



AUTOMATYZACJA USŁUG PUBLICZNYCH

- CZY MASZYNY MOGĄ ZASTĄPIĆ URZĘDNIKÓW?

Grzegorz Maciej Grabowski

Warszawa 23-24 09 2010 r.

- Współczesne technologie informacyjne umożliwiają automatyczną realizację skomplikowanych procesów biznesowych.
- Wiadomo jak budować takie systemy.
- Nie ma żadnych przeszkód, które uniemożliwiałyby wykorzystanie tej wiedzy na potrzeby administracji.

Od ponad 30 lat, na potrzeby gospodarki tworzone są systemy, które w sposób **całkowicie automatyczny** planują i realizują skomplikowane przedsięwzięcia polegające na wyprodukowaniu złożonych produktów, a także – ogromne operacje logistyczne wymagające:

- znalezienia i wybrania dostawców i usługodawców,
- uzgodnienia terminów,
- znalezienia kredytodawców i ubezpieczycieli dla poszczególnych operacji,
- uzyskania licznych informacji i ich oceny,
- wyboru optymalnych rozwiązań,
- szybkiego i trafnego podejmowania decyzji,
- kontrolowania realizacji tych decyzji,
- zmiany planu – w razie ewentualnych awarii, opóźnień, nierzetelności dostawcy itp.

Zastosowanie tej technologii w administracji jest dużo prostsze niż się wydaje.

Pierwsze takie próby zostały bardzo skutecznie zrealizowane i przyniosły spektakularne efekty.

Dlatego tytułowe pytanie powinno być sformułowane inaczej: nie „czy”, ale – „kiedy to nastąpi”?

Jaki warunek musimy spełnić, żeby to było możliwe?

Musimy zmienić podejście do realizacji usług publicznych.

Żeby usprawniać administrację trzeba znać odpowiedzi na kilka pytań.

- Do czego służy administracja publiczna, czyli **co jest wartością dodaną dla klienta?**
- Jak usprawnić proces generowania wartości dodanej?

Żeby usprawniać administrację trzeba także przyjąć do wiadomości kilka faktów.

Fakt pierwszy:

zaświadczenie \neq wartość dodana

wartością dodaną **nie jest:**

- pozwolenie budowlane, ale **dom**
- skrócony odpis aktu urodzenia, ale otrzymany **zaświadek rodzinny**
- prawo jazdy, ale **bezpieczeństwo na drodze**
- rejestracja firmy, ani licencja na sprzedaż napojów alkoholowych, ale **pierwszy zadowolony klient** (pierwszy przychód)

Fakt drugi:

Musimy wiedzieć cały proces, a nie pojedynczą czynność

Dla klienta **proces nie rozpoczyna się złożeniem podania**. Najpierw musi:

- dowiedzieć się, że świadczenie mu przysługuje;
- poznać sposób załatwienia sprawy;
- zdobyć niezbędne dokumenty (zaświadczenia, decyzje, odpisy wyroków itp.).

i nie kończy się w momencie złożenia wniosku. W razie potrzeby musi

- uzupełnić brakujące dokumenty (jeśli zostanie wezwany);

Fakt trzeci:

Administracja publiczna to **system informacyjny**.

Jego funkcjonowanie polega na:

- **wytwarzaniu** danych oraz informacji, ich
- **gromadzeniu**
- **przechowywaniu**
- **przesyłaniu**
- **kontrolowaniu jakości**
- **udostępnianiu**
- **przetwarzaniu**
- **interpretacji**
- **wykorzystywaniu**

Fakt czwarty:

Zmiana technologii,
w oparciu o którą działa system
wymaga

ponownego zaprojektowania
tego systemu.

Fakt piąty:

Od dawna wiadomo jak zbudować system informacyjny, który działa w sposób całkowicie automatyczny.

Przykład: zasiłek rodzinny

Przysługuje on rodzinie, w której dochód na osobę w poprzednim roku **nie przekroczył 504 zł**, a w przypadku, gdy na utrzymaniu rodziny jest dziecko niepełnosprawne **583 zł**.

Przy obliczaniu tej kwoty uwzględnia się każde dziecko, które nie ukończyło 18 roku życia, a jeśli się uczy lub studiuje – uwzględniane jest gdy ma mniej niż 24 lata.

Tradycyjny model administracji:

Rozpatrzenie wniosku polega na sprawdzeniu, czy wnioskodawca dostarczył wszystkie załączniki. Następnie urzędnik sprawdza czy spełnione są określone w ustawie warunki. Robi to na podstawie dostarczonych przez wnioskodawcę dokumentów.

Żeby otrzymać zasiłek, należy złożyć wniosek, oraz dokumenty:

- Uwierzytelniona kopię dokumentu stwierdzającego tożsamość wnioskodawcy.
- Zaświadczenie z właściwego urzędu skarbowego lub inne dokumenty stwierdzające wysokość dochodu rodziny osiągniętego w roku 2009.
- Skrócony odpis aktu urodzenia każdego dziecka.
- Zaświadczenie ze szkoły lub uczelni, zawierające informację, że dziecko jest uczniem (studentem) w roku szkolnym 2010/2011.
- Kopia aktualnego orzeczenia o niepełnosprawności dziecka (jeżeli taki fakt ma miejsce).

Tradycyjny model administracji:

- Inicjatorem postępowania jest osoba zainteresowana uzyskaniem świadczenia.
- Na tej samej osobie spoczywa ciężar zgromadzenia niezbędnych dokumentów, niekiedy bardzo licznych.
- Poszczególne instytucje (organy), które tworzą administrację publiczną gromadzą zbiory papierowych dokumentów, zawierających dane oraz informacje o różnych faktach i zdarzeniach.
- Te informacje i dane przekazywane są pomiędzy organami administracji w postaci papierowych dokumentów, takich jak zaświadczenia, akty stanu cywilnego i ich skrócone odpisy, decyzje, postanowienia, wyroki itp.

Tradycyjny model administracji:

- Obieg dokumentów odbywa się zgodnie z ustalonymi regułami, a wszystkie istotne czynności są dokumentowane.
- Urzędnik wydaje decyzję na podstawie dokumentów dostarczonych przez klienta.
- Poprawność przeprowadzonej procedury może zostać skontrolowana przez inny uprawniony do tego organ administracji.

Tradycyjny model administracji:

- Klient musi zorganizować przepływ informacji i danych pomiędzy poszczególnymi instytucjami.

Nowy model administracji:

- Po otrzymaniu wniosku, podsystem świadczeń rodzinnych pobiera z systemu PESEL dane potrzebne do identyfikacji wnioskodawcy. (PESEL wymaga zmiany)
- Z systemu POLTAX pobiera dane osób pozostających z nim we wspólnym gospodarstwie. (POLTAX wymaga zmiany)
- Także z systemu POLTAX pobiera dane o ich dochodach w roku poprzednim.
- Z systemu PESEL – daty urodzenia osób pozostających na utrzymaniu.
- Jeżeli osoby te są niepełnoletnie – są brane pod uwagę, jeżeli się uczą lub studiują.

Nowy model administracji:

- Jeżeli osoby te są w wieku od 18 do 24 lat – system sprawdza, czy się uczą lub studiują (SIO). (SIO wymaga zmiany)
- System oblicza średni dochód na osobę. Jeżeli kwota jest mniejsza lub równa 504 zł – system wydaje pozytywną decyzję.
- Jeżeli kwota jest większa niż 583 zł – decyzja jest negatywna.
- Jeżeli kwota jest większa niż 504 zł ale mniejsza lub równa 583 zł – system sprawdza w podsystemie NFZ, czy któraś z osób pozostających na utrzymaniu jest niepełnosprawna. Jeżeli tak – zasiłek zostaje przyznany. (Syst. NFZ wymaga zmiany)
- Jeżeli decyzja jest pozytywna, system przekazuje do banku zlecenie stałe opiewające na comiesięczny przelew odpowiedniej kwoty.

Nowy model administracji:

System umożliwia ponadto przeprowadzenie opisanej powyżej operacji bez wniosku :

- każdego roku dla – wszystkich obywateli, których dane są w systemie PESEL,
- każdego miesiąca – dla rodzin, których dziecko otrzymało orzeczenie o niepełnosprawności.
- każdego miesiąca – dla osób, które utraciły pracę.

W ten sposób, wszyscy których spotkało nieszczęście otrzymywaliby wsparcie natychmiast i bez żadnych starań.

Nowy model administracji:

- Inicjatorem postępowania może być osoba fizyczna, ale najczęściej będzie to maszyna.
- Niezależnie od tego, kto zainicjował procedurę, wszystkie kolejne czynności wykonuje maszyna.
- Poszczególne instytucje (organy), utrzymują systemy informacyjne, służące do gromadzenia danych oraz informacji o faktach i zdarzeniach. Na podstawie tych danych oraz informacji systemy wydają decyzje, a także dokumenty, które przekazują na żądanie innych organów (systemów). Wszystkie te czynności wykonywane są bez udziału ludzi.
- Informacje oraz dane przekazywane są pomiędzy organami administracji wyłącznie w postaci dokumentów elektronicznych.

Nowy model administracji:

- Obieg dokumentów odbywa się zgodnie z ustalonymi regułami i standardami, a wszystkie czynności są wykonywane w sposób automatyczny.
- Wszystkie czynności są dokumentowane w sposób automatyczny.
- System gromadzi dokumenty zawierające wszystkie dane oraz informacje konieczne do wydania decyzji i tę decyzję wydaje.
- Poprawność przeprowadzonej procedury może zostać skontrolowana przez inny uprawniony do tego organ administracji, zarówno w sposób automatyczny – przez maszynę, jak i tradycyjnie – przez człowieka.



Dziękuję za uwagę

Grzegorz Maciej Grabowski

Warszawa 23-24 09 2010 r.