

ELEKTRONICZNA PLATFORMA USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ (EPUAP) – ZAŁOŻENIA A RZECZYWISTOŚĆ

Wprowadzenie

Elektroniczna administracja publiczna to jeden z kluczowych elementów strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Celem tworzenia e-administracji jest zwiększenie efektywności działania administracji publicznej w aspekcie zarówno poprawy obsługi klientów, jak i usprawnienia funkcjonowania urzędów. Wprowadzenie nowoczesnych technologii teleinformatycznych pozwala na ułatwienie obywatelom oraz przedsiębiorcom załatwiania spraw urzędowych oraz umożliwia dostęp do informacji publicznej. Usługi administracji publicznej on-line nabierają coraz większego znaczenia m.in. ze względu na rosnącą mobilność społeczeństw, zmiany demograficzne związane ze starzeniem się społeczeństwa, rosnące oczekiwania obywateli wobec usług publicznych oraz nadzieję na obniżenie kosztów funkcjonowania administracji.

Założenia projektu ePUAP

Istotnym działaniem w zakresie rozwoju usług administracji publicznej on-line jest stworzenie elektronicznej platformy ePUAP. Jest to portal administracyjny, który docelowo ma umożliwić klientom indywidualnym oraz firmom lub instytucjom państwowym korzystanie z usług elektronicznych oferowanych przez jednostki administracji rządowej i samorządowej. Przyjęta forma pozwala na zebranie w jednym miejscu spraw

należących do kompetencji różnych jednostek administracji publicznej i udostępnienie ich procedur w Internecie. Idea Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej powstała na podstawie projektu Wrota Polski. Realizacja projektu ePUAP została podzielona na dwa etapy. Pierwszy to ePUAP obejmujący lata 2006–2008, a drugi to ePUAP2, który będzie wdrażany w latach 2008–2013, rozwijany zaś w ramach *Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka* na lata 2007–2013.

Głównym celem zaprojektowanej i wdrażanej platformy ePUAP jest:

- stworzenie nowoczesnego i bezpiecznego kanału dostępu do administracyjnych usług publicznych świadczonych obywatelom, przedsiębiorcom i tzw. klientom wewnętrznym, czyli innym urzędom;
- umożliwienie szybkiego i mniej kosztownego dostępu do zasobów informacyjnych,
- obniżenie kosztów funkcjonowania administracji publicznej,
- zapewnienie interoperacyjności w zakresie wykorzystania systemów teleinformatycznych w procesach realizacji zadań publicznych dla wszystkich jednostek administracji publicznej.

W aspekcie technicznym i organizacyjnym ePUAP to wspólna infrastruktura udostępnienia przez dowolne jednostki administracji publicznej usług publicznych w kanałach elektronicznych w relacjach z obywatelami, przedsiębiorcami i innymi jednostkami administracji publicznej. Ważną kwestią jest również zapewnienie pełnej koordynacji usług publicznych świadczonych przez kilka podmiotów publicznych.

Mogą z niej korzystać jednostki administracji zarówno we wzajemnych relacjach, jak i w komunikacji z obywatelami lub przedsiębiorstwami. Rozwiązanie takie jest korzystne dla klientów ze względu na brak konieczności wizyty w urzędzie, standaryzację procedur administracyjnych oraz skrócenie czasu załatwiania sprawy, co w konsekwencji przyczynia się do wzrostu jakości świadczonych usług oraz obniżenia kosztów funkcjonowania administracji.

Zgodnie z koncepcją ePUAP zakłada się przeniesienie na platformę elektroniczną 28 podstawowych usług publicznych. W pierwszej kolejności przewiduje się budowę infrastruktury oferującej procesy wspólne dla usług podstawowych. Procesy wspólne to niezbędne czynności, jakie są związane ze świadczeniem usług w przestrzeni elektronicznej. Są to m.in. takie czynności, jak:

- jednorazowa rejestracja na portalu,
- proces identyfikacji usługobiorcy (ustalenie deklarowanej tożsamości),
- proces aktywacji i dezaktywacji usługi,
- zmiana danych usługobiorcy,
- proces realizacji płatności za usługę,
- dostosowanie wyglądu portalu do osób niepełnosprawnych¹.

¹ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/>.

Listę podstawowych usług publicznych dla obywateli oraz przedsiębiorstw przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Lista podstawowych usług publicznych przewidzianych do wdrożenia na platformie ePUAP

Usługi dla obywateli	Usługi dla przedsiębiorstw
<ul style="list-style-type: none"> ● proces rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych ● pośrednictwo pracy ● proces obsługi ubezpieczeń społecznych dla osób fizycznych ● proces zmiany zameldowania ● proces obsługi praw jazdy ● proces obsługi paszportów ● proces obsługi dowodów osobistych ● proces rejestracji lub wyrejestrowania pojazdu ● proces uzyskania pozwolenia na budowę lub rozbiórkę ● proces zgłoszenia na policję ● proces wypożyczenia publikacji z biblioteki ● proces uzyskania wymaganych dokumentów z urzędu cywilnego ● proces składania podania o przyjęcie na studia ● proces umówienia wizyty lekarskiej ● proces obsługi zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych ● proces obsługi zasiłku dla bezrobotnych ● proces głosowania przez portal internetowy ● proces badania opinii publicznej ● proces obsługi forum publicznego 	<ul style="list-style-type: none"> ● proces ubezpieczeń społecznych dla osób fizycznych zatrudnionych przez pracodawcę ● proces rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych ● proces rozliczania podatku VAT ● proces rejestracji działalności gospodarczej ● proces przekazania danych statystycznych do GUS ● proces przekazania deklaracji celnych ● proces uzyskania zezwoleń i realizacji płatności za korzystanie ze środowiska ● proces obsługi zamówień publicznych ● proces składania deklaracji PIT-11

Źródło: *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/>.

Zakres projektu ePUAP obejmuje budowę²:

- platformy ePUAP;
- Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów;
- portalu informacyjnego ePUAP, dotyczącego możliwości systemu,
- portalu interoperacyjności.

Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów ma za zadanie stworzenie jednolitego i bezpiecznego źródła informacji o dokumentach elektronicznych administracji

² www.epuap.mswia.gov.pl.

publicznej. Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów powstało w oparciu o *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 listopada 2006 roku w sprawie sporządzania i doręczania pism w formie dokumentów elektronicznych*³ oraz *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2007 roku w sprawie warunków udostępniania formularzy i wzorów dokumentów w postaci elektronicznej*⁴.

Ideą portalu interoperacyjności, będącego częścią platformy ePUAP, jest wspieranie prac mających na celu wypracowanie rekomendacji i wzorców, które będą stosowane przy świadczeniu usług publicznych. Portal umożliwia budowę i zarządzanie bazą wiedzy z zakresu interoperacyjności systemów administracji publicznej, wspiera działania zespołów odpowiedzialnych za opracowywanie rekomendacji, standardów i wzorców. Portal interoperacyjności jest otwarty dla wszystkich innych użytkowników korzystających z usług publicznych, interesujących się problemami interoperacyjności i standaryzacji lub też zaangażowanych w rozwój społeczeństwa informacyjnego.

Z założenia ePUAP nie zastępuje systemów dziedzicznych. Systemy informacyjne państwa zgodnie z opracowanym projektem mają tworzyć trójpoziomą architekturę, składającą się z następujących warstw sieci teleinformatycznych:

- systemy lokalne skomunikowane interoperacyjnie z wyższymi warstwami,
- regionalne platformy elektronicznej administracji,
- centralne.

Większość urzędów posiada elektroniczny system zarządzania dokumentami. Niestety integracja platformy ePUAP z systemem elektronicznego zarządzania dokumentami ma miejsce jedynie w 14% urzędów posiadających oba te systemy. Systemy wykorzystywane przez różne urzędy tylko w ograniczonym stopniu są w stanie komunikować się ze sobą.

Docelowo platforma ePUAP powinna oferować następujące korzyści dla jej usługobiorców zarówno indywidualnych, jak i biznesowych⁵:

- oszczędność czasu i kosztów, związana z brakiem konieczności wizyty w urzędzie lub na poczcie,
- dostępność do usług w różnych miejscach i w dowolnym czasie,
- możliwość wstępnej weryfikacji przygotowanych przez usługobiorcę dokumentów jeszcze przed ich wysłaniem,
- automatyzacja i standaryzacja usług publicznych,
- dostęp do informacji publicznej oraz przejrzystość usług publicznych – dostęp do usług publicznych w jednym punkcie usprawnia szukanie i korzystanie z usług

³ Dz. U. z 2006 r. Nr 227, poz. 1664.

⁴ Dz. U. z 2007 r. Nr 151, poz. 1078 z późn. zm.

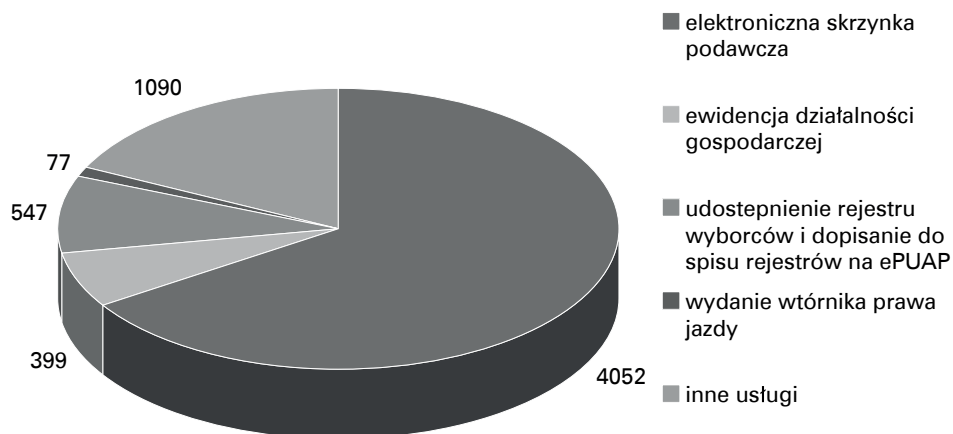
⁵ www.epuap.mswia.gov.pl.

oraz umożliwia uzyskanie lepszego dostępu i udziału w procesach administracyjnych oraz sprawach politycznych.

Wykorzystanie platformy ePUAP

Obecnie najbardziej widoczne zastosowanie ePUAPu to udostępnianie elektronicznych skrzynek podawczych. Korzystanie z usług e-administracji świadczonych na platformie ePUAP wymaga posiadania konta. Do sierpnia 2010 roku na ePUAP zarejestrowało się 37 830 użytkowników, z czego 5385 to jednostki, którym zostały nadane uprawnienia jednostki administracji publicznej.

Najpopularniejszą świadczoną e-usługą jest elektroniczna skrzynka podawcza (ESP), umożliwiająca klientom administracji wnoszenie pism w formie elektronicznej w sprawach ogólnych (niewymagających konkretnych formularzy). Konieczność świadczenia takiej usługi wynika z art. 16 ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne⁶. Wykaz usług świadczonych na platformie ePUAP przedstawia wykres 1.

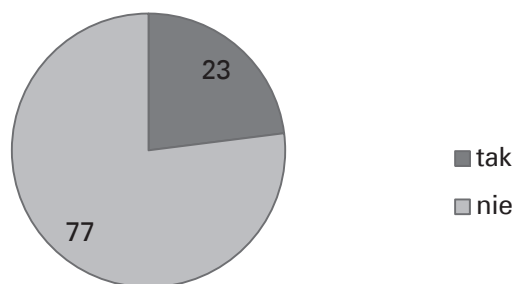


Wykres 1. Liczba podmiotów świadczących usługi elektroniczne na platformie ePUAP

Źródło: *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, raport Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, www.mswia.gov.pl.

⁶ Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565.

Według badania MSWiA 67% urzędów posiada elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP. Pomimo istnienia odpowiedniej infrastruktury wykorzystanie skrzynki podawczej jest znikome zarówno przez obywateli, jak i przez urzędy. Nieco częściej usługę tę wykorzystują urzędy wojewódzkie i centralne. Większa część urzędów (52%), które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą, nie świadczy żadnych usług na platformie ePUAP⁷. Nadal niewiele usług dostępnych jest drogą elektroniczną. Na platformie ePUAP więcej niż trzy usługi elektroniczne świadczy tylko 28% urzędów.



Wykres 2. Znajomość platformy ePUAP w maju 2010 roku

Źródło: *E-administracja w oczach internautów*, raport dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, maj 2010.

Według przeprowadzonych w 2010 roku badań z elektronicznych usług administracji publicznej skorzystało 25% respondentów, przede wszystkim w sprawach podatkowych oraz przy wyrabianiu różnych dokumentów⁸.

Podsumowanie

Jedną z przyczyn ograniczonego rozwoju e-administracji w Polsce jest niedostateczny dostęp do Internetu. W Polsce dostęp ten ma 59% gospodarstw domowych⁹. Powodem rzadkiego wykorzystania technologii teleinformatycznych w kontaktach z administracją publiczną jest również niewielka dostępność e-usług administracji publicznej. Większość spraw wymaga stawienia się osobiście w urzędzie.

⁷ *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.*, raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010.

⁸ *E-administracja w oczach internautów*, raport dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, maj 2010.

⁹ *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, raport Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, www.mswia.gov.pl. Dane odnoszą się tylko do tych, w skład których wchodzi osoby w wieku od 16 do 74 lat. Jest ich w Polsce ponad 12,59 miliona (natomiast wszystkich gospodarstw domowych jest ponad 14 milionów).

Innymi ważnymi przeszkodami we wdrażaniu e-administracji są: niska świadomość interesantów w zakresie możliwości uregulowania sprawy poprzez Internet, niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych, jak również brak umiejętności wypełnienia formularzy czy bariery natury psychologicznej.

Literatura

1. *E-administracja w oczach internautów*, raport dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, maj 2010.
2. *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 listopada 2006 r. w sprawie sporządzania i doręczania pism w formie dokumentów elektronicznych*, Dz. U. z 2006 r. Nr 227, poz. 1664.
3. *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2007 r. w sprawie warunków udostępniania formularzy i wzorów dokumentów w postaci elektronicznej*, Dz. U. z 2007 r. Nr 151, poz. 1078 z późn. zm.
4. *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, raport Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, www.mswia.gov.pl.
5. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/>.
6. *Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne*, Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565.
7. *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.*, raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010.
8. www.epuap.mswia.gov.pl.

Summary

Electronic Platform of Public Administration Services (ePUAP) – premise and reality

The use of teleinformation technology in public administration may bring many advantages both to the clients and the offices. The electronic platform plays here the crucial role and in the future it is supposed to enable the provision of a wide range of services both to the citizens or companies and the so-called internal clients.