

## **Cel programu 1.2 Usługi publiczne odpowiadające na potrzeby mieszkańców**

### **Wprowadzenie do działań**

Rosnąca złożoność wyzwań społecznych w regionie Morza Bałtyckiego wypukla słabości istniejących tradycyjnych mechanizmów wypracowywania rozwiązań w sferze publicznej. Program wspiera działania, które poprawiają struktury organizacyjne i procesy w celu reagowania na potrzeby publiczne i świadczenia mniej biurokratycznych i bardziej efektywnych kosztowo usług publicznych. Te usługi publiczne to usługi dla wszystkich członków społeczności. Obejmują one np. opiekę zdrowotną, planowanie przestrzenne i usługi socjalne.

Ponieważ charakter wyzwań stojących przed sektorem publicznym szybko się zmienia, program podkreśla znaczenie budowania zdolności władz publicznych, wyspecjalizowanych agencji oraz dostawców infrastruktury i usług do wprowadzania innowacji i wymyślania nowych rozwiązań, które będą lepiej reagować na zmiany. Działania w ramach tego celu powinny rozwijać systematyczne reakcje publiczne, w stosownych przypadkach obejmujące różne sektory i granice. Program wspiera rozwiązania w zakresie benchmarkingu w poszczególnych krajach, aby stworzyć zachęty dla organizacji publicznych do poprawy jakości świadczonych przez nie usług. W miarę możliwości program dąży do harmonizacji systemów i standardów w krajach uczestniczących. Program uwzględnia również specyfikę terytorialną, np. obszarów wiejskich lub oddalonych, i promuje mechanizmy usług dostosowanych do potrzeb.

Ponadto działania powinny uwzględniać nowe perspektywy, w szczególności perspektywy pracowników bezpośrednio zaangażowanych w świadczenie usług oraz obywateli. Program zachęca do interakcji między dostawcami usług publicznych a szerszą społecznością użytkowników. Wzmocnienie innowacji społecznych i upodmiotowienie obywateli jest możliwe np. dzięki nowym technologiom ułatwiającym generowanie, wykorzystywanie i udostępnianie danych. Ponadto w ramach programu zachęca się do stosowania nowych technologii cyfrowych, takich jak sztuczna inteligencja lub blockchain, jako ważnych czynników umożliwiających bardziej elastyczne usługi publiczne. Program toruje drogę zasobooszczędnej i przyjaznej dla środowiska ofercie publicznej dla obywateli, tworząc bezpośrednie możliwości dla przedsięwzięć, np. poprzez innowacyjne partnerstwa.

### **Niewyczerpujący wykaz przykładowych działań:**

- Testowanie niekonwencjonalnych rozwiązań zmniejszających koszty i biurokrację, a także zwiększającą skuteczność usług publicznych, np. pilotowanie opartych na potrzebach, opartych na danych, międzysektorowych podejść do planowania.

- Opracowywanie zintegrowanych usług publicznych dostosowanych do potrzeb regionów funkcjonalnych i konkretnych terytoriów, np. rozwiązań uwzględniających struktury osadnicze i trendy demograficzne na obszarach wiejskich w celu zapewnienia zdalnego dostępu do usług;
- Opracowanie wspólnych standardów i ustanowienie zrównoważonych, integracyjnych i godnych zaufania cyfrowych usług publicznych w regionie Morza Bałtyckiego, w tym poprzez pilotaż interoperacyjnych usług publicznych, np. testowanie i opracowywanie nowych modeli opieki zdrowotnej opartych na danych, umożliwiających bardziej partycypacyjne i zindywidualizowane podejście;
- Testowanie metod ustanawiania "partnerstwa na rzecz innowacji" poprzez połączenie badań i zamówień publicznych w celu stworzenia nowych możliwości biznesowych (w tym rozwiązań ekologicznych i innowacji społecznych);
- Pilotowanie rozwiązań zwiększających zaangażowanie obywateli w przekształcanie usług publicznych, np. wykorzystanie grywalizacji lub innych innowacyjnych podejść opartych na kulturze w celu motywowania różnych pokoleń do uczestnictwa w życiu publicznym, tworzenie środowisk sprzyjających samoorganizacji obywateli lub instytucjonalizacja podejścia opartego na współprojektowaniu poprzez specjalne laboratoria.

### **Oczekiwane rezultaty i ich wkład w realizację wybranego celu szczegółowego**

Główne grupy docelowe Programu zwiększają swoją zdolność do innowacji i wykorzystania zaawansowanych technologii w celu zmiany sposobu świadczenia usług publicznych w regionie Morza Bałtyckiego. Grupy docelowe wzmocniają również swój potencjał do tworzenia innowacyjnych partnerstw z korzyścią dla społeczności i biznesu. Wspierane działania pokazują w praktyce, jak rozwijać i testować rozwiązania dla efektywnych, niestandardowych usług publicznych, dostosowanych do potrzeb użytkowników i opartych na nowatorskich technologiach. Działania te prowadzą do usuwania przeszkód w procesach innowacyjnych oraz poszerzania podstaw dla innowacji w usługach publicznych poprzez zwiększanie zaangażowania obywateli. Działania te zwiększają również rolę społeczeństwa w prezentowaniu zielonych rozwiązań. Stanowią one krok naprzód w zwiększaniu interoperacyjności usług publicznych ponad granicami.