

E-administracja wymaga poważnej korekty



W dzisiejszych czasach trudno sobie wyobrazić sprawne funkcjonowanie państwa bez e-administracji, które umożliwia obywatelom i firmom załatwianie wielu spraw przez Internet. Jak jednak zwrócił uwagę w opublikowanym kilka miesięcy temu raporcie NIK, pomimo dużych sum, wydanych na platformy usług elektronicznych w urzędach, ich wykorzystanie jest znikome. Ministerstwo Cyfryzacji chce to zmienić, a jednym ze sposobów na to, ma być wprowadzenie w przyszłym roku e-dowodu w smartfonie.

Na pewno nie jest tak, że Polacy nie chcą załatwiać spraw urzędowych przez sieć, bo wolą chodzić do urzędów. Jak pokazują wyniki badań GUS w latach 2014-2015, polscy obywatele i przedsiębiorcy w coraz większym stopniu wykorzystują Internet do załatwiania spraw urzędowych. Z roku na rok stopniowo zwiększa się dostępność, zakres i jakość elektronicznych usług administracji publicznej. Jednak według danych Eurostat za 2014 r., tylko co czwarty Polak kontaktuje się z administracją publiczną przez Internet. Dla porównania w całej Unii Europejskiej prawie połowa obywateli UE korzysta z e-administracji, a w Danii, Finlandii i Szwecji ponad 80 proc.

Jak wykazała kontrola NIK, platforma, umożliwiająca załatwianie spraw urzędowych drogą elektroniczną - system ePUAP służył przede wszystkim wymianie informacji pomiędzy urzędami, a tylko w niewielkim stopniu do świadczenia e-usług dla obywateli. Aż 96 proc. dokumentów przesłanych za pośrednictwem ePUAP w badanym okresie stanowiła korespondencja pomiędzy organami administracji publicznej. Sprawy skierowane przez obywateli i przedsiębiorców stanowiły niecałe 4 proc.

To, że odstajemy od innych krajów UE, jeśli chodzi o upowszechnienie usług e-administracji, potwierdza też tegoroczny raport „E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej” przygotowany przez zespół ekspertów z Laboratorium Gospodarki Cyfrowej DELab Uniwersytetu Warszawskiego. Wynika z niego, że niespełna 1/3 Polaków (31 proc.) w ciągu ostatniego roku kontaktowała się z jednostkami administracji za pośrednictwem narzędzi online innych niż e-mail, z czego olbrzymia większość ograniczyła się do złożenia deklaracji PIT. Jest to jeden z najgorszych wyników wśród wszystkich krajów Unii Europejskiej - mniej „ucyfrowieni” od Polaków są jedynie obywatele Włoch (27 proc.), Bułgarii (21 proc.) i Rumunii (13 proc.).

Bariery upowszechniania usług e-administracji

NIK, który kilka miesięcy temu przyjrzał się temu problemowi, tłumaczy, że składa się na ten stan rzeczy kilka elementów. Przede wszystkim, tylko niewiele ponad 1 proc. dorosłych Polaków posiada bezpieczny, zaufany profil, umożliwiający korzystanie z e-usług.

W ocenie pracowników kontrolowanych przez NIK urzędów nikłe zainteresowanie udostępnianymi e-usługami najczęściej wynikało z konieczności autoryzowania ich podpisem elektronicznym lub wykonywania z zaufanego profilu.

Popularyzacji e-usług oferowanych przez urzędy nie sprzyjają też obowiązujące przepisy. Sprawiają one, że wiele czynności urzędowych wciąż wymaga osobistego stawiennictwa obywatela w urzędzie. W ocenie NIK, obowiązujące przepisy tworzą bariery prawne dla wykorzystania e-usług, wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, zwłaszcza związane z koniecznością przedkładania określonych dokumentów w wersji papierowej.

Prawdą jest jednak też, że wielu obywateli wciąż preferuje osobisty kontakt z urzędnikiem. Wybór osobistego kontaktu z pracownikiem najczęściej podyktowany jest możliwością uzyskania bezpośredniej pomocy w

wypełnianiu dokumentów.

Do tego dochodzi jeszcze słaba promocja e-usług. Podejmowane przez kontrolowane urzędy działania informacyjne i promujące wśród obywateli możliwość korzystania z usług elektronicznych były, zdaniem NIK, nieskuteczne. Promocja najczęściej ograniczała się do pojedynczych akcji rozpowszechniania plakatów promujących platformę e-usług czy też zamieszczenia na stronie internetowej i w budynku urzędów informacji na ten temat. W ocenie NIK, aby zwiększyć poziom wykorzystania e-usług i aby przekonać obywateli do zalet płynących z tej drogi kontaktu z urzędem, usługi elektroniczne powinny być bezpieczne, intuicyjne i stałe dostępne dla obywateli w dogodnym dla nich czasie, tj. 24 godziny, siedem dni w tygodniu przez cały rok. Równie istotne jest też przystępne wyjaśnienie zasad postępowania przy załatwianiu spraw drogą elektroniczną (m.in. dbałość o czytelność zamieszczanych instrukcji).

Firmy częściej korzystają z kanału cyfrowego

Laboratorium Gospodarki Cyfrowej DELab Uniwersytetu Warszawskiego zwraca jednak w swym raporcie uwagę, że w ogólnie negatywnym obrazie stanu polskiej e-administracji, pocieszający może być fakt, że polskie firmy często używają kanału cyfrowego w relacjach z administracją i pod tym względem nie różnią się one od swojej konkurencji w innych krajach Unii Europejskiej. Dziewięć na dziesięć polskich przedsiębiorstw zadeklarowało, że w ciągu ostatniego roku przynajmniej raz skorzystało z e-administracji, to znaczy uzyskało informację za pośrednictwem strony internetowej instytucji, pobrało lub złożyło formularz lub odprowadziło składki i podatek VAT. Na tle przedsiębiorstw z pozostałych państw UE, polscy przedsiębiorcy wyraźnie częściej od unijnych korzystają z elektronicznej wysyłki deklaracji składek społecznych. Rządziej natomiast składają drogą elektroniczną deklaracje VAT.

Według ekspertów DELab jednym z podstawowych problemów Polskiej e-administracji jest brak jednej platformy, „bramy” do usług publicznych online, która używałaby prostego sposobu uwierzytelnienia użytkownika i zrozumiałego dla obywatela języka. Zdaje się to dostrzegać Ministerstwo Cyfryzacji, które zapowiedziało, rolę takiej bramy będzie pełnić serwis obywatel.gov.pl. Dzięki niemu, w jednym miejscu, każdy użytkownik nie tylko znajdzie wszystkie informacje dotyczące przepisów czy urzędów, ale też będzie mógł załatwić wszelkie sprawy urzędowe.

- Postulaty tworzenia bramy do e-administracji oraz integracji usług cyfrowych znalazły się w przyjętych przez Ministerstwo Cyfryzacji kierunkach działań strategicznych w obszarze informatyzacji usług publicznych. Powinny one zostać zrealizowane jako pierwsze, przed budowaniem bardziej zaawansowanych rozwiązań w e-administracji - uważa dr hab. Katarzyna Śledziwska, dyrektor zarządzająca Laboratorium Gospodarki Cyfrowej DELab UW.

Rządowe plany i zamiary

Rząd tymczasem w czerwcu ogłosił program „*Od papierowej do cyfrowej Polski*”, który wyznaczy kierunki rozwoju e-państwa i cyfryzacji gospodarki. Jego celem jest, aby w perspektywie 3 do 5 lat, połowa obywateli 80 proc. swoich relacji z administracją mogła prowadzić przez internet. Pomocne w tym ma być m.in. wdrożenie od strony prawnej, organizacyjnej i technicznej wygodnych, bezpiecznych i efektywnych mechanizmów masowej e-identyfikacji i uwierzytelniania. Uwierzytelnienie się obywatela-użytkownika e-usług oferowanych przez administrację (tak jak klienta e-banku), to bowiem krytyczny punkt w korzystaniu z nich. I jest to podstawowy warunek szerokiego wykorzystania e-usług.

Anna Stereżyńska, minister cyfryzacji zapowiedziała, że już w przyszłym roku Polacy będą mogli skorzystać z elektronicznych dowodów osobistych zapisanych w smartfonach.. - Wszystkie nasze dokumenty, dowody tożsamości, karty biblioteczne, karty miejskie, karty lojalnościowe sklepów. To wszystko może się znaleźć w jednym urządzeniu, wraz z kluczami do e-państwa - mówiła Anna Stereżyńska.

Według ekspertów DELab innym warunkiem dla rozwoju e-administracji jest konieczność gruntownej przebudowy sposobu udostępniania danych publicznych. Należy stworzyć i wdrożyć w instytucjach publicznych jednolity standard, który zapewniłby użytkownikom przyjazny i funkcjonalny sposób wykorzystania danych.

Marek Jaślan

Zdjęcie: Photogenica