

*„Można oczekiwać, że jutro na naszym nadgarstku znajdzie się to, co dziś zajmuje biurko, a wczoraj wypełniało cały pokój.”*  
*Nicolas Negroponte, Being Digital*

## PERSPEKTYWY I PROBLEMY ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

[www.mszczoneow.pl](http://www.mszczoneow.pl)



**PROGRAM  
REGIONALNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**Mazowsze.**  
serce Polski

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



**ROZWÓJ ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI W SAMORZĄDACH WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO  
WSPOMAGAJĄCEJ NIWELOWANIE DWUDZIELNOŚCI POTENCJAŁU WOJEWÓDZTWA (EA)**

# RODZAJ USŁUG PUBLICZNYCH ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ



Usługi świadczone drogą elektroniczną obecnie w UM	Usługi świadczone drogą elektroniczną po wdrożeniu e-Urzędu (I etap)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG) to system rejestracji i ewidencji przedsiębiorców będących osobami fizycznymi. (przedsiębiorca)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG) to system rejestracji i ewidencji przedsiębiorców będących osobami fizycznymi.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Elektroniczna skrzynka podawcza na e-PUAP, umożliwiająca wysłanie ogólnego pisma do Urzędu (interesant)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- System elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) – (urzędnik)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Formularze z różnych dziedzin, w formie elektronicznej zamieszczone na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) gminy (interesant)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Portal informacyjny, za pomocą którego będzie można śledzić sprawę (interesant)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Portale/serwisy informacyjne i BIP (tylko i wyłącznie jednokierunkowy przekaz informacji, bez wbudowanego modułu śledzenia sprawy).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Moduł obsługi interesanta wraz z formularzami elektronicznymi i elektroniczną skrzynką podawczą (ESP) (interesant, urzędnik)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Szyna procesów biznesowych (mechanizm umożliwiający współpracę pomiędzy dokumentami) (urzędnik)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Moduł przestrzennej lokalizacji pism i spraw (interesant, urzędnik)</li></ul>



# SYSTEMY DZIEDZINOWE **ZAPROPONOWANE** DO WDROŻENIA W I ETAPIE W RAMACH PROJEKTU e-URZĄD

## SYSTEM:

- ▶ Wspomagania obsługi prac Rady Gminy
- ▶ Zamówień publicznych
- ▶ Ewidencji na sprzedaż alkoholu
- ▶ Ewidencji nieruchomości stanowiących zasób nieruchomości
- ▶ Ewidencji zezwoleń na lokalizację w pasie drogowym i zezwoleń na zajęcie pasa drogowego
- ▶ Ewidencji zabytków



# SYSTEMY DZIEDZINOWE POŻĄDANE PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW NIE UWZGLĘDNIONE W RAMACH PROJEKTU

- ▶ System gospodarki odpadami wraz z udostępnieniem e-usług publicznych dla klientów.
- ▶ System gospodarki finansowej (podatki, system finansowo-księgowy, budżet, opłaty lokalne)
- ▶ System podatków i opłat zintegrowany z Centralną Ewidencją i Informacją o Działalności Gospodarczej (CEIDG)

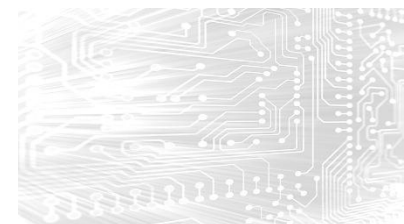


# OGÓLNE **KORZYŚCI** ZE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- ▶ Ułatwienie obywatelom dostępu do urzędu
- ▶ Usprawnienie usług instytucji publicznych
- ▶ Zapewnienie przejrzystości działania placówek publicznych
- ▶ Poprawa bezpieczeństwa obiegu informacji

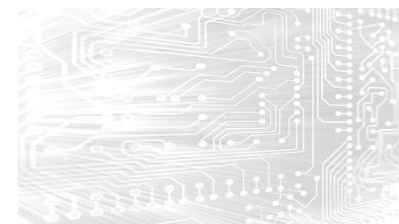


- ▶ Oszczędność czasu obywateli i pracowników urzędów
- ▶ Wyższa jakość oferowanych usług
- ▶ Obniżenie kosztów funkcjonowania administracji



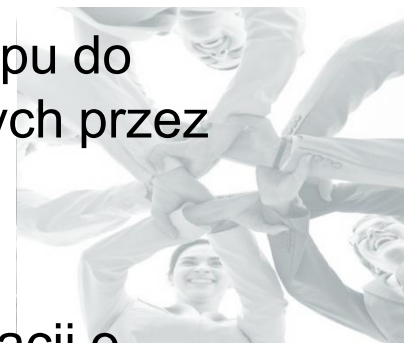
# PERSPEKTYWY

## ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA RÓŻNYCH GRUP ODBIORCÓW



# PERSPEKTYWY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - INTERESANCI

- ▶ zapewnienie mieszkańcom gminy elektronicznego dostępu do wszystkich danych, dokumentów i informacji gromadzonych przez gminę
- ▶ informacja on-line
- ▶ korzystanie ze stron internetowych (wyszukiwania informacji o gminie/urzędzie i usług w nich świadczonych)
- ▶ wyszukiwanie informacji oraz możliwość pobrania formularzy z oficjalnych stron internetowych gmin oraz ich odesłania
- ▶ możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną (od pozyskania informacji do uiszczenia opłat oraz uzyskania oficjalnych pozwoleń)



## TYLKO W RAMACH WPROWADZONYCH SYSTEMÓW DZIEDZINOWYCH



# PERSPEKTYWY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - INTERESANCI

- ▶ znacząca redukcja biurokracji
- ▶ szybszy dostęp do większej ilości informacji
- ▶ możliwość dokonywania operacji finansowych elektronicznie (w tym opłat podatków)
- ▶ otrzymywanie zezwoleń, certyfikatów drogą elektroniczną
- ▶ kompleksowe usługi przy rejestracji działalności gospodarczej i zmianach dokonywanych we wpisie do rejestru (CEIDG)
- ▶ przeprowadzanie zamówień publicznych drogą elektroniczną
- ▶ wyższe bezpieczeństwo świadczonych usług
- ▶ umożliwienie dostępu do zasobów informacyjnych gminy osobom niepełnosprawnym, bez potrzeby wychodzenia z domu
- ▶ możliwość prowadzenia debat publicznych, demokratyzacja podejmowania decyzji (włączenie społeczeństwa do tego procesu)
- ▶ darmowy dostęp do bezpłatnego szerokopasmowego Internetu (PIAP-y)





# PERSPEKTYWY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - INTERESANCI

w dalszej perspektywie dostęp drogą elektroniczną do zasobów:

- ▶ edukacyjnych
- ▶ rynku pracy
- ▶ komunalnych
- ▶ służby zdrowia
- ▶ opieki społecznej



# PERSPEKTYWY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ – PRACOWNICY ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

- ▶ poprawa jakości pracy urzędników (dzięki ulepszonym procesom i systemom)
- ▶ poprawa relacji z sektorem prywatnym i pozarządowym
- ▶ możliwość wymiany i integracji danych pomiędzy jednostkami różnego szczebla
- ▶ wprowadzenie zasad „dobrego zarządzania” (odpowiednie procedury, dane, wewnętrzne systemy zarządzania) – back office
- ▶ wykorzystanie nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych
- ▶ podniesienie wiedzy i umiejętności urzędników (w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, oprogramowania, zbierania, przetwarzania i przekazywania informacji)



# PROBLEMY

## ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA RÓŻNYCH GRUP ODBIORCÓW



# PROBLEMY ZWIĄZANE Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI INTERESANCI



- ▶ potrzeba bezpośredniej rozmowy podczas „załatwiania sprawy” z pracownikiem urzędu – stereotypowe zachowania
- ▶ przywiązanie interesantów do składania dokumentów w formie „papierowej”
- ▶ starzenie się społeczeństwa (brak elastyczności w podejściu do nowoczesnych technologii)
- ▶ brak potrzeby posługiwania się komputerem i Internetem w celu załatwienia sprawy administracyjnej
- ▶ brak umiejętności posługiwania się komputerem, szczególnie w przypadku osób 50+ (ta bariera w małym stopniu dotyczy gminy Mszczonów, ze względu na prowadzoną od wielu lat edukację w zakresie cyfryzacji oraz uruchomienie tego typu zajęć na Uniwersytecie Trzeciego Wieku)
- ▶ niska dostępność do szerokopasmowych usług internetowych
- ▶ brak zaufania do dokumentów w wersji elektronicznej jak i elektroniki



# PROBLEMY ZWIĄZANE Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI PRZEDSIĘBIORCY

Jest to grupa która, wg badań przeprowadzonych dla Agencji Rozwoju Mazowsza\*:

- ▶ w pełni korzysta z Internetu (100%)
- ▶ na bardzo wysokim poziomie wykorzystuje Internet do celów biznesowych (80-90%)
- ▶ **ale tylko 38% firm poprzez Internet załatwia swoje sprawy w urzędach**

**Wprowadzenie e-administracji nie poprawi tej sytuacji, bądź wpłynie na nią w niewielkim stopniu, ponieważ:**

- ▶ nadal brak integracji pomiędzy Centralną Ewidencją i Informacją o Działalności Gospodarczej a pozostałymi systemami (np. opłaty, podatki), które przedsiębiorca uiszcza w urzędzie (od nieruchomości, od środków transportu etc.)
- ▶ Łącząc się z CEIDG powinien mieć możliwość np.: podglądu swoich zobowiązań, poinformowania poprzez system o zmianach w rejestrze działalności, jej zawieszeniu lub likwidacji odpowiednie organy.
- ▶ Urząd wykorzystując CEIDG powinien mieć pełną informację o przedsiębiorcy działającym na obszarze Gminy (np. czy wszystkie opłaty są na bieżąco regulowane).



# PROBLEMY ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG PUBLICZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

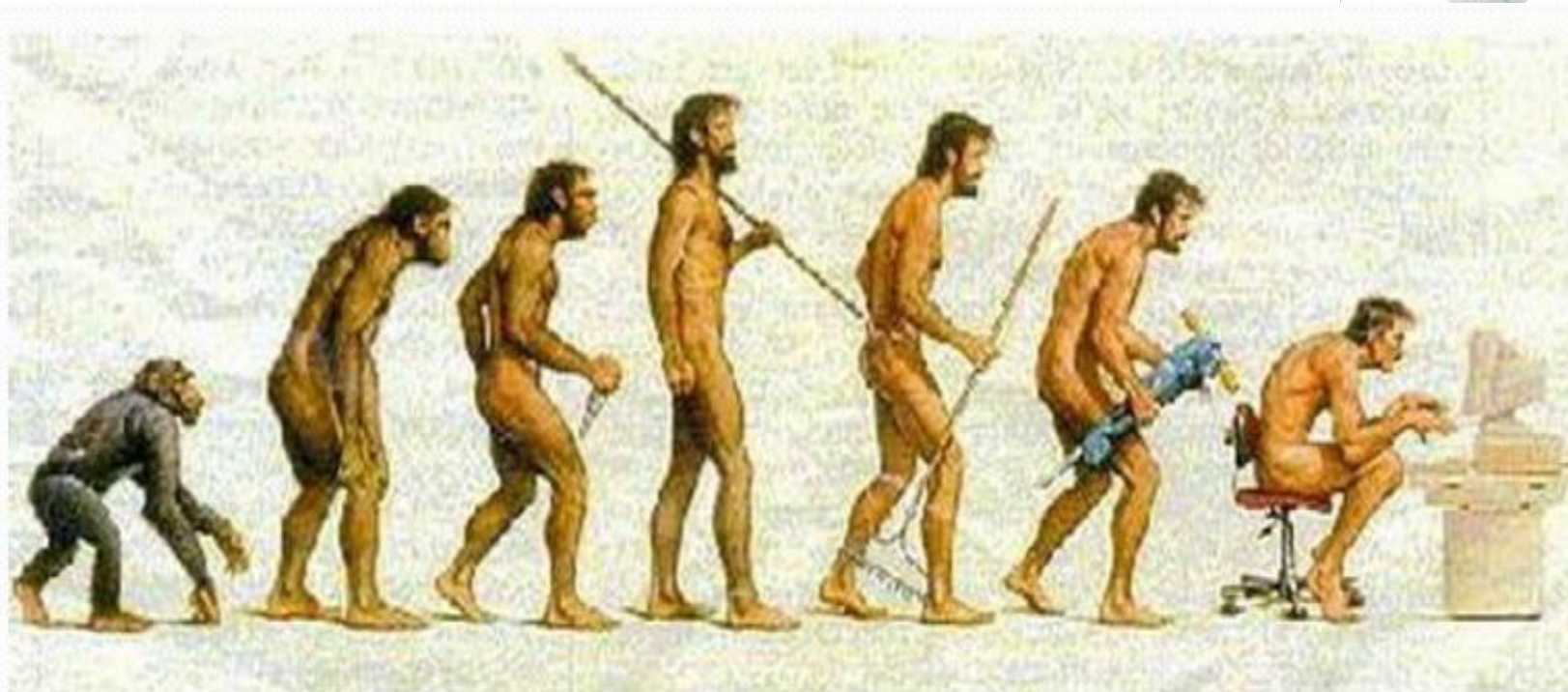
## PRACOWNICY ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ



- ▶ niski poziom umiejętności i wiedzy pracowników jednostek publicznych wynikający z ograniczonego kontaktu z programami komputerowymi (często wieloletnia praca na jednej aplikacji)
- ▶ przywiązanie urzędników do „papieru”
- ▶ niezrozumienie potrzeby rozwoju społeczeństwa informacyjnego (opartego na wiedzy) i związanych z tym korzyści (oszczędności finansów i czasu)
- ▶ lęk przed nowościami (obawa, że nie poradzą sobie z obsługą innowacyjnych systemów)
- ▶ brak nawyku rozpowszechniania informacji w celu usprawnienia jej obiegu (często istotne informacje pozostają w obrębie jednego wydziału, lub wręcz na jednym komputerze!)
- ▶ brak zintegrowanych systemów przepływu dokumentów pomiędzy poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi gminy



# ŚWIADCZENIE USŁUG PUBLICZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PROBLEM CZY PERSPEKTYWA?



ROZWÓJ ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI W SAMORZĄDACH WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO  
WSPOMAGAJĄCEJ NIWELOWANIE DWUDZIELNOŚCI POTENCJAŁU WOJEWÓDZTWA (EA)

- ▶ Dziękuję za uwagę.

**Józef Grzegorz Kurek**

Burmistrz Mszczonowa

Przewodniczący Konwentu Wójtów, Burmistrzów i Prezydentów  
Województwa Mazowieckiego

[www.mszczonow.pl](http://www.mszczonow.pl)

