

ePUAP – chaos na słupie ogłoszeniowym

Wyobraźmy sobie rodzinę przeprowadzającą się z Poznania do Warszawy. Do kłopotów z pakowaniem się, transportem, wypakowywaniem i urządzaniem w nowym mieszkaniu dojdą im jeszcze problemy administracyjne. Przeprowadzka wymaga bowiem od pełnoletniego członka rodziny wymiany dowodu osobistego (bo jest w nim podany adres stałego zameldowania), prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego samochodu, wymeldowania i zameldowania, wyrejestrowania i zarejestrowania w oddziale NFZ itp. Ile takich czynności jest koniecznych i obowiązkowych obywatel najczęściej nie wie, zdecydowana większość osób przeprowadza się bowiem na stałe po raz pierwszy. A nawet jeśli po latach przeprowadza się po raz drugi i ma w tym doświadczenie, to i tak wymagania administracyjne w tym czasie pewnie uległy zmianie. Przyjazna obywatelom administracja publiczna ułatwiłaby im życie. Po pierwsze, umożliwiłaby załatwienie spraw drogą elektroniczną, eliminując niepotrzebne, wielokrotne, ręczne wprowadzanie tych samych danych do kolejnych formularzy elektronicznych związanych z wymianą różnych dokumentów. A po drugie, zgodnie z tzw. podejściem procesowym, zaoferowałaby serwis ukierunkowany na potrzeby obywateli, a nie potrzeby urzędnika. Czego potrzebuje przeprowadzający się? Witryny w internecie, na której po zalogowaniu się i podaniu informacji skąd dokąd chce się przeprowadzić, będzie poprowadzony za rękę przez labirynt procedur administracyjnych. Jak dojedzie do końca listy e-usług, to będzie w sensie administracyjnym przeprowadzony. Oczywiście, przeprowadzka to tylko przykład. Podejście procesowe i ukierunkowanie na klienta są powszechnie stosowane w biznesie. Z niewiadomego powodu nie znajdują zastosowania na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, która ma być wizytówką e-administracji w Polsce. ePUAP jest wyłącznie rodzajem słupa ogłoszeniowego, na którym pozawieszano linki do e-dokumentów w różnych urzędach i instytucjach. Ponieważ samych gmin mamy w Polsce około 2500, to linków do takiego samego dokumentu we wszystkich gminach powinno być na ePUAP-ie 2500, a ponieważ dokumentów i formularzy zbierze się w każdej gminie z 1000, to łatwo policzyć, że docelowo ePUAP powinien zawierać około 2,5 miliona linków do dokumentów w samych gminach. Niestety, tylko powinien, bo gmina obowiązku zamieszczania takiego linku na ePUAP-ie nie ma, więc obywatel z jednej gminy może znaleźć link do danego dokumentu na ePUAP-ie, a z drugiej gminy – nie, do pewnego dokumentu – tak, a do innego – nie. Super chaos. Sprawdzam i wpisuję w wyszukiwarce na ePUAP-ie hasło „przeprowadzka” – zero odpowiedzi. Wpisuję: „dowód osobisty” – tym razem dostaję 2842 odpowiedzi. Na samym czelu – „Wydanie (zwrot) dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję” – bez żadnego związku z wymianą dowodu osobistego z powodu przeprowadzki. Okazuje się, że w celu wydania dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję trzeba przyjść z dowodem osobistym do urzędu. W dodatku te odpowiedzi są uporządkowane tak, że najpierw pojawia

się Starostwo Powiatowe w Będzinie (bo na „b”), potem w Cieszynie, potem Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej itd. Czy obywatel, który postanowił przeprowadzić się do innej gminy, połapie się w tym chaosie na ePUAP-ie? – na pewno nie. Tymczasem w nowoczesnym państwie przeprowadzający się obywatel chciałby być obsługiwany jeszcze lepiej. Proces, który musi zrealizować, obejmuje bowiem nie tylko czynności urzędowe, ale wiele innych. Na przykład musi wypowiedzieć w starym mieszkaniu umowy na dostawy wody, gazu, energii elektrycznej, TV kablowej, telefonu stacjonarnego, internetu, a potem zawrzeć analogiczne umowy w nowym mieszkaniu. Po zmianie dowodu osobistego będzie musiał uaktualnić swoje dane w bankach i towarzystwach ubezpieczeniowych. W nowoczesnym państwie wszystko to powinno dać się zrobić przez internet. Tylko takich e-usług nie zapewni mu nawet najnowocześniejsza e-administracja, bo wykraczają one poza dozwolony prawem zakres jej działań. Dlatego takim najszerzej zdefiniowanym procesem „przeprowadzka” musi zająć się biznes, który na jednej witrynie połączy usługi e-administracji z usługami e-biznesu, spersonalizuje je, uporządkuje i dostosuje do potrzeb danej osoby i członków jej rodziny. Do realizacji tej wizji jest jednak niezbędne postawienie administracji innych wymagań. Już obecnie nie brakuje w Polsce urzędów gmin i innych instytucji, które udostępniają w internecie formularze w formie elektronicznej. Ułatwienie dla obywatela ma polegać na tym, że zamiast pójść do urzędu po papierowy formularz, potem wrócić do domu, aby go ze spokojem ręcznie wypełnić długopisem, a potem wrócić do urzędu i złożyć we właściwym okienku, można pobrać go przez internet, wydrukować na własnej drukarce w domu, wypełnić i zanieść do urzędu. Taka oszczędność czasu jest niewielka, bo i tak trzeba iść do urzędu, tym bardziej że bardzo często takiego formularza nie można wypełnić na komputerze, tylko koniecznie trzeba ręcznie, bo jest udostępniany w nieedytowalnym formacie pdf. Nawet jeśli formularz elektroniczny można wypełnić na komputerze i złożyć w urzędzie zdalnie przez internet, tak jak to ma miejsce na przykład w systemie e-podatki przy składaniu deklaracji PIT, to jest to jeszcze za mało dla postulowanego podejścia procesowego. Usługi e-administracji muszą bowiem dać się integrować z innymi e-usługami pochodzącymi zarówno od innych urzędów i instytucji publicznych, jak i prywatnych firm. Dlatego muszą być oferowane nie w postaci formularzy w formacie pdf, tylko w formie usług sieciowych (ang. WEB-service). Mając do dyspozycji takie usługi, przedsiębiorcy będą mogli komponować witryny do zintegrowanej obsługi całościowych procesów dotyczących obywateli i przedsiębiorstw. Tylko tyle i aż tyle powinniśmy wymagać od naszej administracji – nie, aby samodzielnie uszcześliwiała nas milionami linków na ePUAP-ie, lecz by dała szansę zbudowania rynku zintegrowanych e-usług polskim, dynamicznym e-przedsiębiorcom.