

Nowe podejście do obsługi interesanta

dr inż. Kajetan Wojsyk
Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia

Interesant, klient, podmiot...

Człowiek jest podmiotem, a nie przedmiotem;
To dla niego jest administracja – nie odwrotnie;
Administracja musi się dostosować do
specyficznych potrzeb człowieka, a nie
człowiek dostosowywać się do specyficznych
wymagań administracji,
ale aby to było możliwe, trzeba tworzyć
sprzyjające temu regulacje prawne, normy itp.

Co to oznacza w praktyce?

- Informatyka oraz telekomunikacja wniosły do sfery usług administracji publicznej (i nie tylko) nową wartość – stworzyły **możliwość pokonania dwóch barier**, o których dawniej czytaliśmy tylko w baśniach: **bariery czasu i przestrzeni**. Nie oznacza to jednak, że wszyscy ludzie potrafią z tych możliwości umiejętnie skorzystać. Dlatego trzeba podejmować działania w **sferze edukacji** zmierzające do opanowania pewnych elementarnych umiejętności posługiwania się telefonem, komputerem, coraz łatwiejszymi w użyciu narzędziami społeczeństwa informacyjnego. Administracja powinna swoje usługi udostępniać **w sposób podobny do sposobu, w jaki robią to firmy tworzące np. portale społecznościowe**.

Nowe możliwości

- Umożliwienie świadczenia usług oraz załatwiania spraw **bez równoczesnej obecności** w tym samym czasie i miejscu usługodawcy i usługobiorcy
- Umożliwienie inicjowania (także zdalnego) spraw, które po zainicjowaniu załatwiane są kolejno przez usługodawcę lub usługodawców (Art. 220 Kpa) bez używania interesanta jako interfejsu białkowego
- Umożliwienie posługiwania się **oryginalnymi** elektronicznymi dokumentami, zamiast masowo produkowanymi kserokopiami, co tworzy dodatkowe koszty i problemu przy ustalaniu brzmienia „oryginalnej” treści.

Nowe możliwości - c.d.

- Umożliwienie **naturalnego dla usługobiorcy** sposobu aplikowania (także ustnego!)
- Umożliwienie zapanowania nad kosztami i niezbędnymi elementami usług (precyzyjne określenie jakie dane - i na jakim etapie procesu - są rzeczywiście potrzebne)
- Umożliwienie wprowadzenia słowników, zapewniających elementarny porządek w gromadzeniu danych i w procedury załatwiania spraw

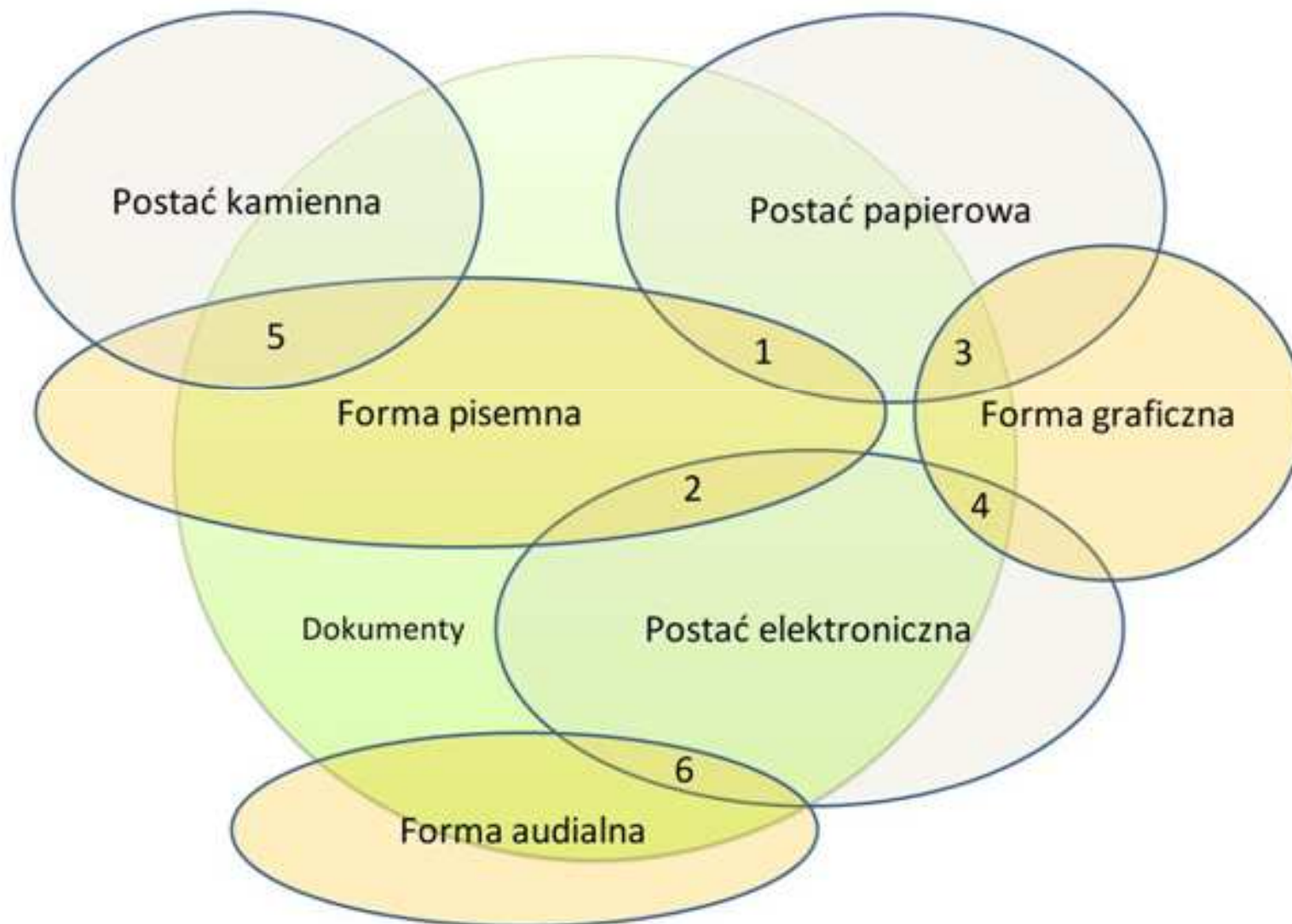
Nowe możliwości - c.d.

- Umożliwienie wprowadzenia dogodnych sposobów wnoszenia opłat za usługi
- Umożliwienie zwiększenie bezpieczeństwa prawnego (dowody postępowania na każdym etapie)
- Umożliwienie precyzyjnego ustalenia kosztów świadczenia usług
- Umożliwienie podniesienia poziomu ochrony danych osobowych i innych

Problemy

- Niepostrzeżenie przez administrację odmienności interesantów (równych wobec prawa, ale nierównych w posiadanej wiedzy, umiejętnościach, sprawności fizycznej itd.)
- Koncentracja administracji na sobie, a nie na podmiocie, chlebodawcy, interesancie – właścicielu gminy i państwa
- Niewczuwanie się w potrzeby i sytuację interesanta – które powinny być punktem wyjścia do analizy kierunków zmian
- Niepostrzeżenie odmiennej właściwości fizycznej współcześnie używanych nośników informacji i wszystkich wynikających z tego problemów

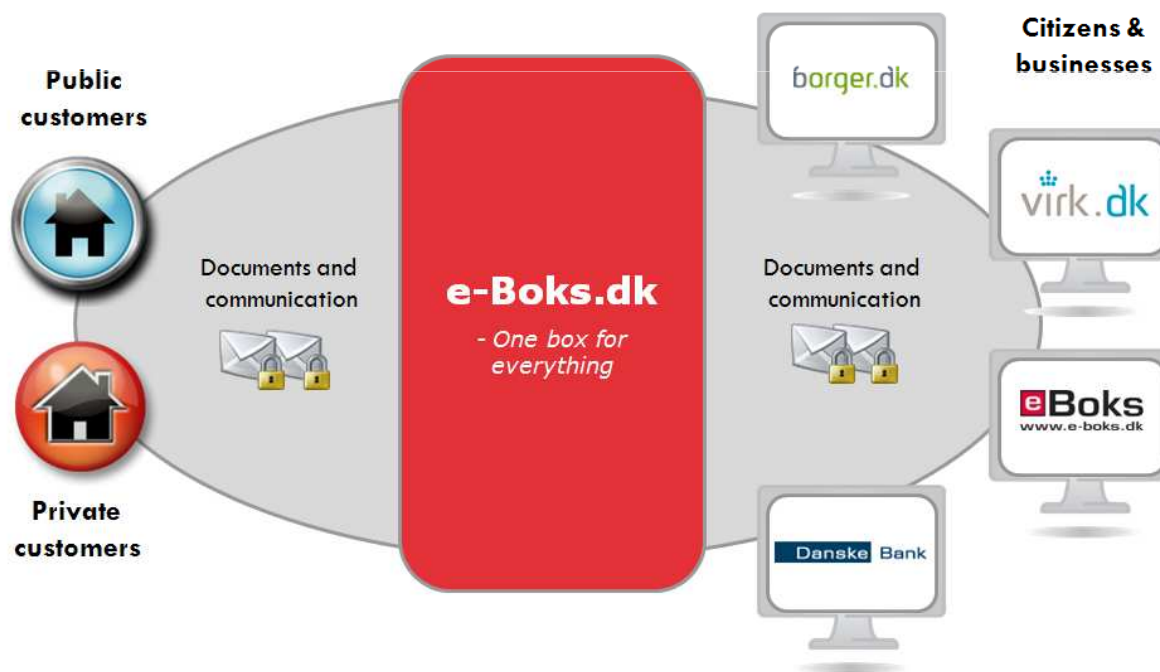
Repetitio est mater studiorum



Przykłady

- Elkun service system (Nowon, Korea)*
- E-Boks (Dania)

e-Boks provides infrastructure for both public and private customers



Na koniec:

Nawet kamień się zetrze, jeśli mrówka będzie
ciągle po nim łązić...

Dziękuję za uwagę!
k.wojsyk@csioz.gov.pl