



CYFROWY URZĄD?

JAK URZĘDY RADZĄ SOBIE ZE ZDALNĄ OBSŁUGĄ MIESZKAŃCÓW?

2 listopada 2020 roku w Dzienniku Ustaw opublikowano [Rozporządzenie Rady Ministrów](#), które wprowadza pracę zdalną urzędników samorządowych. W urzędach można będzie załatwić jedynie sprawy wymagające osobistego kontaktu. To scenariusz, w który rok temu nikt by nie uwierzył. Czy gminy, w których wciąż królują dokumenty w wersji papierowej, są gotowe na taką rewolucję? Na zdalną obsługę mieszkańców?

Nieistniejące już Ministerstwo Cyfryzacji 25 września 2020 roku donosiło, że 8 milionów Polaków korzysta z profilu zaufanego – to ponad cztery razy więcej niż w 2018 roku. Teoretycznie te osiem milionów obywateli może załatwiać wiele urzędowych spraw, nie wychodząc z domu. Teoretycznie, ponieważ często napotykają na przeszkody po stronie urzędów. Awaryjna platforma ePUAP, brak elektronicznego obiegu dokumentów wewnątrz urzędu (EOD), brak przeszkolonych pracowników czy brak odpowiedniej liczby podpisów kwalifikowanych – to tylko część problemów, z jakimi muszą mierzyć się petenci chcący załatwić sprawę przez internet. Na te przeszkody zwracają również uwagę sami urzędnicy, którzy nie mieliby nic przeciwko temu, by zamiast zaklejać stosy kopert, wysyłać wszystko, nie wstając z za komputera. Przyglądając się wynikom naszego monitoringu cyfryzacji starostw powiatowych sprzed dwóch lat, trudno spodziewać się, że teraz nagle wszystko zaczęło działać. Zapytaliśmy wówczas, czy starostwa realizują nałożony na nie obowiązek przesyłania decyzji administracyjnych do innych urzędów drogą elektroniczną. Okazało się wówczas, że na 205 urzędów, które wzięły udział w badaniu, jedynie 52 wywiązuje się z tego obowiązku, choć zdecydowana większość ma EOD. Dlaczego? Powodem są problemy wymienione wyżej ([ePUAP pułapka dla urzędników](#)).

PYTAMY

Skoro urzędy z powodu licznych przeszkód nie korzystają z elektronicznej wysyłki, mimo że powinny to robić w przypadku kontaktów z innymi urzędami, to czy poradzą sobie ze zdalną obsługą mieszkańców? Nim w listopadzie 2020 roku wydano przytoczone wyżej rozporządzenie, wiele urzędów już wcześniej decydowało się na wdrożenie, przynajmniej częściowo, zdalnej obsługi, m.in. z powodu oczekiwań mieszkańców, którzy obawiali się wizyt w zatłoczonych urzędach w dobie pandemii Covid-19. W wielu placówkach jednak urzędnicy wciąż przyjmowali interesantów, starając się zachować reżim sanitarny. Często oznaczał on po prostu stanie w kolejce przed urzędem. Chcąc sprawdzić, jak wygląda polski urząd AD 2020 i czy jest gotowy na cyfrowe wyzwania związane nie tylko z pandemią, ale też po prostu z postępowaniem cywilizacyjnym, 28 września 2020 roku wysłaliśmy do wszystkich urzędów gmin wnioski o informację publiczną w formie ankiety (warianty odpowiedzi przedstawiamy w analizie poniżej, a tu dostępny jest cały wniosek – [treść wniosku](#)) z następującymi pytaniami:

1. Jakie rozwiązania cyfrowe urząd oferuje mieszkańcom? (możliwy jest wybór kilku odpowiedzi)
2. Jak oceniliby Państwo możliwość załatwienia całej sprawy przez internet w Państwa urzędzie (prosimy wybrać jedną odpowiedź)
3. Czy, w momencie udzielania odpowiedzi na wniosek, w Państwa urzędzie funkcjonuje Elektroniczny Obieg Dokumentów?
4. Jakie problemy napotykają Państwo w transformacji cyfrowej urzędu? (możliwy jest wybór kilku odpowiedzi)



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

5. Czy uczestniczą Państwo obecnie w jakimś programie cyfrowej transformacji urzędu, np. na poziomie regionu lub wdrażanym samodzielnie?

SPOSTRZEŻENIA INTERNAUTÓW

Po wystąpieniu wniosków o informację publiczną, przed startem społecznościowej analizy w Sprawdzamy, jak jest, 13 października 2020 r., [zapytaliśmy naszych obserwatorów](#) o ich doświadczenia z załatwianiem spraw urzędowych przez internet w gminach podczas pandemii i o to, jak oceniają cyfryzację swoich urzędów gmin. Dominowały głównie negatywne doświadczenia.

Pojawiały się skargi na anulowanie długo oczekiwanych terminów i wydłużonych terminach końcowego załatwienia sprawy lub odbioru nowych dokumentów.

- *Dno i dwa metry mułu. 5 lat (!!!!!) czekałem na wizję lokalną, w końcu umówiona na wczoraj. Pół godziny przed wizją telefon, że decyzją wójta wszystkie wizje lokalne odwołane, pracownicy nie mogą wychodzić z urzędu w teren.*

Powtarzały się również zgłoszenia dotyczące tego, że pewne sprawy, np. wnioskowanie o nowe dokumenty, dało się załatwić online, lecz by złożyć wizytę w urzędzie w celu ich odbioru, trzeba było umówić się telefonicznie, a dodzwonienie się nie było łatwe. Problemem było też otrzymanie szybkiego terminu odbioru dokumentów.

- *Wniosek o dowód osobisty złożony online bez problemów. Pewien "problem" jednak był z odbiorem. Dostałam wczoraj rano SMS i mail, że dowód do odbioru, ale cytuje "nie przychodź do urzędu! Zadzwoń i umów się na wizytę". Dzwoniłam na dwa numery telefonu łącznie 42 razy, nikt nie odebrał.*
- *(...) Przez internet w zasadzie udało mi się załatwić nic poza możliwością rezerwacji wizyt.*
- *Przerejestrowanie pojazdu (...) - 4 dni, by się dodzwonić i usłyszeć, że najbliższe terminy wizyty to dopiero za 2 miesiące.*

Zdarzało się też, że sprawa nie tylko była niemożliwa do załatwienia przez internet, ale też umówienie się telefonicznie lub mailowo na spotkanie było wyzwaniem.

- *Urząd Miasta (...), wydział komunikacji. Niemożliwe załatwienie sprawy przez internet. Możliwa rejestracja internetowa, niestety numerki są dostępne od 23:59 i tylko na mega odległe terminy (inne niż telefonicznie), ale i tak w sumie wszystko jedno, gdyż przy próbie rejestracji wszystkim wywala error (i nie naprawiają tego od kilku miesięcy).*
- *Nie wiem, jak teraz, ale w maju rejestracja samochodu przez internet w moim mieście była niemożliwa, na stronach żadnych info, trzeba było stać od samego rana w długiej kolejce przez kilka godzin.*

Internetowe systemy wydawania numerków również nie zawsze okazywały się dobrym rozwiązaniem.

- *Chcę (...) zarejestrować auto - telefonu nikt nie odbiera, po 30x połączeniach odbiera opryskliwa pani, że rejestracja przez Internet. Niby to spore ułatwienie, ale... w rzeczywistości nie ma opcji rejestracji online. Codziennie o 8.00 rano jest wypuszczana pula miejsc, o 8.01 miejsc już brak, bo każdy codziennie czatuje na miejsce i stara się coś wyrwać*

Zdarzały się jednak pozytywne doświadczenia z załatwianiem sprawy w całości przez internet oraz odebraniem gotowego dokumentu listownie. Takie historie były opisywane z dużym entuzjazmem.



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

- Egzamin na prawo jazdy zdany kilka dni przed lockdownem. Odbiór gotowego dokumentu zamknął się w wymianie dwóch maili z urzędem (jeden z potwierdzeniem opłaty, drugi z podaniem adresu do wysyłki) i odebraniu koperty od listonosza. Coś wspianatego <3
- Akurat przytrafiło się, że na marzec/kwiecień przypadły mi wszelkie formalności urzędowe po zakupie mieszkania. I tak paradoksalnie uważam, że wszystko udało mi się załatwić szybciej i mniej inwazyjnie niż jeżdżąc do urzędu. Meldunek, podatek od nieruchomości i opłata przekształceniowa. Wszystko załatwione na mailach /epuapie. Mam nadzieję, że już zawsze tak będzie.

ANALIZA DANYCH

Łącznie wysłaliśmy 2467 wniosków o informację publiczną. Odpowiedziało na nie jedynie 811 urzędów gmin, jednak nie wszystkie odpowiedzi są kompletne. Dlatego dane procentowe z poniższej analizy dotyczą urzędów, które odpowiedziały na dane pytanie, każdorazowo podajemy tę liczbę. Chcąc zapytać wszystkie gminy, wykorzystaliśmy narzędzie do masowej wysyłki wniosków o informację publiczną. Pod tym linkiem znajdują się odpowiedzi poszczególnych gmin, każda ma oddzielny folder – [Cyfryzacja urzędów](#).

W analizie odpowiedzi pomogli nam użytkownicy pierwszego w Polsce serwisu do społecznościowej analizy danych – [Sprawdzamy, jak jest](#).

JAKIE ROZWIĄZANIA CYFROWE URZĄD OFERUJE MIESZKAŃCOM?

W tym pytaniu należało zaznaczyć wszystkie możliwe odpowiedzi i dopisać inną, jeśli nie uwzględniała jej kategoria (tab. 1):

- a) Załatwianie spraw za pośrednictwem ePuap
- b) Załatwianie spraw za pośrednictwem innej platformy, na której można podpisać się profilem zaufanym lub podpisem cyfrowym
- c) Usługi cyfrowe urzędu, w których identyfikacja jest zapewniona w autorski sposób.
- d) Zwykłym mailem
- e) Inny sposób

Na to pytanie odpowiedzi udzieliło 808 urzędów gmin. Ponad 99% urzędów zaznaczyło więcej niż jedną odpowiedź. Prawie wszystkie gminy – 806 na 808 oferuje swoim klientom możliwość załatwiania spraw za pośrednictwem EPUAP-u. To zdecydowanie najczęściej wybierana przez nie forma zdalnej realizacji usług. Trudno się dziwić – urzędy od dawna korzystają z tej platformy, głównie do wymiany korespondencji między sobą. To dobra wiadomość, ponieważ EPUAP-em możemy prowadzić oficjalną korespondencję z urzędem, praktycznie nie wychodząc z domu, mamy też pewność, że pismo dotarło do instytucji, ponieważ dostajemy potwierdzenie odbioru. Niestety nie jest to rozwiązanie bez wad. Po pierwsze wymaga założenia konta – tzw. profilu zaufanego, co dla wielu osób może być przeszkodą nie do pokonania, po drugie EPUAP jest znany ze swojej awaryjności i nie zawsze z sukcesem udaje się wysłać to, co byśmy chcieli. Mimo to urzędy najczęściej korzystają właśnie z tej platformy. Jedynie 31 % (256) urzędów wskazało, że używają innej platformy, na której można podpisać się podpisem zaufanym lub innym podpisem elektronicznym. Jeszcze mniej, bo niecałe 9 % (70) zapewnia inny, autorski sposób identyfikacji klientów, który pozwoliłby na wysyłanie drogą elektroniczną pism wymagających podpisu.

87 % (708) gmin zadeklarowało, że mieszkańcy mogą się z nimi kontaktować mailowo. To wprawdzie duża liczba, ale w czasach, gdy możliwość wysłania maila wydaje się zupełną oczywistością, zastanawiające jest, dlaczego w aż 103 gminach nie ma możliwości wysłania elektronicznego listu.



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

15 urzędów dopisało jeszcze inne, nieuwzględnione w kafeterii sposoby kontaktowania się z mieszkańcami z urzędem, nie zawsze wskazując na rozwiązanie cyfrowe:

- Aplikacja mobilna
- SMS
- Platforma eUrząd
- Płatności elektroniczne
- Wybrane komunikatory internetowe
- Telefon
- Fax
- Zakładka „Zapytaj burmistrza”
- EBOK

Jakie rozwiązania cyfrowe urząd oferuje mieszkańcom?	Procent gmin, które wybrały daną odpowiedź	Liczba gmin, które wybrały daną odpowiedź
Załatwianie spraw za pośrednictwem ePuap	99,7	806
Załatwianie spraw za pośrednictwem innej platformy, na której można podpisać się podpisem zaufanym lub innym podpisem elektronicznym	31,6	256
Usługi cyfrowe urzędu, w których identyfikacja jest zapewniona w autorski sposób	8,6	70
Zwykłym mailem	87,6	708
Inne	1,8	15

Tabela 1. Odpowiedzi urzędów gmin na pytanie dotyczące cyfrowych rozwiązań proponowanych mieszkańcom

JAK OCENILIBY PAŃSTWO MOŻLIWOŚĆ ZAŁATWIENIA CAŁEJ SPRAWY PRZEZ INTERNET W PAŃSTWA URZĘDZIE?

W tym pytaniu urzędy mogły wybrać jedną z poniższych odpowiedzi:

- a) Prawie wszystkie usługi są możliwe do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (ponad 75%)
- b) Większość usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (od 50 do 75%)
- c) Duża część usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (od 25 do poniżej 50%)
- d) Niewielka część usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (poniżej 25% usług)
- e) Usługi urzędu w ogóle nie są dostępne przez internet

Na to pytanie odpowiedziały 782 urzędów gmin. Jedynie 8% (66) gmin zadeklarowało, że ponad 75 % dostępnych w urzędzie usług można zrealizować zdalnie. Trochę więcej, bo ponad 19% (151) poinformowało, że w tej formie można u nich zrealizować między 50 a 75% usług. Natomiast mniej niż połowę usług zdalnie można zrealizować w 40% (314) urzędów. W 0,3% urzędów (3) zaznaczyło, że nie można u nich zrealizować żadnych



SPRAWDZAMY

JAK JEST

usług za pośrednictwem internetu, ale wynika to raczej z błędnego zrozumienia pytania, ponieważ gminy te jednocześnie zaznaczyły możliwość skorzystania z EPUAP-u czy zwykłego maila (tab. 2).

Z analizy odpowiedzi na to pytanie wynika, że jedynie w nieco ponad 27% (217) gmin można załatwić większość, czyli ponad 50% usług nie wychodząc z domu.

Jak oceniliby Państwo możliwość załatwienia całej sprawy przez internet w Państwa urzędzie	Procent gmin, które wybrały daną odpowiedź	Liczba gmin, które wybrały daną odpowiedź
Prawie wszystkie usługi są możliwe do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (ponad 75%)	8,4	66
Większość usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (od 50 do 75%)	19,3	151
Duża część usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (od 25 do poniżej 50%)	40,1	314
Niewielka część usług urzędu jest już możliwa do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie (poniżej 25% usług)	31,7	248
Usługi urzędu w ogóle nie są dostępne przez internet	0,3	3
Ogółem	100	782

Tabela 2. Odpowiedzi urzędów gmin na pytanie dotyczące usług oferowanych zdalnie

CZY W MOMENCIE UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA WNIOSEK, W PAŃSTWA URZĘDZIE FUNKCJONUJE ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW?

W tym pytaniu urzędy miały do wyboru trzy odpowiedzi:

- Tak
- Nie
- Trudno powiedzieć

Odpowiedziało na nie 811 urzędów. 60% (487) urzędów zadeklarowało, że korzystają z Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów, choć część z nich zaznaczała, że jest to jedynie system wspomagający. 35% (287) urzędów przyznało, że nie mają systemu do elektronicznego przepływu dokumentów wewnątrz urzędu, ponad 4% urzędów zaznaczyło odpowiedź – trudno powiedzieć (tab. 3).

W porównaniu z naszym [monitoringiem starostw powiatowych](#), które również zapytaliśmy o Elektroniczny Obieg Dokumentów, urzędy gmin wypadają dosyć blado. Na 205 starostw, które odpowiedziały na nasz



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

wniosek, 163 (czyli prawie 80%) posiada elektroniczny obieg dokumentów, niemal wszędzie jednak jest to system wspomagający (w 148 na 163).

Skoro prawie 40% gmin, które odpowiedziały na nasz wniosek, nie posiada funkcjonującego Elektronicznego Obiegu Dokumentów i dokumenty wewnątrz urzędu krążą w wersji papierowej, trudno dziwić się, że tak kuleją zdalne usługi. Pierwszym krokiem w kierunku cyfryzacji urzędów powinno być stworzenie funkcjonalnych systemów do obiegu dokumentów wewnątrz urzędu.

Czy, w momencie udzielania odpowiedzi na wniosek, w Państwa urzędzie funkcjonuje Elektroniczny Obieg Dokumentów?	Procent gmin, które wybrały daną odpowiedź	Liczba gmin, które wybrały daną odpowiedź
Tak	60	487
Nie	35,5	287
Trudno powiedzieć	4,5	37

Tabela 3. Odpowiedzi urzędów gmin na pytanie dotyczące Elektronicznego Obiegu Dokumentów

JAKIE PROBLEMY NAPOTYKAJĄ PAŃSTWO W TRANSFORMACJI CYFROWEJ URZĘDU?

W tym pytaniu urzędy miały do wyboru następujące kategorie odpowiedzi (z możliwością zaznaczenia kilku kategorii):

- Brak kadry, która miałaby wystarczające kompetencje do zaplanowania i wdrożenia zmian technologicznych związanych z transformacją.
- Pracownicy urzędu nie korzystają z istniejących już rozwiązań
- Brak pieniędzy na poczynienie stosownych inwestycji
- Problemy z dostępną na rynku ofertą komercyjną lub państwową
- Inne, jakie?

Ponad połowa gmin (57%) wskazała na jeden z wymienionych wyżej problemów, 27% urzędów zaznaczyło dwa problemy, 7% wskazało na 3 i więcej problemów z powyższej listy.

Zdecydowanie najwięcej gmin, bo aż 66% (542), wskazało na problem braku pieniędzy na inwestycje, które pomogłyby przyspieszyć cyfryzację. Kolejnymi najczęściej wskazywanymi przeszkodami w cyfrowej transformacji, jest brak przeszkolonej kadry i nieumiejętność korzystania z już istniejących rozwiązań. Łącznie te dwie kategorie to 40% (332) odpowiedzi. Prawie 18% (144) urzędów skarżyło się na brak odpowiedniej oferty na rynku (tab. 4).

Urzędy w swoich odpowiedziach wskazywały również na innego rodzaju problemy, które można podzielić na następujące kategorie:

- Mieszkańcy nie chcą korzystać ze zdalnych sposobów komunikacji.
- Mieszkańcy nie mają profili zaufanych, które pozwalałyby na załatwianie spraw wymagających podpisu zdalnie.
- Państwo nie dostarcza jednolitych i funkcjonalnych systemów informatycznych, informatycznie ciężko to wdrożyć.
- Brak jednolitych regulacji prawnych dotyczących cyfryzacji administracji publicznej.
- Wdrożenie systemów elektronicznych wymaga dużego nakładu czasu i spotyka się z niechęcią pracowników.



Jakie problemy napotykają Państwo w transformacji cyfrowej urzędu?	Procent gmin, które wybrały daną odpowiedź	Liczba gmin, które wybrały daną odpowiedź
Brak kadry, która miałaby wystarczające kompetencje do zaplanowania i wdrożenia zmian technologicznych związanych z transformacją.	20	167
Pracownicy urzędu nie korzystają z istniejących już rozwiązań	20	165
Brak pieniędzy na poczynienie stosownych inwestycji	66,8	542
Problemy z dostępną na rynku ofertą komercyjną lub państwową	17,7	144
Inne	20,8	169

Tabela 4. Odpowiedzi urzędów gmin na pytanie dotyczące problemów związanych z cyfrową transformacją urzędu

CZY UCZESTNICZĄ PAŃSTWO OBECNIE W JAKIMŚ PROGRAMIE CYFROWEJ TRANSFORMACJI URZĘDU, NP. NA POZIOMIE REGIONU LUB WDRAŻANYM SAMODZIELNIE?

W tym pytaniu sformułowano następujące warianty odpowiedzi:

- Tak, i wiążą z nim Państwo wielkie nadzieje na zmiany
- Tak, ale mają Państwo obawy czy to wystarczy
- Nie, nie ma takiej potrzeby - większość rozwiązań już jest wdrożona
- Nie, choć byłaby taka potrzeba
- Inne, jakie.

Na pytanie odpowiedziało 788 urzędów. Najwięcej urzędów, bo prawie 37% (290), wybrało odpowiedź d, czyli nie uczestniczą w żadnym programie cyfrowej transformacji urzędu, choć widzą taką potrzebę.

Czy uczestniczą Państwo obecnie w jakimś programie cyfrowej transformacji urzędu, np. na poziomie regionu lub wdrażanym samodzielnie?	Procent gmin, które wybrały daną odpowiedź	Liczba gmin, które wybrały daną odpowiedź
Tak, i wiążą z nim Państwo wielkie nadzieje na zmiany	21,7	171
Tak, ale mają Państwo obawy czy to wystarczy	18,0	142
Nie, nie ma takiej potrzeby - większość rozwiązań już jest wdrożona	21,4	169
Nie, choć byłaby taka potrzeba	36,6	290
Inne	1,6	13

Tabela 5. Odpowiedzi urzędów gmin na pytanie dotyczące uczestnictwa w programach związanych z cyfrową transformacją urzędu



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

W kategorii inne pojawiło się wiele odpowiedzi, które z powodzeniem można było przenieść do zaproponowanych przez nas kategorii. Ostatecznie pozostało w niej 13 odpowiedzi – 9 gmin deklarowało, że właśnie składają wnioski, by wziąć udział w tego typu programie bądź zamierzają je złożyć. 4 pozostałe gminy albo zniechęciły się po poprzednim nieudanym programie albo nie widzą dla siebie oferty.

KOMENTARZ

Poniżej przedstawiamy komentarz do wyników naszego monitoringu, o który poprosiliśmy Artura Prasala - pracownika dużego samorządu, analityka w e-Institucja.pl, praktyka w obszarze e-administracji, w szczególności procedur zarządzania dokumentacją elektroniczną, podpisu elektronicznego, usług elektronicznych.

Badanie ankietowe miało charakter ogólny, a jego zamierzeniem była weryfikacja stopnia przygotowania urzędów do realizacji zadań w formule zdalnej. Warto zwrócić uwagę, iż niektóre z urzędów wskazały, iż ponad 75% usług jest możliwych do realizacji bez pojawiania się mieszkańca/mieszkancki w urzędzie.

Tak wysoki procent budzi szacunek, ale i pewne obawy, czy rzeczywiście taka sytuacja ma miejsce, czy właściwie zrozumiano pytanie. Realizacja usługi może być bowiem traktowana w różny sposób. Może to być np. tylko wniesienie wniosku elektronicznego, z obowiązkiem odbioru dokumentu. Przykładem takiej usługi jest wniosek o wydanie dowodu osobistego. Nie ma obecnie możliwości realizacji tej usługi elektronicznie przy przepisach zobowiązujących do odbioru dokumentu w urzędzie gminy. Czyli elektronicznie możemy sprawę wyłącznie zainicjować. Realizacja usługi elektronicznie nastąpi w pełnym zakresie, jeśli urząd udostępni możliwość złożenia wniosku elektronicznego, ale jednocześnie nastąpi doręczenie dokumentu (odpowiedzi) również drogą elektroniczną.

I tu niestety urzędy muszą dostosować często swoją działalność do wymagań prawnych. Jeżeli bowiem przepis wymaga złożenia wniosku pisemnie albo załączenia oryginalnych dokumentów w postaci papierowej (dla których nie ma możliwości ich zeskanowania i uwierzytelnienia elektronicznego), to urząd takiego wniosku nie rozpatrzy, jeżeli zostanie wniesiony elektronicznie. Może oczywiście przygotować niezbędne dokumenty, ale nie doręczy ich elektronicznie bez właściwie wniesionego, podpisanego w tym przypadku odręcznie wniosku. Nie można w tym przypadku mówić o realizacji usługi drogą elektroniczną. I jest to niezależne od chęci urzędu zobowiązanego do przestrzegania narzuconych procedur.

Podobna sytuacja dotyczy np. odbioru dokumentów czy też realizacji innych spraw wymagających osobistego stawiennictwa czy też potwierdzenia tożsamości w sposób nie cyfrowy. I tu przykładem są usługi realizowane np. przez urzędy stanu cywilnego, dla których przepisy nie przewidują jeszcze złożenia np. zgodnego oświadczenia stron wstępujących w związek małżeński.

Takich ograniczeń prawnych jest nadal bardzo dużo. Stąd wątpliwości czy rzeczywiście możliwa jest realizacja ponad 75% usług wyłącznie elektronicznie.

Kolejnym wymogiem wynikającym z przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego jest wnoszenie podań elektronicznych przez elektroniczną skrzynkę podawczą. A to oznacza wykorzystanie najczęściej platformy ePUAP, platformy biznes.gov.pl, gov.pl, obywatel.gov.pl. Ankietowane urzędy często udostępniają na ePUAP wyłącznie tzw. pismo ogólne. Świadczą również usługi z wykorzystaniem tzw. usług centralnych, czyli usług opracowanych, udostępnionych przez właściwego ministra i skonfigurowanych w taki sposób, że urząd niejako



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

automatycznie przyjmuje wnioski w ramach tych usług i musi je obsłużyć. Nadal jednak osiągnięcie pułapu 75% jest co najmniej trudne. Jeżeli rzeczywiście takie urzędy istnieją, powinny popularyzować zastosowane rozwiązania jako dobrą praktykę w skali kraju. Na pewno uzyskalibyśmy bardzo ciekawe wyniki badania, w ramach którego te najbardziej scyfryzowane urzędy zapytalibyśmy o wskazanie, jakie usługi można załatwiać elektronicznie – na podstawie jakich formularzy elektronicznych lub z wykorzystaniem innych narzędzi, a jakie nadal pozostają papierowe (niezależnie od przyczyn). Dopiero wylistowanie wszystkich usług pozwoliłoby miarodajnie ocenić procent usług realizowanych elektronicznie.

W badaniu niektóre z urzędów wskazały, iż nie wykorzystują poczty elektronicznej. Rzeczywiście mogło nastąpić swego rodzaju niezrozumienie pytania. Za pomocą poczty elektronicznej można bowiem realizować sprawy urzędowe. Ale faktycznie trzeba uwzględnić, że tylko niektóre sprawy, w ramach odformalizowanych procedur. Można przykładowo wnieść wniosek o udostępnienie informacji publicznej, wnieść skargę. Ale nie można już np. wnieść wniosku o wydanie pozwolenia na wycinkę drzew. Obowiązuje tu już konieczność przesłania wniosku przez elektroniczną skrzynkę podawczą. Tym samym email jest coraz rzadziej wykorzystywanym środkiem komunikacji z urzędami administracji publicznej i służy raczej do przesłania prostych pytań niż do realizacji formalnych procedur. Co istotne, wbrew przekonaniom niektórych, rozwiązania prawne wprowadzane w ramach przeciwdziałania pandemii, nie dopuściły wykorzystania emaila jako środka do wnoszenia podań w ramach postępowań administracyjnych czy podatkowych, nawet jeśli wykorzystamy podpis elektroniczny.

Cyfryzacja urzędów, elektronizacja procedur wewnętrznych i procedur obsługi mieszkańca – jak wskazano wcześniej, jest możliwa, gdy przepisy nie zawierają archaicznych wymogów dotyczących pisemności (rozumianej jako dokumentu papierowego z podpisem odręcznym), osobistego stawiennictwa (gdy w obecnych czasach można zidentyfikować skutecznie osobę fizyczną z wykorzystaniem podpisu elektronicznego) itd. Ale elektronizacja procedur to również wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentów, czy już finalnie elektronicznego zarządzania dokumentacją. Te dwa sposoby realizacji tzw. czynności kancelaryjnych, należy odróżnić. Systemy EOD (elektroniczny obieg dokumentów) to w zasadzie zaawansowane systemy kancelaryjne, ułatwiające rejestrację dokumentów wpływających, ich przekazywanie do pracownika realizującego sprawę, czy też wspierające wysyłkę dokumentów również elektronicznych. Przy wykorzystaniu takiego systemu nadal akta sprawy są gromadzone papierowo. Wdrożenie takiego systemu oznacza jednak spore oszczędności czasu. Dokument, np. z ESP, może być przekazywany w urzędzie elektronicznie. Dopiero w ostatnim kroku jest drukowany do akt sprawy.

Jeszcze większym ułatwieniem jest wdrożenie systemu EZD (elektroniczne zarządzanie dokumentacją). W tym systemie można bowiem gromadzić dokumenty już wyłącznie w postaci elektronicznej bez potrzeby ich drukowania.

Jeżeli urząd świadczy dużą liczbę usług elektronicznych, system EOD, EZD na pewno ułatwi realizację tych zadań. Ale nawet urząd nie posiadający tych systemów może sprawnie świadczyć usługi elektroniczne. Pytanie, w jaki sposób radzi sobie z dokumentacją wewnątrz urzędu, ile kategorii spraw wg Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt prowadzi wyłącznie elektronicznie.

Ostatnim, z mojego punktu widzenia, najważniejszym czynnikiem świadczącym o przygotowaniu urzędu do zdalnej realizacji spraw mieszkańców, są kompetencje cyfrowe urzędników. Załóżmy, że mieszkaniec potrzebuje złożyć wniosek elektroniczny, ale nie posiada podpisu elektronicznego. W urzędzie będzie chciał się dowiedzieć, gdzie i jak może podpis uzyskać. Następnie mieszkaniec zapyta, gdzie może znaleźć formularz elektroniczny, na



SPRAWDZAMY

J A K J E S T

jakiej stronie i jak ma go wypełnić korzystając np. ze smartfonu. Po wypełnieniu formularza, podpisaniu dokumentu i jego wysłaniu chciałby się dowiedzieć, jak sprawdzić czy dokument do urzędu dotarł.

Na te pytania powinien potrafić odpowiedzieć pracownik urzędu. Ten sam pracownik powinien również potrafić zweryfikować, czy dokument elektroniczny, który otrzymał, jest podpisany ważnym podpisem elektronicznym, czy jest podpisany właściwym rodzajem podpisu elektronicznego, czy dokument jest integralny, czy jest zgodny ze wzorem elektronicznym, czy w końcu został prawidłowo przesłany itd.

Nie są to zagadnienie oczywiste. Urzędnicy muszą posiadać coraz wyższe kompetencje cyfrowe. Muszą stale się doksztalać, ponieważ zmieniają się zarówno procedury, jak i narzędzia informatyczne. W najbliższym czasie nastąpi wręcz rewolucja. Podpisana została bowiem ustawa o doręczeniach elektronicznych. Zmienia ona całkowicie sposób komunikacji z mieszkańcem. Zmienia procedury postępowania administracyjnego, podatkowego. O ile mieszkańiec nadal będzie mógł korzystać z listów papierowych, o tyle zasadą dla urzędów będą doręczenia elektroniczne. I to niezależnie od tego, czy urząd jest na to przygotowany czy nie. Zmieni się również cały informatyczny system doręczeń elektronicznych, który prawdopodobnie zastąpi ePUAP.

14 grudnia 2020