Papierowy e-hamulec

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: poniedziałek, 14, marzec 2011 00:00
Tadeusz Narkun
Odsłony: 1928

Niedawno informowaliśmy na naszych łamach, że polska e-administracja została sklasyfikowana na 20 miejscu w Europie pod kątem liczby usług i ich dostępności dla mieszkańców. Jednocześnie informujemy często o realizowanych projektach, poszerzaniu zakresu usług, choć z drugiej strony wiemy także, jak bardzo kuleje główna platforma usług elektronicznych, czyli e-PUAP. Jakie mogą być tego przyczyny? Dlaczego masowo korzystamy z sieci przy zakupie różnych dóbr, biletów, rezerwacji – generalnie z usług komercyjnych – natomiast elektroniczna obsługa interesanta wciąż jest w powijakach.

Większość z nas na tak postawione pytanie odpowie: brak pieniędzy. Oczywiście, to jest przyczyna, ale tylko jedna z wielu i według mnie wcale nie najważniejsza. Nie jest też tym powodem złe prawo, ponieważ wszelkie niezbędne zmiany odpowiednich ustaw zostały dokonane i od 17 marca ubiegłego roku nie ma już przeszkód prawnych do pełnej obsługi elektronicznej.

Najważniejszą przyczyną opieszałości we wprowadzaniu e-administracji jest papier, dosłownie i w przenośni. Codzienna praktyka pokazuje, że wciąż jeszcze nasze urzędy nie są nastawione na załatwianie spraw, ale przede wszystkim na wytwarzanie wciąż nowych dokumentów. Największą rolę w naszym życiu urzędowym spełniają zaświadczenia, poświadczenia, decyzje, zezwolenia, koncesje i tym podobne dokumenty, często pozostające bez żadnego związku z rzeczywistym rozwiązaniem jakiegoś problemu.

Na obecnym stanie rzeczy zaciążyły też popełnione wcześniej błędy we wprowadzaniu nowoczesnych technologii do urzędów. Urzędy zostały wyposażone w komputery i inne gadżety, ale wciąż głównym materiałem, na jakim pracowano był papier. Potwierdzają to moje spotkania z urzędnikami dotyczące e-administracji. Kiedy im o niej mówię, często słyszę: dzięki elektronice mamy podwójną pracę – trzeba pracować tradycyjnie i dodatkowo jeszcze wprowadzić do komputera. To nie jest dla nas ułatwienie. I rzeczywiście – wprowadzenie przed laty podwójnej linii papier-komputer, wtedy jeszcze bez odpowiednich rozwiązań prawnych obecnie często jeszcze skutkuje niechęcią lub co najmniej ostrożnością kadry urzędniczej wobec zmian.

Wreszcie – powiedzmy sobie otwarcie – w obecnym stanie rzeczy znaczna część czynności, i to tych najmniej przyjemnych, obciąża interesanta. To on musi krążyć między urzędami, załatwiać kolejne zaświadczenia i potwierdzenia, aby uzyskawszy wreszcie komplet kwitów przedstawić je w celu np. zarejestrowania samochodu. W takiej sytuacji urząd niekoniecznie jest zainteresowany zmianą na e-administrację. I nie jest to zła wola urzędników, ale najczęściej niewiedza.

Elektroniczny obieg dokumentów i zdalne załatwianie spraw ułatwia życie nie tylko interesantów, ale także czyni je łatwiejszym dla urzędu. Rutynowe, chciałoby się powiedzieć zero-jedynkowe sprawy nie będą wymagały większej uwagi urzędnika, ponieważ zrobi to za niego elektronika. Co to znaczy zero-jedynkowe sprawy? Na przykład koncesja na sprzedaż alkoholu. Jeśli spełnia się kryteria określone w uchwale Rady Gminy – dostaje się koncesję. W systemie elektronicznym nie sprawdza tego człowiek, tylko maszyna. Urzędnik w tym czasie może poświęcić się rozwiązywaniu spraw systemowych, bardziej skomplikowanych, wymagających większej uwagi.

Nie mówmy, że nie ma to pieniędzy. Nie ma dzisiaj praktycznie urzędnika bez komputera na biurku i dostępu do sieci – zatem elektroniczny urząd to w większości wypadków nie nowe, kosztowne zakupy, ale przede wszystkim pełne i efektywne wykorzystanie posiadanej już infrastruktury. Elektroniczny obieg dokumentów to także lepsza, bardziej logiczna i nastawiona procesowo organizacja pracy, a więc lepsze

Phoca PDF

efekty, zatem i większe zadowolenia nie tylko interesantów, ale także urzędników.

Dlaczego zatytułowałem ten artykuł „Papierowy e-hamulec”? Weźmy następujący przykład. Chcemy rozpocząć działalność gospodarczą. Gdy się dobrze zastanowimy i wiemy, co będziemy robić czeka nas pielgrzymka po kilku urzędach: urząd gminy, urząd statystyczny, ZUS, urząd skarbowy. Nie trwa to krótko, absorbuje interesanta i wielu urzędników, nie mówiąc już o czasie. W e-administracji zaś siadam np. późnym wieczorem do komputera, wypełniam zdalnie formularz określający co chcę robić, gdzie będę to robił oraz moje dane i klikam na klawisz enter. W tym momencie każdy z wymienionych wcześniej urzędów automatycznie dostaje do swojej bazy właściwe dla niego dane. Jest późny wieczór, więc urzędnicy śpią w domach. Rano, kiedy przyjdą i włączą swój komputer będą mieli już moje dane przed sobą. Ja w tym czasie zamiast biegać do kolejnych urzędów mogę już zająć się swoją działalnością, zacząć zarabiać pieniądze, z których część trafi w formie opłat i podatków do urzędów, po których na szczęście nie musiałem biegać, tracąc cenny czas.

Czy to nie brzmi pięknie? I to nie jest abstrakcja. Wystarczy wola wprowadzenia zmian, bo znowelizowane prawo już jest i tak naprawdę niewiele nas dzieli od zerwania papierowego e-hamulca. Potem czeka nas – urzędników i interesantów – tylko łatwiejsza i dużo bardziej przyjemna jazda.

fot. morguefile.com

Phoca PDF