

Krzysztof Mączewski
Dyrektor Departamentu Cyfryzacji, Geodezji i Kartografii,
Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie

**„Internetowe usługi wspierające funkcjonowanie podmiotów samorządowych
w województwie mazowieckim”**

1. Jaki jest stan e-USług w administracji?:

Polscy obywatele mogą korzystać z kilkuset e-usług publicznych zlokalizowanych na różnych platformach i portalach rządowych. Są to m.in.: Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP), Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS), portal obywatel.gov.pl, portal biznes.gov.pl, a także portal Wrota Mazowsza. Obecnie tworzony jest Portal Rzeczypospolitej Polskiej (Portal RP) – gov.pl, który docelowo będzie stanowił bramę do wszystkich informacji i e-usług publicznych. Zintegruje witryny internetowe ministerstw, urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich oraz ułatwi dostęp do usług cyfrowych, które państwo oferuje obywatelom. Administracja udostępnia, modernizuje oraz buduje nowe e-usługi, które umożliwiają załatwienie spraw urzędowych z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, bez konieczności wychodzenia z domu.

2. Kto może korzystać z usług publicznych?

Z usług publicznych może korzystać każdy, kto może potwierdzić swoją tożsamość w Internecie, np. za pomocą profilu zaufanego (eGO). Profil zaufany to również bezpłatne narzędzie, które służy jako elektroniczny podpis w komunikacji z administracją publiczną. Usługi świadczone są na trzech poziomach: dla obywateli, dla przedsiębiorców i dla instytucji, urzędów. Na etapie świadczonych usług możemy wyróżnić 5 poziomów rozwoju e-USług publicznych:

Poziom 1 - Informacja: ogólnodostępny serwis informacyjny o usłudze publicznej,

Poziom 2 - Interakcja jednokierunkowa: możliwość pobrania formularzy i aplikacji,

Poziom 3 - Interakcja dwukierunkowa: przetwarzanie formularzy (pobranie oraz odesłanie),

Poziom 4 - Transakcja: obsługa transakcji, podejmowanie decyzji on-line, dostarczanie usług oraz obsługa płatności,

Poziom 5 - Personalizacja: organizacja usług wokół potrzeb użytkowników

3. Polska dzisiaj jest cyfrowa nierównomiernie, co ma przełożenie na rozwój e-usług.

Infrastruktura - nierównomierny rozwój infrastruktury technicznej (w centrach obszarów silnie zurbanizowanych - na wysokim poziomie, obszary peryferyjne – dużo słabiej). Decyduje poziom ekonomiczny, nie tylko mieszkańców/potencjalnych użytkowników, ale i opłacalności inwestycyjnej dostawców usług cyfrowych.

Konsumenci - sprawa wygląda znacznie lepiej. Szybki rozwój dostępnej wiedzy cyfrowej i powszechność technologii stwarzają warunki dla wysokiej dynamiki rozwoju cyfrowego konsumentów. Tutaj także prognozy ekonomiczne, ale poziom konsumpcyjny dynamicznie rośnie w sposób samoczynny w zakresie podstawowej obsługi narzędzi cyfrowych, Internetu, usług mobilnych, e-zakupów czy e-administracji, głównie dzięki wysokiej dostępności.

Biznes - w przypadku dużych i globalnych podmiotów - świadomość i poziom wykorzystania narzędzi cyfrowych bardzo wysoki. Gorzej sytuacja się przedstawia w zakresie podmiotów małych i mikro, niewielkich spółek rodzinnych. Poziom także silnie zależy od zakresu prowadzonej działalności gospodarczej.

4. E-Administracja publiczna

Celem E-Administracji publicznej jest usunięcie istniejących barier cyfrowych, stworzenie jednolitego rynku cyfrowego oraz powstrzymanie fragmentacji, która nastąpiła w związku z modernizacją administracji publicznych. Plan działania UE na rzecz administracji elektronicznej ma służyć połączeniu nakładów instytucji europejskich i krajowych. Podczas gdy państwa członkowskie realizują własne strategie i zadania, w planie działania wyznaczono w oparciu o wspólną długoterminową koncepcję – szereg zasad, których należy przestrzegać w ramach przyszłych inicjatyw. Dzięki temu administracja elektroniczna może przynieść znaczące korzyści przedsiębiorstwom, obywatelom i samym administracjom publicznym.

Pojęcie korzystania z usług e-Administracji obejmuje m.in. korzystanie ze stron internetowych dotyczących obowiązków obywatelskich (np. składania deklaracji podatkowych, zmiany miejsca zameldowania), praw (np. pomocy społecznej), oficjalnych dokumentów (np. dowodów osobistych, aktów urodzenia), publicznych usług edukacyjnych (np. bibliotek, informacji i rekrutacji do szkół lub uniwersytetów), publicznych usług zdrowotnych (np. szpitali); z wyłączeniem ręcznie pisanych e-maili.

Na Mazowszu wszystkie działania podejmujemy w partnerskim ujęciu, współpracujemy z gminami i powiatami, aby uzyskać jak najlepsze efekty. Wynikiem takiego działania jest projekt ASI (Aktywizacja Społeczeństwa Informatycznego), który jest przedsięwzięciem wynikającym ze wspólnej inicjatywy jednostek samorządów terytorialnych województwa mazowieckiego działających na poziomach gmin, powiatów i województwa oraz rozumienia konieczności współdziałania partnerskiego na rzecz zrównoważonego rozwoju całego województwa mazowieckiego.

Realizacja Projektu stworzy warunki efektywnego stosowania informacji przestrzennej w regionie oraz usprawni kontakty urząd-przedsiębiorca-obywatel. Projekt ma istotne znaczenie dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego i wypracowania regionalnego modelu elektronicznej administracji w województwie mazowieckim, dlatego jego realizacja popierana jest przez Konwent Wójtów, Burmistrzów i Prezydentów Województwa Mazowieckiego oraz Konwent Powiatów Województwa Mazowieckiego.

Elektroniczne usługi, które będą rezultatem Projektu ASI oraz systemy teleinformatyczne towarzyszące im jako tzw. back-office tym usługom, będą realizowane w oparciu o metody projektowania zorientowanego na użytkownika, w szczególności w zakresie interakcji interesariuszy z systemem teleinformatycznym (zarówno interesantów zewnętrznych tj. obywateli, przedsiębiorców, pracowników podmiotów publicznych, jak i pracowników administracji publicznej świadczących te usługi).