

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: sobota, 30, kwiecień 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 3006

---

Jak czytamy w raporcie "Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2010" przygotowanym przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji jednostki administracji chętnie korzystają z technologii teleinformatycznych. Postęp w informatyzacji urzędów w Polsce pociąga za sobą uruchamianie nowych usług, zarówno tych świadczonych wewnątrz, jak i kierowanych do ludności.

Jednym z przykładów jest korzystanie z map cyfrowych i danych przestrzennych (danych GIS), na które wskazywało 44% urzędów.

Mapy numeryczne i dane GIS znajdują największe zastosowanie w urzędach powiatowych (89%) w celu prowadzenia ewidencji gruntów i budynków (używane w 89% urzędów tego szczebla) oraz gospodarowaniu nieruchomościami (77%), a w mniejszym stopniu do planowania inwestycji (48%) i planowania przestrzennego (42%).

Wyżej wymienione cele dominują także w urzędach miejskich i gminnych, jednak na tym szczeblu administracji wykorzystanie map numerycznych i danych przestrzennych jest znacznie mniejsze, gdyż z tych narzędzi korzysta tylko co trzeci urząd. Urzędy wojewódzkie i centralne znacząco częściej niż inne urzędy wykorzystują również system GIS do zarządzania kryzysowego i obrony cywilnej (16% wskazań w tej grupie).

Praktycznie wszystkie urzędy centralne, wojewódzkie i powiatowe posiadają własną stronę WWW. Jedynie w grupie urzędów miejskich i gminnych 3% nie ma swego serwisu.

Tylko co czwarty urząd posiada stronę dostępną w innych językach niż polski. Najlepiej w tej kwestii sytuacja wygląda w urzędach najwyższego szczebla (centralnych i wojewódzkich), choć co trzeci z nich nie oferuje tłumaczenia na inne języki. Najgorzej dostępność innych wersji językowych stron WWW wygląda w urzędach miejskich i gminnych, z których zaledwie 21% zamieszcza w Internecie informacje w innym języku niż polski. Istotnie częściej strony internetowe w innych językach posiadają urzędy na Opolszczyźnie (50%) oraz w Wielkopolsce (37%).

Językiem, na który najczęściej tłumaczone są strony WWW urzędów jest język angielski (94% tłumaczeń). Po nim największą popularnością cieszy się język niemiecki (69%), a następnie rosyjski (18%).

Celem „Inicjatywy dostępności do sieci” (ang. Web Accessibility Initiative (WAI)) jest zwiększenie szeroko rozumianej dostępności stron WWW. Oprócz dostępności dla osób niepełnosprawnych WAI dostrzega problem równouprawnienia wszelkich sposobów korzystania z Internetu, na przykład przez osoby z wadami wzroku lub słuchu, które używają specjalistycznych urządzeń do surfowania, albo też użytkowników wolnych łącz internetowych, właścicieli urządzeń przenośnych (np. telefonów komórkowych), starych komputerów, mających niską rozdzielczość lub przeglądarki tekstowe. W ramach inicjatywy WAI opublikowano „Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych” (ang. Web Content Accessibility

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: sobota, 30, kwiecień 2011 00:00

Rafał Rudka

Odśrody: 3006

---

Guidelines (WCAG)), będące zbiorem dokumentów zawierających zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych. Większość urzędów posiada strony internetowe, które wciąż nie spełniają wyżej wymienionych kryteriów dostępności. Jedyne co czwarty urząd deklaruje, że jego strona WWW spełnia kryteria dostępności według WCAG 1.0 (przynajmniej na poziomie podstawowym, oznaczonym jako A).

Funkcjonalność stron internetowych urzędów stale rośnie. Obecnie 86% stron pozwala na pobieranie formularzy, podczas gdy w 2006 r. uzyskanie formularza umożliwiało 64% serwisów.

Strony internetowe urzędów ewoluują też przez ostatnie lata w kierunku zwiększania ich interaktywności. Widać to na przykładzie wzrostu liczby serwisów z możliwością odsyłania wypełnionych formularzy przez Internet. Co czwarty urząd oferuje takie udogodnienie na swojej stronie internetowej (w 2006 r. co dwudziesty). Załatwienie całości sprawy urzędowej on-line oferuje co dziesiąty urząd w Polsce. W tym zakresie mamy jeszcze sporo do zrobienia.

Statystyki pokazują też, że urzędy otwierają się na potrzeby obywateli. Prawie połowa z nich jest zainteresowana opiniami klientów na temat sposobu załatwiania spraw oraz propozycjami dotyczącymi usprawnienia procesu świadczenia usług.

W opinii kierowników jednostek administracji publicznej, wykorzystanie teleinformatyki w urzędach wpłynęło przede wszystkim na szybszą realizację usług (75%) i załatwianie spraw (71%), a także na wdrożenie innowacyjnych rozwiązań w organizacji pracy (72%) i lepszą koordynację procesów w urzędach (71%).

Niestety nie oznacza to, że technologie teleinformatyczne przyczyniają się do zmniejszenia obciążenia urzędników pracą, gdyż 54% kierowników nie stwierdziło odciążenia pracowników przy 37%, którzy je zauważyli. Dziewięciu na dziesięciu kierowników ma wyrobiony pogląd na tę sprawę, a jedynie co dziesiąty kierownik nie wiedział, jak wypowiedzieć się w tej kwestii.

Jeśli sprawy załatwia się szybciej, a obciążenie pracą nie zmniejsza się, to oznacza, że spraw przybywa lub jest jeszcze szereg innych czynności, które są niezwiązane z procesem realizacji spraw, a które musi wykonać urzędnik. Pewnie i jedno, i drugie jest prawdą.

Już samo to, że mimo wdrożenia w niemal co drugim urzędzie systemu elektronicznego zarządzania dokumentami, tylko 23% kierowników jednostek zauważyło zmniejszenie liczby dokumentów w postaci papierowej (prawie 70% nie zauważyło) oznacza, że mamy podwójny obieg dokumentów: papierowy i elektroniczny. To z pewnością nie pozwala na oszczędność tak cennego zasobu, jakim jest czas, a także miejsce potrzebne na przechowywanie dokumentów.

Jeśli chodzi o pozytywny wpływ technologii na organizację i koordynację pracy, to można zaryzykować twierdzenie, że zmiany na lepsze zachodzą na styku urząd-klient (klient jako obywatel, przedsiębiorstwo, inny urząd lub instytucja zewnętrzna), natomiast w mniejszym stopniu dotyczą tzw. back-office, czyli wewnętrznego życia urzędu. Stąd wpływ technologii teleinformatycznych na obciążenie pracowników jest minimalny.

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: sobota, 30, kwiecień 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 3006

---

Co jeszcze zmieniło się w urzędach pod wpływem zastosowań teleinformatyki? Według ponad połowy kierowników urzędów wzrosło zaangażowanie pracowników w wykonywaną pracę oraz ich innowacyjność. Wszystkie wymienione wcześniej korzyści z wdrożenia nowych rozwiązań są właśnie zasługą zaangażowania urzędników, którzy musieli posiadać nowe umiejętności i na co dzień wykorzystują komputery oraz sieci. To ich innowacyjne pomysły pozwalają na wzrost efektywności i satysfakcji klienta. W mniejszym stopniu pracownicy mogą wpływać na procesy wewnętrzne urzędów.

Technologie teleinformatyczne przyczyniły się do uproszczenia procedur obsługi klienta (52%), dzięki czemu usługi realizowane są sprawniej (75%) i przez co można obsłużyć większą liczbę klientów (51%). Z pewnością zmiany te odczuwają obywatele, czego dowodem może być wzrost satysfakcji klientów zaobserwowany przez pracowników 54% urzędów.

*Źródło: MSWiA, "Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2010", Violetta Szymanek*