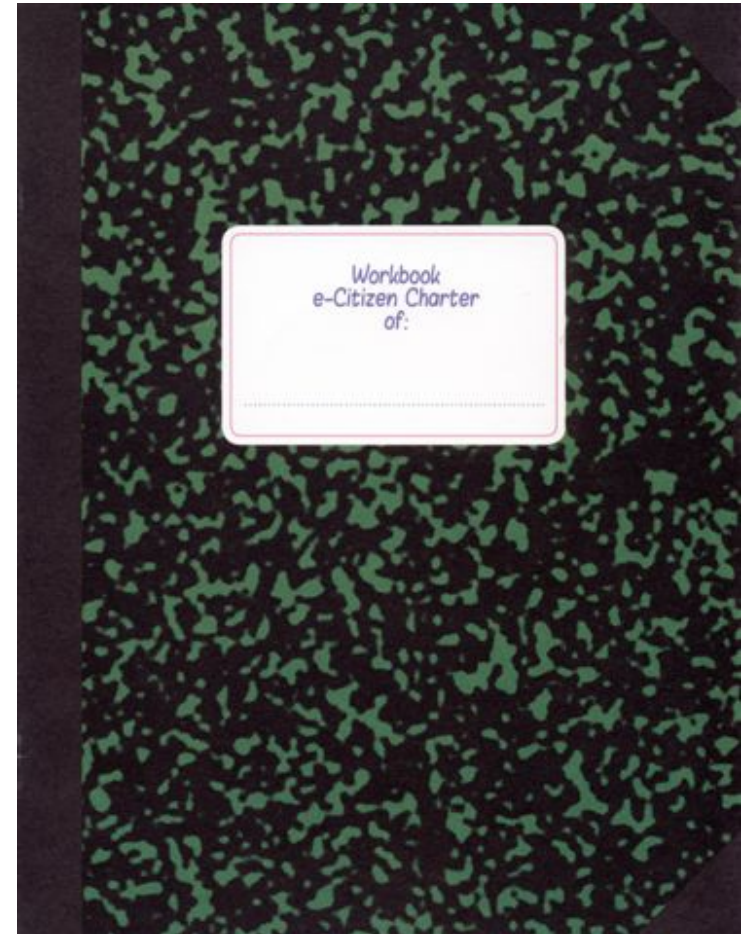


# 1. Quality Requirements

- 10 Quality Requirements for Public Performance
- Stating Rights of Citizens & Obligations of Government
- Covering Information, Transaction, Participation
- Not Mandatory, but Adopted as a Standard
- Basis for Measurement of Citizen Satisfaction
- Incentive for Business Process Redesign
- Translated in 23 languages

# e-Citizen Charter

1. Choice of Channel
2. Transparency Public Sector
3. Overview of Rights and Duties
4. Personalised information
5. Convenient Services
6. Comprehensive Procedures
7. Trust & Reliability
8. Considerate Administration
9. Accountability & Benchmarking
10. Involvement & Empowerment



**European *e* Democracy Award**





Citizenlink  
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

## Хартия электронного гражданина

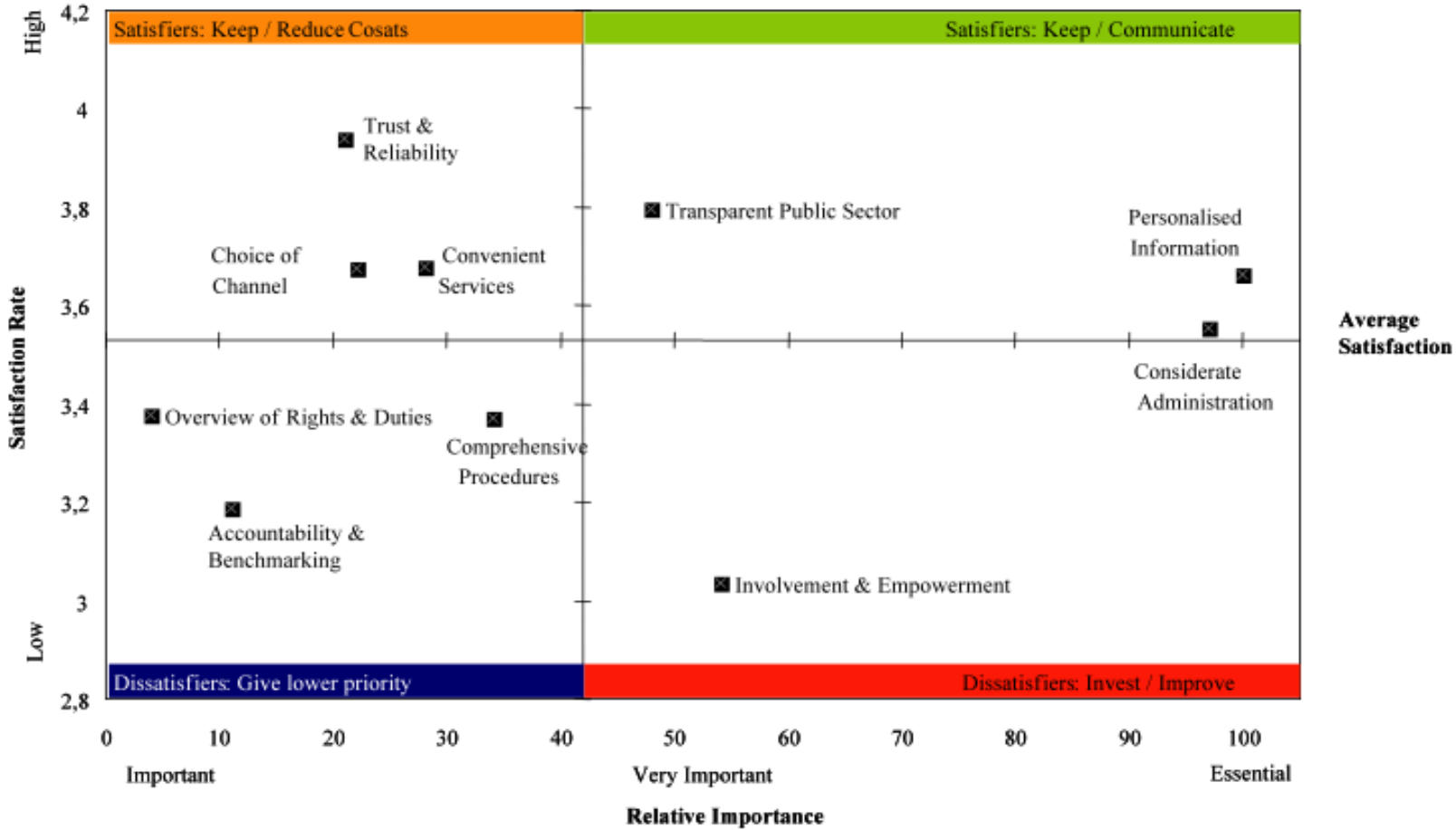
- 1. Выбор канала** - Как гражданин, я могу сам выбирать, каким образом осуществлять взаимодействие с правительством. Правительство обеспечивает многоканальный доступ к услугам, т.е. доступность всех каналов коммуникации: центр обслуживания, почта, телефон, электронная почта, Интернет.
- 2. Прозрачность государственного сектора** - Как гражданин, я знаю, куда обращаться для получения официальной информации и государственных услуг. Правительство гарантирует предоставление услуг по принципу одного окна и действует как единое целое, в котором нет «неправильных дверей».
- 3. Обзор прав и обязанностей** - Как гражданин, я знаю, на получение каких услуг я имею право и на каких условиях. Правительство обеспечивает прозрачность моих прав и обязанностей.
- 4. Персонализированная информация** - Как гражданин, я имею право на получение полной, актуальной и непротиворечивой информации. Правительство предоставляет мне информацию в форме, адаптированной к моим нуждам.
- 5. Удобные услуги** - Как гражданин, я могу предоставить свои личные данные один раз и ожидать активной заинтересованности государства при предоставлении мне услуг. Правительство ясно дает понять, какие именно данные обо мне хранятся в архиве, и не использует данные без моего согласия.

6. **Понятные процедуры** - Как гражданин, я легко могу узнать, как работает правительство, и следить за его деятельностью. Правительство информирует меня о процедурах, которые меня затрагивают, посредством индивидуального мониторинга.
7. **Доверие и надежность** - Как гражданин, я предполагаю, что правительство компетентно в области электронных технологий. Правительство гарантирует безопасность управления идентификационными данными и надежность при хранении электронных документов.
8. **Внимательная администрация** - Как гражданин, я могу предлагать идеи по совершенствованию и подавать жалобы. Правительство компенсирует последствия ошибок и использует отзывы граждан для совершенствования продуктов и процедур.
9. **Подотчетность и контроль** - Как гражданин, я могу сравнивать, проверять и измерять результаты деятельности правительства. Правительство активно предоставляет сравнительные данные о своей деятельности.
10. **Вовлечение и наделение полномочиями** - Как гражданин, я приглашен к участию в принятии решений и в продвижении своих интересов. Правительство наделяет меня полномочиями и обеспечивает доступ к необходимой информации и инструментам.

## 2. Citizen Satisfaction

- Evaluation by Citizens how 55 Life Events are being served
- Actual Experience in Real Contacts
- e-Citizen Charter as Criterion for Evaluation
- Discovers Delivery Chain Deficiencies
- Lack of Communication and Coordination
- Priority Matrix helps to select Solutions
- Customer Journey Mapping to Implement

# Priority Matrix Citizen Satisfaction



# 3. Citizen Participation

- Involve Citizens in Improving Service Delivery, Civil Society & Public Policy
- Shift from One-sided (e)Participation
- Use Social Media: LinkedIn, Facebook, Twitter, ....
- Create Platform & Accomodate Interaction
- Combine Representative & Participative Democracy



# Citizenvision 2.0

## New Rules of Engagement:

- Channel: Website no longer default Channel, substituted by Platforms for permanent Interaction
- Information: Apart from Providing Information, Public Sector Data will be Released for New Usage
- Transaction: Apart from Delivering Standard Services, Third Parties will Provide Solutions
- Participation: One way Initiatives under Conditions set by Government will be supplemented by Interaction initiated by Civil Society
- Collaboration: Cross Border Cooperaton & Sharing Information becomes easier via Social Media & Cloud Computing

# Collaborative Governance

Creating a Collaborative Governance Model for:

- Reforming Public Sector: Integrating Participative Democracy in Service Delivery & Policy Development
- Solving Debt Crisis: Rallying Support for Innovative Change & Austerity Measures
- Fighting Against Corruption: Supporting Transparency & Enhancing Social Accountability





# Links

[www.pblq.nl](http://www.pblq.nl)

[www.citizenvision.nl](http://www.citizenvision.nl)

[www.mattpoelmans.nl/blog/burgerservicecode](http://www.mattpoelmans.nl/blog/burgerservicecode)

[www.twitter.com/burgermatt](http://www.twitter.com/burgermatt)