

21 października 2013



E-administracja. Korzystamy?

Odpis z ksiąg Urzędu Stanu Cywilnego, przyznanie dodatku mieszkaniowego, wnioski o stypendium szkolne, wydanie wtórnika tablic rejestracyjnych i prawa jazdy, nadanie numeru porządkowego nieruchomości - wszystko to, dzięki informatyzacji usług publicznych, możemy załatwić przez Internet. Ale ilu z nas w praktyce załatwia sprawy w urzędzie właśnie taką drogą?

W teorii jest to bardzo proste: logujemy się na elektronicznej platformie usług administracji publicznej, wybieramy usługę, którą chcemy zrealizować, wypełniamy wniosek, podpisujemy go tzw. Profilem Zaufanym ePUAP, który działa jak odręczny podpis i wysyłamy wniosek do właściwego urzędu. W praktyce, jak pokazują statystyki, zamiast korzystać z dobrodziejstw Internetu, nadal w ogromnej większości wolimy sprawy załatwiać „przy okienku” w urzędzie z dokumentem w rękę.

- Jesteśmy przywiązani do „papierków”. Ufamy im bardziej, niż ich elektronicznym odpisom - mówi **Arkadiusz Bąk**, dyrektor Biura Społeczeństwa Informacyjnego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach - nasze przyzwyczajenia to jedno, drugie to rozwiązania przyjęte dla e-usług, które dostępne są z dwóch poziomów: ePUAP i e-urzędów umieszczonych na stronach poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego. To, co przeszkadza, to brak synchronizacji tych wszystkich systemów i brak jednolitych wzorów dokumentów, ale też często skomplikowany język czy mało przyjazny dla użytkowników, nieintuicyjny interfejs. Niektórych odstrasza pewnie już sam komunikat o konieczności wyrobienia Profilu Zaufanego.

Na ePUAP założonych jest ich ponad 165 tysięcy. W naszym województwie dane do profilu potwierdzić można w Świętokrzyskim Urzędzie Wojewódzkim, Urzędzie Skarbowym i placówkach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

- Z roku na rok potwierdzeń jest coraz więcej. W 2011 roku było ich 98, w 2012 - 151, w tym roku już 186 - informuje **Joanna Górecka** z Wydziału Organizacji i Kadr Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Konieczność ujednoczenia systemów informatycznych i formularzy dostrzega rząd, prace nad tym trwają w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji.

- Orientujemy się nie na informatykę, nie na serwery, nie na komputery, nie na technikę, tylko orientujemy się na użytkownika. To musi być jak najbardziej dla niego przyjazne i zrozumiałe - mówił w połowie września minister **Michał Boni**, prezentując w Sejmie nowelizację ustawy o informatyzacji usług publicznych.

Klienci Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach z e-usług skorzystać mogą za pośrednictwem portalu Wrota Świętokrzyskie.

- Miesięcznie, drogą elektroniczną, wpływa do nas około 20, 30 spraw. Rocznie jest ich kilkaset. Choć z roku na rok ta liczba jest coraz większa, to nadal jest to niewielki procent spraw w ogóle załatwianych w urzędzie - mówi **Paweł Lubieniecki** z Biura Społeczeństwa

Informacyjnego UMWS – Musimy przy tym pamiętać, że w Urzędzie Marszałkowskim nie ma zbyt wielu usług skierowanych do klienta indywidualnego. Nastawieni jesteśmy na współpracę z samorządami, jednostkami publicznymi i przedsiębiorcami. Dlatego większość spraw to komunikacja między urzędami, klienci indywidualni zgłaszają głównie prośby o udzielenie informacji publicznej.

Jakie sprawy w Urzędzie Marszałkowskim załatwimy przez Internet? Są trzy możliwości: najwięcej usług oferuje Departament Nieruchomości, Geodezji i Planowania Przestrzennego, a dotyczą one zamówienia, między innymi, kopii map topograficznych, map cyfrowych i drukowanych. Klienci mają też możliwość złożenia wniosku, zapytania i skargi do urzędu, a przedsiębiorcy wykazu zawierającego informacje i dane o zakresie korzystania ze środowiska oraz wysokości należnej opłaty.

- To dla nich bardzo wygodna i bezkosztowa droga - podkreśla Paweł Lubieniecki - a mimo to nadal rzadko wykorzystywana. Na około 3000 przedsiębiorców w województwie, którzy mają obowiązek składać te wykazy, przez Internet robi to zaledwie około 200. Najczęściej to przedsiębiorcy, którzy są obsługiwani przez różnego rodzaju biura rozrachunkowe, które prowadzą za nich ten zakres. A przecież w przypadku dużych firm wydruk tego formularza to nawet 300 stron!

Wkrótce klienci Urzędu Marszałkowskiego będą mieli dostęp do kolejnych, blisko 100 e-usług, bowiem w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych trwa proces rejestracji blisko 100 formularzy, które sukcesywnie będą udostępniane.

E-urząd krok po kroku

Założmy, że chcemy zamówić wydruk map glebowo-rolniczych. Jak to zrobić?

1. Wchodzimy na stronę Portalu Wrota Świętokrzyskie:
<http://www.wrota-swietokrzyskie.pl/> i dalej na Portal E-urząd,
2. Z kategorii usług na Portalu E-urząd wybieramy „Zamówienie usługi wydruku map glebowo-rolniczych”,
3. Przechodzimy do formularza elektronicznego dedykowanego dla usługi „Zamówienie usługi wydruku map glebowo-rolniczych” z poziomu Karty Usługi,
4. Wypełniamy i zapisujemy formularz - „Zapisz do ePUAP”,
5. Wysyłamy wypełniony formularz z poziomu E-urzędu na nasze konto w ePUAP,
6. Przechodzimy do Platformy ePUAP i logujemy się do naszego konta,

7. Wchodzimy w „Dokumenty Robocze”, gdzie został przesłany nasz wniosek,
8. Wybieramy podpis (certyfikat kwalifikowany lub profil zaufany) - w naszym przypadku niech to będzie profil zaufany,
9. Wprowadzamy kod profilu zaufanego,
10. Potwierdzamy poprawności podpisu,
11. Wysyłamy wniosek „Zamówienie usługi wydruku map glebowo-rolniczych” na Elektroniczną Skrzynkę Podawczą urzędu (UMWŚ).