

Samorządy w cyfrowym świecie: w poszukiwaniu sensu

Warszawa || 26-27 czerwca 2019



23. Konferencja
Miasta w Internecie

23.kmwi.pl

Paweł A. Nowak

*Rzeczywistość
samorządowych eUsług
publicznych AD 2019*

23. Konferencja
Miasta w Internecie



Instytut Technik Innowacyjnych EMAG przeprowadził wiosną 2019 r. badania eUsług publicznych udostępnianych przez jednostki samorządu terytorialnego,

- Metoda pozyskiwania danych:

- 1) Wniosek o udostępnienie informacji publicznej,
- 2) Analiza eUsług udostępnionych w ramach projektu Wrota Regionu Łódzkiego (www.elodzkie.pl).

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019

Przez eUsługę należy rozumieć usługę, która spełnia następujące warunki:

- jest świadczona w sposób częściowo lub całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną,
- jest realizowana w Internecie i za pośrednictwem Internetu,
- jest zindywidualizowana względem odbiorcy (personalizowana),
- strony świadczonej usługi znajdują się w różnych miejscach (usługa zdalna).

Patrz: M. Śliwiński: Modele biznesowe e-usług. <http://parp.gov.pl> (2008)

Badanie e-usług publicznych jst marzec-kwiecień 2019 r.

Pozyskane dane:

1. Wniosek o udostępnienie informacji publicznej

odpowiedziało: 348 jst, 4846 eUsług

2. Analiza platformy Wrota Regionu Łódzkiego

111 jst, 2726 eUsług

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019

- Analizie poddano 7572 eUsługi świadczone przez 459 samorządów,
- Najwięcej spraw w formie eUsług wystawił Urząd Miasta Puławy (172),
- 84 z badanych jst (18%) poinformowało, że wystawiło wyłącznie jedną eUsługę (ESP),

- Zdiagnozowane problemy:
 - Ist często nie wiedzą co to jest eUsługa publiczna,
 - Wystawienie eUsługi nie jest tożsame z jej aktywnym wykorzystywaniem,
 - Totalny bałagan w nazewnictwie i sposobie udostępniania eUsług,
 - Brak koordynacji i ogólnodostępnej metodyki udostępniania eUsług,
 - Problem udostępniania eUsług jest w większości wypadków wyłącznym problemem działów IT.

Należy przyjąć, że na eUsługę składa się:

- Karta usługi,
- Proces biznesowy,
- System informatyczny wraz z formularzem elektronicznym

Jednak dla rozwoju eUsług kluczowe jest ZADOWOLENIE KLIENTA

Z punktu widzenia klienta kluczowe znaczenie ma:

- Łatwość wyszukania interesującej usługi,
- Aktualność udostępnianej usługi (zgodność z obowiązującym stanem prawnym)
- Kompletność udostępnianej usługi (elektroniczna obsługa wszystkich wymaganych aktywności, w tym: złożenia wniosku, otrzymania informacji/decyzji, obsługa płatności)

Z punktu widzenia klienta absolutnie nie ma znaczenia system eUrzędu wdrożony w poszczególnych jednostkach samorządu (bądź jego brak) – poza ewentualnie funkcjonalnością monitoringu postępu.

Żeby system eUsług samorządowych ożył niezbędne jest ustalenie

KTO ZA CO ODPOWIADA

Przyjmuje się, że samorządy realizują:

- usługi centralne - zlecone (typu: prawo jazdy, dowód osobisty, itp.),
- usługi lokalne

Tymczasem pojawia się istotny problem ze zdefiniowaniem usług lokalnych.

Samorząd terytorialny działa w ramach i granicach prawa. Poza nielicznymi wyjątkami o sposobie realizacji danej usługi decydują przepisy prawa – eUsługa z punktu widzenia Klienta powinna być świadczona w taki sam sposób w KAŻDYM samorządzie danego szczebla.

Może należy zmienić podejście i uznać, że mamy:

- Usługi centralne (realizowane centralnie lub lokalnie)
- Usługi centralne modyfikowane lokalnie
- Usługi lokalne (?)

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019

- Dla rozwoju systemu eUsług publicznych w Polsce istotne są usługi poziomu 4 (transakcyjne) i 5 (dedykowane),
- Usługi poziomu 4 i 5 potrzebują współpracy z systemami oraz rejestrami centralnymi, a to wymaga odpowiedniej autoryzacji dostępu dla wykorzystania danych,
- Logika ekosystemu eUsług publicznych w Polsce wymaga unifikacji tych eUsług na poziomie wykorzystania przez Klienta

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019

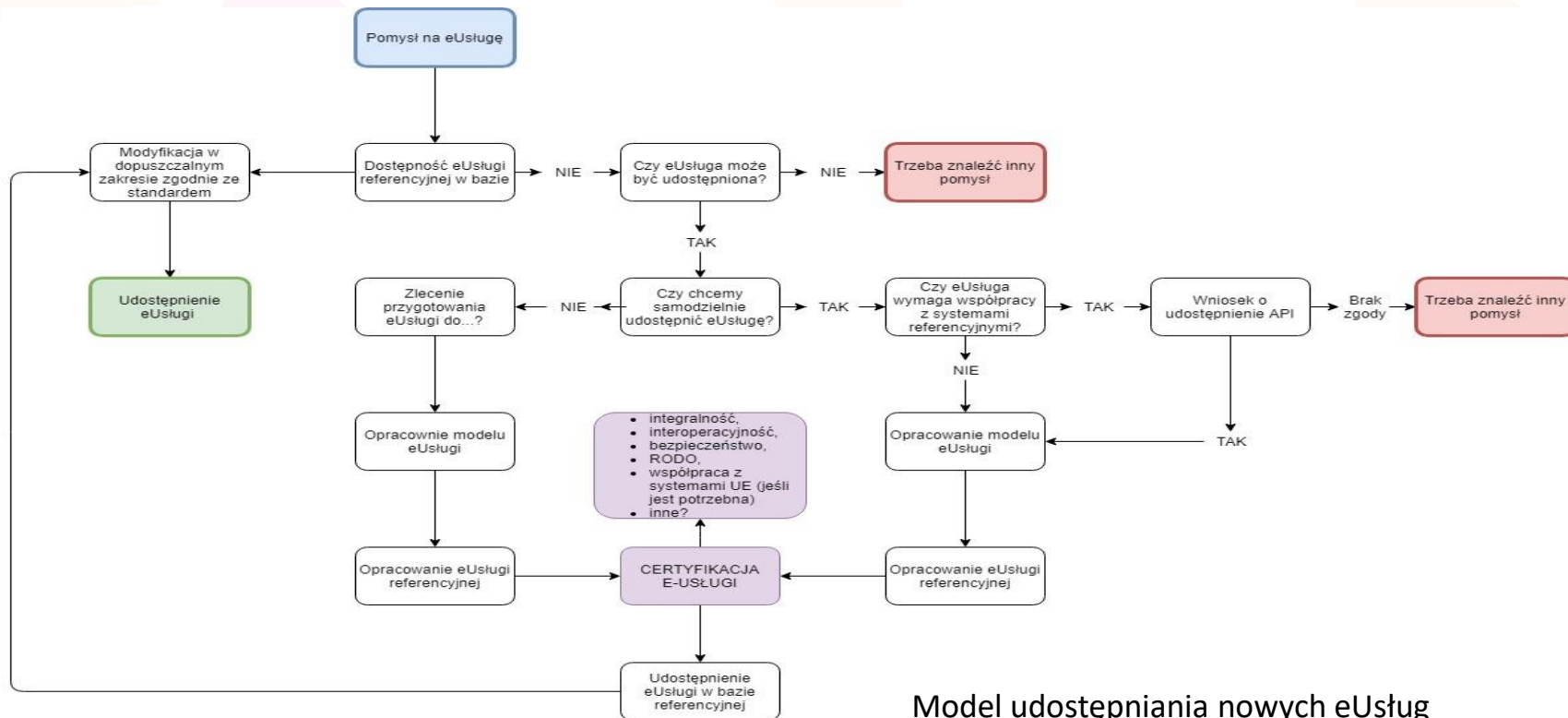
- Aktywować ogólnopolski katalog samorządowych eUsług zawierający co najmniej karty eUsług oraz proces biznesowy z opisanymi rolami,
- Każda znajdująca się w katalogu eUsługa musi mieć przypisanego jednego właściciela, który odpowiada za jej aktualność i kompletność – cechy te muszą być kontrolowane okresowo i/lub wyrywkowo,
- Każdy podmiot administracji publicznej (centralnej lub samorządowej) może dodać do katalogu nową usługę,

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019

- Zgłoszona usługa przed dodaniem do katalogu powinna przejść procedurę certyfikacji (zgodność ze stanem prawnym, powiązania z rejestrami i innymi eUsługami, itd.),
- Z chwilą dodania eUsługi do katalogu mogą z niej korzystać wszystkie zainteresowane urzędy,

Takie podejście powinno zapewnić neutralność technologiczną wdrażanych eUsług, szczególnie z punktu widzenia używanych przez jst różnych systemów eUrzędu.

Rzeczywistość samorządowych eUsług publicznych AD 2019



Model udostępniania nowych eUsług

Korzyści dla ekosystemu eUsług publicznych:

- Standaryzacja udostępnianych przez jst eUsług,
- Weryfikacja poprawności udostępnianych eUsług,
- Stosunkowo łatwe powiązanie aktualizacji wdrożonych eUsług np. z systemem wspierającym procesy legislacyjne,
- Możliwość wpisania samorządowych eUsług w AIP.

Korzyści dla jst:

- Dostęp do dużej ilości modeli sprawdzonych eUsług,
- Wsparcie (a częściowo zdjęcie z jst odpowiedzialności) modyfikacji udostępnianych eUsług wraz ze zmianami otoczenia prawnego,
- Ułatwienie procesu wdrażania nowych eUsług, np. w obszarze tworzenia OPZ,
- Możliwość skorzystania z zasobów mądrości zbiorowej – skorzystania z dobrych praktyk w zakresie wdrażania eUsług.

Uwaga końcowa:

- Bez realnej współpracy na linii administracja centralna - administracja samorządowa, nie będzie możliwy powszechny, a przede wszystkim równomierny rozwój eUsług w Polsce.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

dr Paweł A. Nowak

Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego
Sieć Badawcza ŁUKASIEWICZ – ITI EMAG - Katowice



Sieć Badawcza ŁUKASIEWICZ
Instytut Technik Innowacyjnych EMAG