Administracja ma być prosta i szybka – wywiad z Katarzyną Walach

Kategoria: Wywiady
Opublikowano: poniedziałek, 07, wrzesień 2026 09:33
Anna Dąbrowska
Odsłony: 1057

Mieszkańcy, przychodząc do urzędu, chcą załatwić swoją sprawę bez zbędnego stania w kolejkach, wybierania numerków, przechodzenia z miejsca na miejsca czy zastanawiania się, dokąd mają pójść. Niestety, nadal nie wszystkie urzędy mają dziś rozwiązania, które w pełni wykorzystują potencjał nowoczesnych technologii – mówi Katarzyna Walach, Dyrektor Sprzedaży i Rozwoju Biznesu STP-Polska.

Pani Dyrektor, wszyscy załatwiamy sprawy w urzędach. Jak Pani zdaniem powinna wyglądać współczesna administracja?

Powinna być szybka i prosta. Mieszkańcy, przychodząc do urzędu, chcą załatwić swoją sprawę bez zbędnego stania w kolejkach, wybierania numerków, przechodzenia z miejsca na miejsca czy zastanawiania się, dokąd mają pójść. Niestety, nadal nie wszystkie urzędy mają dziś rozwiązania, które w pełni wykorzystują potencjał nowoczesnych technologii. Często przy stanowisku urzędniczym petent otrzymuje informację, że aby móc ją dalej procedować musi dokonać wpłaty we wpłatomacie, przy kasie, czy nawet poza obszarem budynku. Nie mając innego wyjścia, robi to. Jednak gdyby mógł płacić przy urzędniku albo w sposób bezpieczny i łatwy w domu – czyli bez szukania numeru konta i zastanawiania się co wpisać w tytule – pewnie wybrałby właśnie tę opcję. Myślę, że my w ogóle – jako ludzie – lubimy mieć wybór.

STP-Polska wyszła naprzeciw tym oczekiwaniom, oferując platformę E-com do zdalnego dokonywania płatności, kody QR oraz miniopłatomaty. W czym te opcje są lepsze od obecnych metod płatności?

Nasze rozwiązanie jest korzystne zarówno dla mieszkańca, jak i urzędnika. Ten pierwszy może dokonywać płatności od razu przy urzędniku, a nawet stojąc w kolejce, poprzez zeskanowanie swoim telefonem kodu QR.

Dzięki temu, że stworzyliśmy otwartą platformę, a nie aplikację, zapłacić może za nas każdy. Zobrazuję to przykładem. Jeżeli moja mama będąc w swoim urzędzie, zadzwoni do mnie z prośbą: „wejdź na stronę powiatu, na Wydział Komunikacji i zapłać mi za coś, bo ja za chwilę będę obok urzędnika", to ja mogę zrobić to zupełnie legalnie, bez logowania się jej danymi. Zajmie to kilkanaście sekund, a urzędnik będzie widział wpłatę w czasie rzeczywistym, a nie dopiero kolejnego dnia. To bardzo ważne dla obydwu stron. Zdarzyła się sytuacja, w której mieszkanka próbowała zapłacić w urzędzie bezgotówkowo, jednak nie było tam takiej opcji. Z kolei urząd nie chciał zgodzić się na to, by dokonała przelewu, który doszedłby dopiero następnego dnia. Skończyło się to skargą na urząd.

W przypadku pojawienia się w urzędzie z własnym telefonem z płatnościami wirtualnymi, mieszkaniec może zeskanować kod. Jeśli nie ma tego wirtualnego portfela, może skorzystać z miniopłatomatu – wykonać wszystkie czynności na tym urządzeniu, płacąc BLIK-iem, kartą płatniczą, telefonem, obrączką lub inną metodą. Miniopłatomat generuje dodatkowo potwierdzenie z informacją kto wpłacił, dzięki czemu nie trzeba dopisywać dodatkowo żadnych informacji.

Są jeszcze inne korzyści naszych rozwiązań. Płacąc poprzez platformę E-com, nie jest konieczne branie wolnego dnia w pracy na wizytę w urzędzie. Urzędnik z kolei może w czasie rzeczywistym monitorować transakcje oraz sprawnie weryfikować płatnika. Jest również opcja wygenerowania raportu, który następnie zostanie rozksięgowany w jego systemie finansowo-księgowym. Jest to zatem bardzo prosty system, który ma chociażby tę przewagę nad tradycyjnym terminalem, że z tego drugiego każdy urzędnik

Phoca PDF

na koniec dnia musi się rozliczyć. W naszym systemie nie ma takiego obowiązku ani takiej potrzeby.

A co z bezpieczeństwem? Ostatnio głośno było w Polsce o wycieku dużej ilości danych.

Gwarantujemy bezpieczeństwo. Platforma E-com stanowi subdomenę strony urzędu. Nie potrzeba więc żadnego linku, który potencjalnie mógłby okazać się fałszywy. Ponadto, dane są anonimizowane w momencie uzgodnionym z urzędem. Po wykorzystaniu ich przez urzędnika, nie ma ich w platformie. Daje to pewność, że nie dojdzie do żadnego wycieku.

Czy urząd może zdecydować się na zakup jednej wybranej metody płatności?

Podstawą jest platforma E-com (zdalne opłaty), do której dodajemy kody QR, umożliwiające płatność bezpośrednio przy okienku urzędniczym. Urząd może fakultatywnie zdecydować się również na zakup miniopłatomatów.

Oferujemy miesięczny abonament. Nie pobieramy przy tym żadnych dodatkowych kosztów za wdrożenie. Współpracujemy z Fundacją Polska Bezgotówkowa, dzięki czemu podmiotom, które nie korzystały dotąd z takich rozwiązań, fundacja pokrywa prowizję od transakcji. System jest dla nich wówczas bezprowizyjny.

Czy platforma E-com jest zintegrowana z innymi systemami?

Tak. Udało nam się zintegrować platformę z CEPiK-iem, o co bardzo prosiły nas Wydziały Komunikacji. Dzięki temu wystarczy, że mieszkaniec wygeneruje kod z CEPiK-u, a następnie – po wejściu do platformy – zeskanuje go i zatwierdzi płatność. Widzi przy tym swoje dane oraz kwotę jaką ma zapłacić. Integrujemy się również z firmami, które dostarczają systemy do Wydziałów Geodezji, dzięki czemu płatności tam również są bardzo uproszczone i bezprowizyjne dla petenta. Zarówno urzędnicy, jak i mieszkańcy są bardzo zadowoleni z tego rozwiązania. My również jesteśmy dumni, że udało się to zrobić. Ale także z powodu samego pomysłu na ten system i jego wdrożenia. Jesteśmy polskim przedsiębiorstwem. Na początku nasze rozwiązanie było nowością, która dopiero musiała zdobyć zaufanie rynku. Dziś mamy około 150 wdrożeń, zarówno w bardzo małych, jak i w dużych samorządach. STP-Polska została laureatem XIII edycji konkursu e-Commerce Polska Awards w kategorii „INNOVATIVE E-PEYMENT SOLUTION" – prestiżowej nagrody gospodarki cyfrowej organizowanej przez Izbę Gospodarki Elektronicznej. Zwyciężyliśmy za rozwiązanie, które jest całkowicie innowacyjne i unikatowe. Nie ma na ten moment systemu, który byłby tak dopracowany i tak bardzo zadbałby o urząd, kwestie wdrożenia i serwisu, jak nasz.

Warto wspomnieć, że corocznie na kongresie samorządowym w Katowicach przyznawana jest nagroda dla samorządu, będącego pionierem w dziedzinie cyfryzacji. Urzędy, które się cyfryzują, które wprowadzają m.in. nasze rozwiązanie, są w Polsce doceniane – przez mieszkańców, ale też przez podmioty, które im się przyglądają. Myślę więc, że z tego płynie nie tylko korzyść finansowa, oszczędność czasu, ale także poczucie docenienia, co dla urzędnika, pracującego na rzecz dobra wspólnego, również jest ważne.

Czy można oszacować jak bardzo ten system skraca czas załatwienia sprawy?

W badaniach wykonanych w Wydziale Komunikacji warszawskiego urzędu na Ursynowie wyszło, że

Phoca PDF

czas ten skrócił się o prawie 50 %, co było bardzo satysfakcjonujące.

Co w przypadku, gdy urząd nie radzi sobie z obsługą systemu bądź pojawiają się jakieś problemy. Może liczyć na Państwa pomoc?

Oczywiście. Już podczas wdrożenia bezpłatnie szkolimy wszystkich pracowników. Uczestnicy szkoleń uczą się dokonywać opłat i sprawdzać przelewy w środowisku testowym. Dostarczamy wszelkie materiały, również promocyjne. Na etapie produkcyjnym, w razie jakichkolwiek zastrzeżeń czy chęci zmian, nasz serwis cały czas wspiera urząd, wprowadza zmiany i rozwiązuje problemy.

Do współpracy ze wszystkimi urzędami podchodzimy bardzo indywidualnie. Znamy się z ich pracownikami, spotykamy się z nimi na konferencjach, budujemy relacje. Jest to dla nas niezwykle istotne. Oni także doceniają to, że zawsze mogą na nas liczyć w chwilach trudności.

Czy platforma E-com będzie ewoluować? Mają Państwo w planach jakieś zmiany?

Tak, przede wszystkim planujemy integrację z kolejnymi przedsiębiorstwami, które współpracują z powiatami. Obecnie są prowadzone rozmowy w tym zakresie. Pewne umowy już są podpisane, inne są jeszcze w opracowaniu. Będziemy dalej realizować swoją misję, jaką jest skrócenie czasu i uproszczenie dokonywania płatności w urzędach.

Dziękuję za rozmowę.

Phoca PDF