

A ESTRUTURA PARA A
REFORMA
DOS SERVIÇOS
PUBLICOS
2015-2025

FOLHETO SINTESE

Neste documento...

o serviço público é usado como nome coletivo para todos os empregados do Estado de Guernsey

governo, refere-se ao órgão político eleito, incluindo os Comités e a Assembleia de Estado

serviço civil refere-se à parte dos serviços públicos que apoia o governo na administração das suas atividades e no desenvolvimento e apresentação das suas políticas

Serviços de primeira linha são os que são usados diretamente pelos utentes.

A REFORMA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E PORQUE É NECESSÁRIA.

A Reforma dos Serviços Públicos é um plano de 10 anos, para transformar a organização, gestão e prestação de serviços públicos em Guernsey.

O Estado sucedeu, a curto prazo, com o seu objetivo de controlar e reduzir as despesas para abordar o défice orçamental. Embora o foco deva continuar no controlo de gastos e eficiências, é agora necessário apresentar o que é chamado um 'dividendo da reforma' – para assegurar que o que foi poupado, ou em capital ou em horas do pessoal, possa ser reciclado e colocado nos serviços onde mais falta faz. Fundamentalmente, a reforma dos serviços públicos é sobre como melhorar o resultado final para os nossos clientes, sejam eles membros do público, atividades comerciais, o sector terciário ou o governo, tanto agora como no futuro.

Temos que assegurar que, dentro do possível, todos são incluídos e que nos envolvemos com todos os membros da nossa comunidade para melhor os compreendermos, incluindo os que são mais difíceis de alcançar. Temos também de nos concentrar em trabalhar em conjunto através de toda a organização e em retirar obstáculos entre os serviços para nos tornarmos mais eficientes. Temos que melhorar a forma como damos o serviço de primeira linha, para que os nossos clientes tenham rápido e adequado acesso aos mesmos e, para que isso aconteça, temos que usar os nossos recursos da melhor forma.

A Reforma é um compromisso de mudança e melhoramento para servir a nossa comunidade da melhor forma, tanto hoje como no futuro.

É importante que seja possível ir ao encontro das expectativas da nossa comunidade, conforme as mesmas se vão modificando e crescendo, e enfrentar os desafios que o setor público, e a ilha, podem ter que vir a enfrentar no futuro.

A população está a viver mais tempo, um resultado positivo do progresso na área da saúde, mas temos que ter a certeza que podemos lidar com a procura que isso origina – as mudanças demográficas na comunidade, as mudanças na mão de obra e a necessidade de ter que continuar a apoiar

a economia de Guernsey, ajudando a ir ao encontro dos desafios que enfrentamos num mundo competitivo.

Temos que melhorar a forma como o governo é apoiado pelos serviços civis. Temos que garantir que há capacidade e aptidão para apoiar o desenvolvimento imparcial e equilibrado de políticas governamentais, assegurando a implementação das mesmas de forma eficiente e eficaz.

TORNANDO A REFORMA POSSIVEL

Temos quatro objetivos que se encontram interligados:

1. Melhorar o envolvimento com o cliente e a sua satisfação
2. Oferecer e demonstrar 'boa compra com o seu dinheiro'
3. Melhorar o envolvimento e satisfação do funcionario
4. Aumentar o desempenho da organização, calculo e gestão

Para conseguir estes objetivos vamos trabalhar mais para dar consistentemente um bom serviço dentro de uma unica organização, colaborando com outros serviços e coordenando projetos e programas. Vamos trabalhar em parceria com peritos exteriores dos setores de caridade e voluntariado e do setor empresarial.

Vamos ser um serviço publico moldado à volta das necessidades da nossa comunidade em vez de estarmos a espera que os nossos clientes se adaptem aos procedimentos internos e estruturas do serviço publico.



FOCO NO VALOR DO DINHEIRO

Demonstrar ao contribuinte que pode confiar no governo para gastar o seu dinheiro com prudência

FOCO NA GESTÃO DO DESEMPENHO

Compreender hoje o desempenho da organização, para que possa ser melhorado

FOCO NAS NOSSAS PESSOAS

Compreender os pontos fortes e as fraquezas, recompensar o bom desempenho e apoiar o desenvolvimento e melhoria

GUERNSEY DIGITAL-ASTUTA

Usar tecnologia do século XXI para beneficiar os nossos clientes e pessoal

PENSAMENTO INOVADOR E CREATIVO

Abrir os braços a novas ideias, formas de pensar e aos instrumentos e técnicas que as facilitem

OTIMIZAÇÃO DE PROPRIEDADES

Ter propriedades eficientes, aptas e sustentáveis que justifiquem os custos, permitam formas de trabalho modernas e melhorem o valor ao cliente

FOCO AO NOSSO CLIENTE

Compreender quem é o nosso cliente, o que necessita e proporcionar-lhe

MUDANÇAS VISÍVEIS

A Reforma dos Serviços Públicos não vai acontecer de um dia para o outro. Soluções a curto prazo só trazem mudanças a curto prazo – e não transformação a longo prazo. Transformação a longo prazo leva tempo, implica muita mudança e vai ser evolutiva. Melhoramentos visíveis a curto prazo serão provavelmente feitos por serviços e equipas individuais, mas algumas das mudanças que vai notar por toda a organização serão por exemplo:

- Um foco em toda a organização em excelente atendimento ao cliente
- Desenvolver uma melhor compreensão de toda a nossa comunidade incluindo os que têm necessidades específicas
- Adotar uma abordagem ‘Diga-nos uma vez’ para que as pessoas nos possam dar certas informações uma única vez, como por exemplo, um nascimento, uma morte, a mudança de morada ou entidade patronal, uma vez e não várias
- Desenvolver e melhorar www.gov.gg para criar um sítio único, de utilização fácil, que dê acesso aos serviços públicos e transações com os departamentos do Estado
- Tornar-se um ‘padrão digital’, pensando como os serviços podem ser usados em linha, desde o início de projetos

Resultados que vai ver a longo termo incluem por exemplo:

- Melhor gestão de dados através de toda a organização, a que possamos ter acesso para prioritar e informar políticas, estratégias e planos
- Uma ênfase em gestão de desempenho
- Remover barreiras departamentais e acabar com a forma isolada como os departamentos funcionam introduzindo serviços mais simples
- Racionalizar as operações, que têm lugar em mais de 100 locais, para mais facilmente nos encontrar e poder contactar-nos

DÊ A SUA OPINIÃO E FAÇA PARTE DO PROCESSO

Até Outubro, vai ter oportunidade de dar a sua opinião ao completar a pesquisa comunitaria. Ao fazer isso vai ajudar, quem trabalha nos serviços publicos em Guernsey, a melhor compreender a sua opinião e experiencias e a compreender o que é importante para si. Por favor dirija-se a **<http://www.gov.gg/feedback>** ou recolha uma forma nas receções da Sir Charles Frossard House, da Social Security (em várias linguas), no Beau Sejour, na Raymond Falla House, no Princess Elizabeth Hospital (em várias linguas) ou em todas as estações dos correios.

Nestas paginas demos-lhe uma ideia em geral mas pode obter mais informações sobre a reforma dos serviços publicos em Guernsey, em **www.gov.gg/change**. Ha tambem copias das mesmas na recepção da Sir Charles Frossard House ou pode contactar-nos em change@gov.gg e respondemos por email ou mandamos-lhe uma copia.



PARA MAIS INFORMAÇÕES
VISITE [GOV.GG/CHANGE](https://www.gov.gg/change)