

ADAM KRZYŻANOWSKI

Wydział Zarządzania
Akademia Leona Koźmińskiego

Zastosowanie nowoczesnych platform komunikacji elektronicznej jako narzędzia współpracy powiatowych urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej

1. Wstęp

Artykuł stanowi prezentację wybranych wyników badań, jakie autor przeprowadził w okresie czerwiec–grudzień 2013 r. wśród powiatowych urzędów pracy (PUP) oraz ośrodków pomocy społecznej (OPS). Dotyczyły one zakresu współpracy ww. urzędów w świadczeniu usług ich wspólnym klientom, zwłaszcza z wykorzystaniem nowoczesnych platform komunikacji elektronicznej, jako rzeczywistej realizacji idei e-administracji w tych urzędach¹. Badaniem objęto:

- powiatowe urzędy pracy – ankieta została skierowana do wszystkich 340 PUP; otrzymano 297 wypełnionych ankiet;
- ośrodki pomocy społecznej – ankieta została skierowana do wszystkich OPS; otrzymano 1060 wypełnionych ankiet; ze względu na wymóg, by z każdego powiatu uzyskać maksymalnie trzy ankiety (przy dopilnowaniu, by rozkład uczestniczących w badaniu OPS był proporcjonalny do liczby jednostek w województwie), ostatecznie analizie poddano 752 ankiety.

2. Informatyzacja urzędów administracji publicznej

Strategiom modernizacji oraz unowocześnienia administracji publicznej towarzyszy obecnie szerokie wykorzystanie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych

¹ Badania były przeprowadzone w ramach projektu „Monitoring współpracy urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej oraz identyfikacja i upowszechnienie dobrych praktyk w tym zakresie”.

(*information and communication technologies* – ICT), w tym rozległych systemów informatycznych. Wdrażanie ICT jest jednym z podstawowych sposobów przemiany i odnowy administracji publicznej. Wydaje się, iż o wykorzystaniu technologii teleinformatycznych można powiedzieć nie tylko tyle, że ma ono wpływ na przeobrażenia współczesnych instytucji państwa, lecz wręcz że – cytując rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 1 sierpnia 2006 r. w sprawie Planu Informatyzacji Państwa na rok 2005–2006 (Dz. U. z 2006 r. Nr 147, poz. 1064) – „stanowi narzędzie transformacji działania administracji publicznej”. Założenie to zostało również zawarte w Planie Informatyzacji Państwa na lata 2008–2010 – zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 28 marca 2007 r. w sprawie Planu Informatyzacji Państwa na rok 2007–2010 (Dz. U. z 2007 r. Nr 63, poz. 415) – w którym czytamy, że priorytetami rozwoju systemów teleinformatycznych stosowanych do realizacji zadań publicznych na lata 2007–2010 są:

- przekształcenie Polski w państwo nowoczesne i przyjazne obywatelom i podmiotom gospodarczym;
- racjonalizacja wydatków administracji publicznej związanych z jej informatyzacją i z rozwojem społeczeństwa informacyjnego;
- neutralność technologiczna rozwiązań informatycznych wykorzystywanych w procesie informatyzacji administracji publicznej.

Należy stwierdzić, iż nowe technologie nie mogą być traktowane jako cel sam w sobie. W *Planie działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006* można znaleźć następujące stwierdzenie: „(...) w opinii Komisji Europejskiej kluczem do sukcesu efektywnej poprawy funkcjonowania administracji jest połączenie nowoczesnych technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych ze zmianą organizacyjną oraz nowymi umiejętnościami służb publicznych”².

Przemian oczekuje się w dwóch sferach – lepszym świadczeniu usług publicznych (sprawnym wykonywaniu czynności administracyjnych, efektywnym wykorzystaniu zasobów) oraz poprawie stanu demokracji (większej aktywności obywateli w procesie podejmowania decyzji)³.

Szerokie otwarcie państw Unii Europejskiej na wykorzystanie ITC jest jednym z elementów tworzenia najbardziej konkurencyjnej i dynamicznej na świecie gospodarki oraz społeczeństwa opartego na wiedzy⁴. Urzeczywistnienie celów strategii lizbońskiej

² *Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa, wrzesień 2004, s. 2.

³ M. Sakowicz, *The use of ICT in polish local authorities: Improving the quality of local democracy and public services*, w: *Improving the quality of East and West European public services*, red. E. Löffler, M. Vintar, Ashgate, Bratislava 2004, s. 193–207.

⁴ *Towards a knowledge based Europe, The European Union and the information society*, European Commission, October 2002, s. 3.

znajdowało wielokrotnie odbicie w dokumentach, planach i strategiach przyjmowanych na forum Unii Europejskiej oraz poszczególnych państw. Warto wspomnieć chociażby o inicjatywie i2010 – *Inicjatywie na rzecz integracji społecznej, lepszej jakości usług publicznych i wyższego poziomu życia*, uszczegółowionej w ramach trzeciej deklaracji ministerialnej, podpisanej dnia 24 listopada 2005 r. w Manchesterze⁵.

Istotnym elementem jest uznanie technologii teleinformatycznych za narzędzie wspierające modernizację administracji publicznej i efektywne zarządzanie, jak również wprowadzenie powszechnego i bezpiecznego dostępu do usług publicznych w Unii Europejskiej. Podczas kolejnego europejskiego szczytu (we wrześniu 2007 r.), poświęconego elektronicznej administracji, państwa członkowskie jednogłośnie zgodziły się na następujące działania priorytetowe⁶:

- *cross-border interoperability* – transgraniczna interoperacyjność, m.in. w zakresie transgranicznych zamówień publicznych on-line oraz wzajemnego uznawania eID (elektronicznych dokumentów tożsamości), umożliwienie obywatelom i podmiotom gospodarczym korzystania z wygodnego, bezpiecznego, interoperacyjnego i uwierzytelnionego dostępu do usług publicznych;
- *reduction of administrative burdens* – redukcja obciążeń administracyjnych;
- *inclusive eGovernment* – powszechnie dostępne usługi elektroniczne dla wszystkich obywateli, przeciwdziałanie problemowi tzw. *digital divide* – podziału cyfrowego;
- *transparency and democratic engagement* – osiągnięcie większej przejrzystości i demokratycznego zaangażowania przez wykorzystanie skutecznych narzędzi prowadzenia debaty publicznej i uczestnictwa w demokratycznym podejmowaniu decyzji.

Kolejny szczyt ministrów odpowiedzialnych za politykę w zakresie administracji elektronicznej państw członkowskich Unii Europejskiej, państw akcesyjnych i krajów kandydujących oraz krajów Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) poświęcony rozwojowi administracji elektronicznej odbył się w 2009 r. w Malmö w Szwecji. Obrady zakończyły się przyjęciem *Deklaracji ministerialnej w sprawie administracji publicznej*, w której zapisano elementy współpracy mającej na celu:

- wzmocnienie pozycji obywateli i przedsiębiorstw dzięki usługom administracji elektronicznej zaprojektowanym zgodnie z potrzebami użytkowników i opracowanym we współpracy ze stronami trzecimi oraz dzięki zwiększonemu dostępowi

⁵ Ministerial Declaration approved unanimously on 24 November 2005, Manchester, United Kingdom, archive.cabinetoffice.gov.uk/egov2005conference/documents/proceedings/pdf/051124declaation.pdf (data odczytu: 25.10.2014).

⁶ Ministerial Declaration approved unanimously in Lisbon, Portugal on 19 September 2007, s. 3–4, www.megovconf-lisbon.gov.pt/images/stories/ministerial_declaration_final_version_180907.pdf (data odczytu: 05.11.2014).

do informacji publicznych, zwiększonej przejrzystości i efektywnym środkiem zaangażowania interesariuszy w proces polityczny;

- wzmocnienie mobilności na jednolitym rynku dzięki bezproblemowym usługom administracji publicznej w zakresie zakładania i prowadzenia przedsiębiorstwa oraz studiów, pracy, mieszkania i przejścia na emeryturę w dowolnym miejscu w Unii Europejskiej;
- umożliwienie efektywności i wydajności dzięki nieustającym wysiłkom dotyczącym wykorzystania administracji elektronicznej do ograniczenia obciążeń administracyjnych, poprawy procesów organizacyjnych i promowania zrównoważonej gospodarki niskowęglowej;
- umożliwienie wdrożenia priorytetów politycznych dzięki odpowiednim czynnikom kluczowym oraz warunkom prawnym i technicznym⁷.

Ostatni szczyt ministrów krajów Unii Europejskiej poświęcony rozwojowi e-administracji odbył się w Poznaniu w dniach 17–18 listopada 2011 r. Podczas tego spotkania przyjęto deklarację, w której czytamy, że ze względu na fakt, że efekt ekonomiczny udostępnianych elektronicznych usług publicznych jest zależny od stopnia ich wykorzystania, a ten z kolei zależy od jakości tych usług i co za tym idzie zaufania do nich obywateli, zasadniczego znaczenia nabierają projekty, które mają na celu:

- rozpoznanie, opisanie i uproszczenie procedur administracyjnych (także przez tworzenie w razie potrzeby odpowiednich do tego ram prawnych);
- tworzenie interfejsu użytkownika niewymagającego znajomości skomplikowanych procedur administracyjnych;
- tworzenie punktów dostępu do usług niezależnych od struktury administracyjnej;
- zbudowanie systemu szybkiego i łatwo dostępnego systemu wsparcia dla korzystających z udostępnionych usług;
- zapewnienie możliwości współudziału użytkowników w projektowaniu nowych i polepszaniu istniejących usług publicznych;
- zapewnienie możliwości współudziału biznesu w projektowaniu nowych i polepszaniu istniejących usług publicznych;
- walkę z wykluczeniem cyfrowym⁸.

Elektroniczną administrację czy też *e-government* można definiować wąsko – jako świadczenie usług publicznych przez Internet – lub szerzej – jako jakiegokolwiek użycie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej.

⁷ *Deklaracja ministerialna w sprawie administracji publicznej*, Malmö, Szwecja, 18 listopada 2009.

⁸ *Dokument podsumowujący po 6. Europejskiej Konferencji Ministerialnej nt. administracji elektronicznej*, Poznań, 17–18 listopada 2011, s. 16, <http://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/6th-BeGSE-folder-A4-CP-PL.pdf> (data odczytu: 05.11.2014).

Według ekspertów OECD, *e-government* to użycie ITC w administracji publicznej w celu osiągnięcia innowacyjnych form rządu i rządzenia (*better government and governance*)⁹. Można więc stwierdzić, iż pojęcie *e-government* obejmuje wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych w administracji publicznej w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, procesów demokratycznych oraz polityki państwa¹⁰.

W ramach tak szerokiego pojęcia można wyodrębnić inne – akcentujące pewną specyficzną dziedzinę lub zakres zastosowania ICT, np. e-usługi, e-administrację, e-demokrację, *e-procurement*, *e-governance*, ujmujące wszechstronne wykorzystanie narzędzi teleinformatycznych¹¹.

Terminem „e-usługi” opisuje się elektronicznie świadczone usługi dostępne on-line 24/7 (24 godziny, 7 dni w tygodniu). Jeżeli usługi są świadczone z pominięciem kontaktu osobowego, to mówimy o usługach sieciowych – *web services*.

Podczas gdy e-usługi skupiają się na zewnętrznych relacjach, e-administracja dotyczy wewnętrznej pracy urzędu, np. wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów, systemów informatycznych wspomagających przepływ informacji oraz podejmowania decyzji. Termin ten można również rozumieć szerzej, a wręcz utożsamić z *e-government* jako wspomagane przez systemy teleinformatyczne oraz źródłowe bazy danych działanie jednostek administracji publicznej w celu załatwienia indywidualnych czy też zbiorowych potrzeb interesantów.

E-procurement obejmuje biznesową stronę funkcjonowania administracji jako istotnego podmiotu dokonującego zakupów usług i towarów drogą elektroniczną oraz na zasadzie przetargu on-line.

Z kolei e-demokracja to najtrudniejszy element *e-government*, mający na celu wspomaganie procesów demokratycznych przez ICT dzięki ułatwieniu dostępu, publikacji, wymianie informacji, konsultacji, aktywnemu udziałowi w procesie decyzyjnym i głosowaniu on-line – *e-voting*.

Należy zauważyć, iż *e-governance* podkreśla nową jakość w rządzeniu i zarządzaniu administracją publiczną – nastawienie na procesy oraz wyniki i interakcje z aktywnym udziałem wielu podmiotów, organizacji pozarządowych, sektora prywatnego oraz samych obywateli.

⁹ *The e-Government imperative*, OECD, OECD Publishing, 2003, s. 11.

¹⁰ F. Banister, *The curie of the benchmark: an assessment of the validity and value of e-government comparisons*, „International Review of Administrative Science” 2007, vol. 73(2), s. 172; www.ec.europa.eu/information_society/soccul/egov/index_pl.html (data odczytu: 03.11.2014).

¹¹ M. Sakowicz, *Electronic promise for local and regional communities. Local government brief*, „LGI Journal” 2003, Winter, s. 24–28.

Procesy administracyjne są coraz bardziej rozbudowane i wymagają sprawnego działania urzędów. Działanie takie jest możliwe tylko przy zastosowaniu odpowiednich technik przepływu informacji i komunikacji. W związku z tym rośnie znaczenie systemów informatycznych w urzędach administracji jako konkretnych organizacji.

Po raz pierwszy administracja publiczna została ujęta w plany rozwoju społeczeństwa informacyjnego na początku 2000 r.¹² Wspólnym celem tych inicjatyw była modernizacja i umocnienie gospodarki informacyjnej. Ponadto, przyjęte zostały dwie ustawy:

- ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450),
- ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204).

Ważnym dokumentem była strategia informatyzacji na lata 2004–2006¹³, przyjęta w dniu 13 stycznia 2003 r. przez Radę Ministrów RP. Jednym z trzech priorytetów w niej zapisanych było stworzenie zintegrowanej elektronicznej platformy dla usług elektronicznych – Wrota Polski¹⁴.

17 lutego 2005 r. Sejm uchwalił ustawę o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.). W rezultacie zostały przyjęte plany – *Plan informatyzacji państwa na rok 2006*, a następnie *Plan informatyzacji na lata 2008–2010*. W wielu ministerstwach opracowano również stosowne strategie, m.in. w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji w grudniu 2008 r. opracowano *Strategię rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 r.*¹⁵

Kolejnym dokumentem odnoszącym się do rozwoju e-administracji w Polsce jest *Strategia Informatyzacji Państwa na lata 2011–2015*, w której czytamy, że e-administracja ma za zadanie:

- wspieranie tworzenia i udostępniania usług elektronicznych odpowiadających potrzebom obywateli i przedsiębiorców;
- udostępnienie oraz umożliwienie ponownego wykorzystania zasobów informacyjnych sektora publicznego;

¹² *Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, dokument programowy przyjęty przez Radę Ministrów na posiedzeniu 28 listopada 2000 r., Komitet Badań Naukowych, Ministerstwo Łączności, Warszawa 2000, s. 29–34; *ePolska – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006*, dokument przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 11 września 2001, kbn.icm.edu.pl/cele/epolska/epolska.html (data odczytu: 29.10.2014).

¹³ *Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004–2006*, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa 2003.

¹⁴ *Wrota – wstępna koncepcja projektu*, KBN, Warszawa 2002.

¹⁵ www.mswia.gov.pl/strategia (data odczytu: 29.10.2014).

- uruchomienie narzędzi zwiększających możliwości uczestnictwa obywateli w życiu publicznym – wspieranie rozwoju idei gov2.0¹⁶.

Jednym z ostatnich dokumentów, w którym poruszane są zagadnienia związane z rozwojem elektronicznej administracji, jest raport *Polska 2030: wyzwania rozwojowe*, zaprezentowany 17 czerwca 2009 r. przez Zespół Doradców Strategicznych Prezesa Rady Ministrów. W raporcie prognozuje się, jak będzie wyglądała Polska za 20 lat w różnych obszarach, także w zakresie rozwoju administracji, oraz jakie zmiany są konieczne, by nasz kraj był konkurencyjny w Europie i na świecie.

3. Charakterystyka funkcjonowania powiatowych urzędów pracy oraz ośrodków pomocy społecznej

Powiatowe urzędy pracy oraz ośrodki pomocy społecznej są instytucjami, które kierują swoje usługi do zbliżonych kategorii klientów, a gros z nich stanowią osoby korzystające ze wsparcia zarówno PUP, jak i OPS. Oba typy instytucji mają również wspólne cele działania. Zasadniczo instytucje pomocy społecznej mają wspomagać przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych (w szczególności okoliczności wymienione w art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., w tym bezrobocie), natomiast za cel działania powiatowych urzędów pracy należy uznać promocję zatrudnienia, łagodzenie skutków bezrobocia oraz aktywizację zawodową. Można więc przyjąć, że współpraca pomiędzy tymi dwoma typami instytucji może wspomagać skuteczność realizacji ich ustawowych celów. Współpraca może przyjąć różnorodne formy – opierające się na podpisanym porozumieniu pomiędzy instytucjami czy też na nieformalnych kontaktach między pracownikami. Pojawiają się różnorodne opinie na temat ram prawnych nawiązywania współpracy, co może stanowić barierę w jej nawiązywaniu.

Zadania instytucji rynku pracy i instytucji pomocy i integracji społecznej oraz sposób ich realizacji regulują ustawy uchwalone w 2004 r. (ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. z 2013 r. poz. 674 z późn. zm.; ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2013 r. poz. 182 z późn. zm.). Rok wcześniej została przyjęta ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o organizacjach pożytku publicznego i wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.). W kontekście współpracy IRP i IPiS warto patrzeć na te trzy

¹⁶ www.computerword.pl/news/374067/Plan.Informatyzacji,Panstwa.na.lata.2011.2015.e.Administracja.html (data odczytu: 19.10.2014).

ustawy łącznie, bowiem stanowią one wyraz pewnego myślenia o realizacji polityk publicznych w obszarze szeroko rozumianej polityki społecznej, dając możliwość do współdziałania wielu podmiotów. Każda z ustaw dziedzinowych ma jednak odrębne specyficzne cele, odrębny sposób ich osiągania, inne źródła i zasady finansowania, co wskazuje na zamiar stworzenia wyspecjalizowanych, odrębnych służb, dla których współpraca może być tylko jednym ze sposobów osiągnięcia celów.

W art. 9 ust. 1 pkt 12 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy jako jedno z zadań samorządu powiatowego (a bezpośrednio – urzędu pracy) wskazano „współpracę z gminami w zakresie upowszechniania ofert pracy, upowszechniania informacji o usługach poradnictwa zawodowego i szkoleniach, organizacji robót publicznych oraz zatrudnienia socjalnego na podstawie odrębnych przepisów”. Wprowadziła ona instrument łączący działania PUP i OPS – prace społecznie użyteczne. Zgodnie z art. 73a ust. 1, do prac społecznie użytecznych starosta kieruje na wniosek gminy osoby, które nie mają prawa do zasiłku dla bezrobotnych i korzystają ze świadczeń z pomocy społecznej. Jak pokazuje badanie, instrument ten jest bardzo ceniony przez obie strony.

Obszar styczności PUP i OPS powiększono przez kolejne nowelizacje. Szczególnie należy zwrócić uwagę na nowelizację, którą uchwalono w 2008 r. (ustawa z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2009 r. Nr 6, poz. 33), a która weszła w życie w 2009 r. i nadała nowe brzmienie art. 50 ust. 2 i 3, mające na celu uporządkowanie relacji pomiędzy PUP i OPS: „2. Bezrobotnym, o których mowa w art. 49 ustawy o promocji, korzystającym ze świadczeń pomocy społecznej, powiatowy urząd pracy w okresie 6 miesięcy od dnia utraty prawa do zasiłku z powodu upływu okresu jego pobierania, a w przypadku bezrobotnych bez prawa do zasiłku w okresie 6 miesięcy od dnia rejestracji:

- 1) powinien przedstawić propozycję zatrudnienia, innej pracy zarobkowej, szkolenia, stażu, odbycia przygotowania zawodowego dorosłych, zatrudnienia w ramach prac interwencyjnych, robót publicznych lub
- 2) na wniosek ośrodka pomocy społecznej może skierować do uczestnictwa w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej, o których mowa w przepisach o pomocy społecznej, lub uczestnictwa w indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego, o którym mowa w przepisach o zatrudnieniu socjalnym,
- 3) w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, powiatowy urząd pracy oraz ośrodek pomocy społecznej są obowiązane informować się wzajemnie o planowanych działaniach wobec bezrobotnych w trybie określonym w zawartym porozumieniu”.

Co ważne, na mocy art. 33 ust. 4 pkt 2b ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, przystąpienie do realizacji indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego lub podpisanie kontraktu socjalnego jest podstawą do pozbawienia statusu bezrobotnego. To z kolei oznacza, że składkę na ubezpieczenie zdrowotne za tę osobę jest zobowiązany opłacać ośrodek pomocy społecznej (na mocy znowelizowanego tą samą ustawą art. 108 ustawy o pomocy społecznej) w ramach zadań własnych gminy. Istotne jest również to, że fakt wyrejestrowania bezrobotnego na czas realizacji kontraktu socjalnego nie stoi na przeszkodzie kierowaniu go przez gminę do prac społecznie użytecznych, w art. 73 ustawy o promocji dodano bowiem ust. 1a, przewidujący możliwość kierowania do PSU osób skierowanych do OPS na mocy art. 50 ust. 2. Należy także wspomnieć o doskonalonych w ramach kolejnych nowelizacji zapisach dotyczących przekazywania informacji o osobach zarejestrowanych (art. 9 ust. 1 pkt 22, art. 33 ust. 6–9).

W ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy można znaleźć dwa szczególne nawiązania do wykorzystywania platform komunikacji elektronicznej w bieżącym działaniu służb zatrudnienia:

- art. 33 ust. 6, na mocy którego informacje dotyczące bezrobotnych, poszukujących pracy i cudzoziemców zamierzających wykonywać lub wykonujących pracę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej są przetwarzane przez powiatowe urzędy pracy, w szczególności z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych i dokumentów elektronicznych;
- art. 33 ust. 8, zgodnie z którym informacje, o których mowa w ust. 6, mogą być pozyskiwane, wymieniane lub udostępniane na wniosek złożony, w szczególności w postaci elektronicznej, w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne lub z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, jeżeli powiatowy urząd pracy spełnia łącznie następujące warunki:
 - ma urządzenia umożliwiające identyfikację osoby uzyskującej informacje w systemie oraz zakresu, daty i celu ich uzyskania,
 - ma zabezpieczenia uniemożliwiające wykorzystanie informacji niezgodnie z celem ich uzyskania,
 - dostęp do danych osobowych jest nadzorowany i rejestrowany zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

Zgodnie z art. 1 ustawy o pomocy społecznej, jest ona „instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości”. Ustawa stanowi, że jednostka i rodzina korzystające z pomocy społecznej są obowiązane do współdziałania w rozwiązywaniu problemów.

Nawiązaniu współpracy pomiędzy OPS a PUP miało sprzyjać wprowadzenie art. 50 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁷. Zawarto w nim zapis o możliwości skierowania na wniosek ośrodka pomocy społecznej do uczestnictwa w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej, o których mowa w przepisach o pomocy społecznej, lub uczestnictwa w indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego, o którym mowa w przepisach o zatrudnieniu socjalnym (w ustawie z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym, Dz. U. 2003 r. Nr 122, poz. 1143). Nawiązaniu tej współpracy miało służyć prowadzenie wymiany informacji o wspólnych klientach ww. instytucji z wykorzystaniem nowoczesnych platform komunikacji elektronicznej, zgodnie z art. 14 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 1960 r. Nr 30, poz. 168 z późn. zm.), w którym czytamy, że sprawy w organach administracji publicznej należy załatwiać w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.). Ułatwieniem realizacji tego zadania miała stać się Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna (SEPI).

4. Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna kanałem wymiany informacji pomiędzy PUP i OPS

**Samorządowa Elektroniczna
Platforma Informacyjna**



Rysunek 1. Logo SEPI

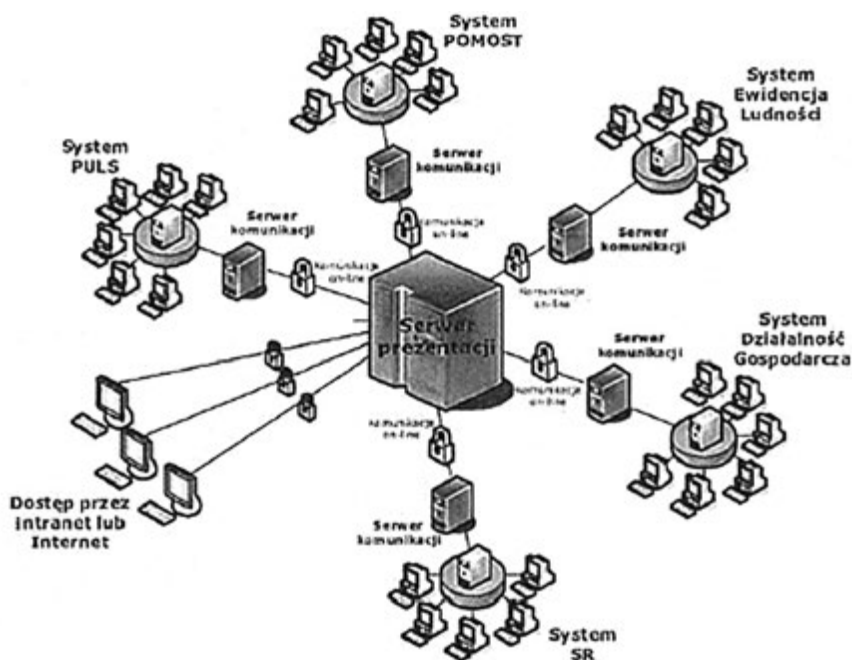
Źródło: <http://www.public.sygnity.pl/publiczne-sluzby-zatrudnienia/sepi/osystemie> (data odczytu: 05.11.2014).

¹⁷ Zmiana wprowadzona ustawą z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2008 r. Nr 6, poz. 33).

Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna to system, który umożliwia integrację rozwiązań funkcjonujących w różnych obszarach działalności jednostek samorządowych, ze szczególnym uwzględnieniem publicznych służb zatrudnienia oraz zabezpieczenia społecznego. Pomysł na zbudowanie systemu zrodził się w Powiatowym Urzędzie Pracy w Siemianowicach Śląskich. To tutaj ujawniły się następujące potrzeby:

- wymiana informacji pomiędzy jednostkami o odmiennej specyfice;
- wykorzystanie drogi elektronicznej do przekazywania zaświadczeń o klientach PUP;
- udostępnienie Zarządowi Miasta skonsolidowanej informacji o obywatelach obsługiwanych przez jednostki;
- zapewnienie bezpiecznego i natychmiastowego dostępu do danych;
- integracja informacji z systemów wykonanych w różnych technologiach.

Początkowo SEPI stanowiła pomost między obszarami pomocy społecznej (SI Pomost), rynku pracy (SI PULS) oraz świadczeń rodzinnych (System SR). W miarę rozwoju pojawiały się kolejne obszary funkcjonalne, takie jak np. stypendia, dodatki mieszkaniowe, ewidencja ludności czy wykorzystanie systemu przez komendy policji.



Rysunek 2. Sieć powiązań SEPI

Źródło: opracowanie własne.

Idea systemu jest prosta – w miejsce tradycyjnego, najczęściej papierowego sposobu pozyskiwania informacji pojawiła się komunikacja elektroniczna. Na zmianie tej zyskują wszyscy – urzędnicy, bo są odciążeni od żmudnej i powtarzalnej czynności wydawania dużej liczby zaświadczeń papierowych, oraz obywatele, którzy nie muszą biegać między urzędami, przekazując między poszczególnymi jednostkami wszelkiego rodzaju dokumenty, zaświadczenia czy decyzje. Oczywiście z zastąpieniem przepływu dokumentacji papierowej przez informację elektroniczną wiąże się pewne wymogi zapewnienia bezpieczeństwa. Tutaj zastosowano rozwiązania analogiczne do rozwiązań stosowanych od lat z powodzeniem w bankowości elektronicznej, opartych na następujących mechanizmach:

- dostęp do systemu wyłącznie po uwierzytelnieniu, możliwość użycia kwalifikowanego podpisu elektronicznego;
- bardzo rozbudowany system uprawnień poziomych i pionowych do zakresu informacji i do całych zbiorów oraz ich części;
- szyfrowanie wszystkich transmisji danych;
- zgodne z ustawą o ochronie danych osobowych rejestrowanie udostępnienia użytkownikom danych obywateli;
- rejestrowanie działań administratorów w zakresie nadawania uprawnień.

Aktualnie SEPI jest oparte na trzech fundamentalnych komponentach:

- bazie wiedzy dla pracowników jednostek samorządowych;
- systemie automatycznej generacji zaświadczeń;
- portalu dostępu do specjalizowanych usług dla obywateli; jest on dostępny w kioskach informacyjnych, zlokalizowanych najczęściej w PUP.

W platformie informacyjnej zastosowano nowoczesne i sprawdzone rozwiązania, gwarantujące bezpieczeństwo danych. Dotyczy to zarówno cech funkcjonalnych, technologicznych, jak i infrastruktury sprzętowo-systemowej. W zakresie rozwiązań infrastrukturalnych i technologicznych wykorzystano:

- szyfrowanie danych (SSL 128 bit);
- centrum certyfikacji (certyfikacja odbywa się pomiędzy CePIS i serwerami komunikacyjnymi oraz pomiędzy modułami zasilającymi a serwerami komunikacyjnymi);
- możliwość odseparowania serwerów i sieci informacyjnej od Internetu za pomocą tzw. ścian ogniowych i/lub kanałów VPN;
- kwalifikowany podpis elektroniczny.

Na komputerze użytkownika nie trzeba instalować żadnego oprogramowania. Wystarczy, że jest tam przeglądarka internetowa. W serwerach zastosowano oprogramowanie *Open Source* (PostgreSQL), dostępne dla wielu platform (Microsoft Windows, Linux) i wolne od opłat licencyjnych. Aktualizacja danych może następować tak często, jak sobie tego życzymy. Skalowana pamięć powoduje, że wraz ze wzrostem liczby

użytkowników można łatwo zwielokrotnić wydajność systemu, dostawiając kolejne, niedrogie serwery. Wykorzystano otwarte, popularne standardy komunikacyjne – WebServices i XML.

Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna, jako kompleksowe rozwiązanie informatyczne umożliwiające podmiotom administracji samorządowej bezpieczny i natychmiastowy dostęp do niezbędnych informacji, opiera się na dwóch, ściśle współpracujących podsystemach:

- centrum prezentacji informacji samorządowej (CePIS),
- magistrali wymiany informacji (MaWI).

5. Współpraca powiatowych urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej przy wykorzystaniu nowoczesnych platform komunikacji elektronicznej w świetle wyników badań

5.1. Formy współpracy

Na podstawie otrzymanych wyników badań, należy stwierdzić, że wśród badanych PUP żaden nie zadeklarował, że nie prowadził współpracy z OPS, natomiast wśród OPS takich instytucji było tylko 3,1%. Współpracę prowadzą więc wszystkie PUP i niemal wszystkie OPS. Najważniejszą płaszczyzną współpracy pomiędzy instytucjami jest wymiana i udostępnianie informacji. OPS i PUP bardzo często wymieniają informacje o konkretnych osobach bezrobotnych korzystających z pomocy społecznej oraz rzadziej – o swoich działaniach, np. projektach albo wydarzeniach. Ponadto, instytucje obu typów informują wzajemnie swoich klientów o ofercie.

Można zauważyć, że najpopularniejsze formy współpracy są lub mogą być związane z realizacją przepisów. Po pierwsze, ponieważ bezrobocie może być jedną z przesłanek udzielenia pomocy społecznej, to OPS potrzebują z PUP informacji o rejestracji osoby bezrobotnej, a PUP wydają zaświadczenia lub udostępniają informację przez platformę elektroniczną. Z realizacją przepisów jest też związana trzecia najczęstsza dla PUP i szósta dla OPS forma współpracy – kierowanie, zgodnie z art. 50 ust. 2 ustawy, osoby bezrobotnej będącej w szczególnej sytuacji na rynku pracy i korzystającej ze świadczeń pomocy społecznej do udziału w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej lub indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego. Współpracę tego rodzaju podjęła połowa PUP i 40% OPS, a różnica pomiędzy odpowiedziami tych instytucji wskazuje, że forma ta jest stosowana w odniesieniu do mniejszości klientów.



N OPS = 752, *N* PUP = 297

Rysunek 3. Formy współpracy OPS–PUP

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

Drugą najczęstszą dla OPS i czwartą dla PUP formą współpracy nie jest już regulowana przepisami – pracownicy instytucji nie muszą informować klientów o ofercie PUP/OPS, ale mogą poruszać tę kwestię np. po to, aby klient uzyskał uprawnienia (konieczność dostarczenia zaświadczenia z PUP), lub informować np. o zasiłkach, możliwości ubiegania się o szkolenia itp.

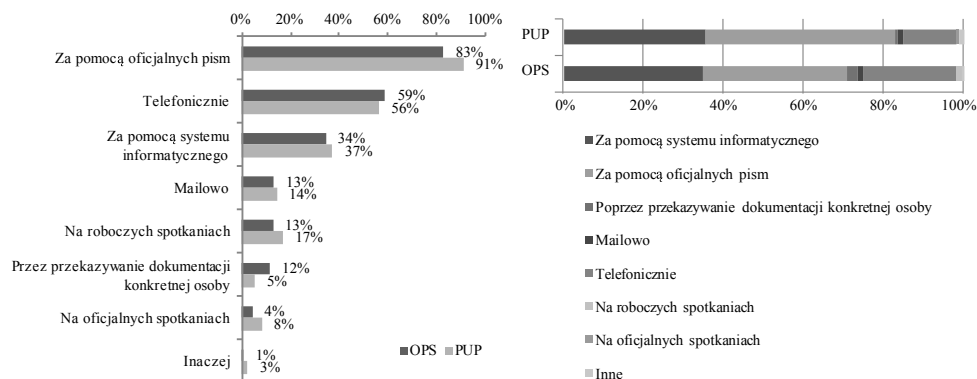
Ważną dla rozwijania szerszej współpracy formą jest wzajemne informowanie się przez instytucje o swoich działaniach. Trzecią co do częstości dla PUP i piątą dla OPS formą współpracy jest wspólne planowanie pomocy dla konkretnej osoby bezrobotnej

korzystającej z pomocy społecznej. Respondentów zapytano, czy planowali wspólnie taką pomoc chociaż raz w 2013 r. Fakt, że PUP wskazały tę formę współpracy znacznie częściej niż OPS (odpowiednio 67% i 43%), sugeruje, że wprawdzie taka współpraca odbywa się w wielu instytucjach, ale dotyczy raczej pojedynczych klientów.

Inne formy współpracy opisywane przez respondentów w pytaniu otwartym obejmowały przede wszystkim: organizację prac społecznie użytecznych i innych form subsydiowanego zatrudnienia, wdrożenie platformy SEPI, współorganizację targów pracy oraz realizację działań na rzecz aktywizacji dłużników alimentacyjnych.

5.2. Wykorzystanie platform wymiany informacji we współpracy PUP–OPS

Kolejne pytania dotyczyły częstości i sposobu prowadzenia poszczególnych form współpracy. Większość instytucji wymieniających się informacjami o poszczególnych klientach korzysta z oficjalnych pism. Ponad 1/3 badanych używa systemu informatycznego, przy czym prawie we wszystkich przypadkach jest to SEPI (dwa ośrodki wskazały inne narzędzia). W ponad połowie badanych instytucji toczy się współpraca robocza polegająca na telefonicznej wymianie informacji o klientach. Pozostałe formy wymiany informacji o kliencie są stosowane przez nieliczne instytucje.



N OPS = 667, N PUP = 284

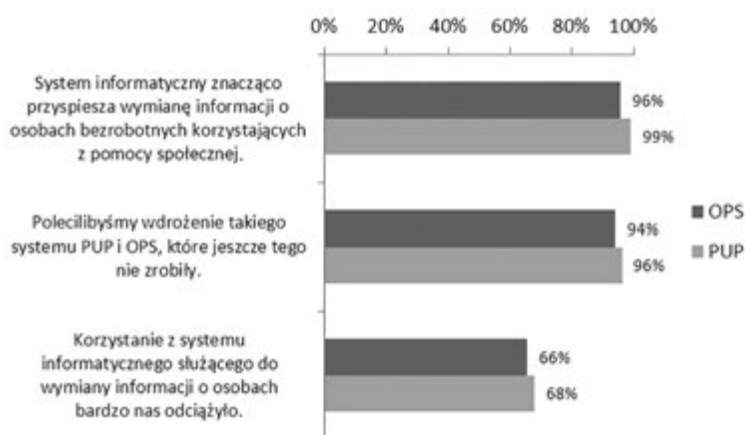
Rysunek 4. Formy wymiany informacji o klientach – stosowane (lewy panel) i najczęstsze (prawy panel)

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

Pytane o jedną, najczęściej stosowaną formę komunikacji instytucje wskazały pisma i system informatyczny. Wśród instytucji, które wymieniają się informacjami o konkretnych klientach, wymiana ta toczy się często: w 64% PUP i 41% OPS codziennie

lub kilka razy w tygodniu, a w 25% PUP i 36% OPS od jednego razu do czterech razy w miesiącu. Instytucje stosujące systemy informatyczne są z nich zadowolone – respondenci w zdecydowanej większości deklarują, że system przyspiesza wymianę informacji i poleciliby jego stosowanie innym PUP/OPS, ponadto ok. 1/3 respondentów deklaruje, że stosowanie systemu odciążyło ich w pracy.

W trakcie analizy pytań otwartych można było zaobserwować dwie dość skrajne postawy – ściśle formalistyczną, wymagającą wyłącznie komunikacji pisemnej w formie tradycyjnej (pismo papierowe), i pragmatyczną, traktującą formę jako zdecydowanie wtórną kwestię. W tym drugim podejściu możliwe jest załatwienie każdej sprawy przez telefon czy w drodze kontaktu mailowego, choć zastrzega się, że stosowanie tego podejścia wymaga wcześniejszego nawiązania bezpośrednich kontaktów i zdobycia wzajemnego zaufania. Wyniki badań wskazują, że system informatyczny niezwykle ułatwia pracę urzędnikom, którzy żałują jedynie, że odpowiednie rozwiązania pojawiają się dopiero teraz lub mają się pojawić w niedalekiej przyszłości: „Powinny być wyznaczone ramy konkretnych informacji, które powinny być przekazywane, czy to w systemie informatycznym, czy w jakiejś sprawozdawczości pomiędzy urzędami automatycznie, żeby nie trzeba było o to prosić, żeby weryfikacja dokonywała się niemalże automatycznie, bo to wszystkim podmiotom, na wszystkich poziomach znacząco ułatwiłoby pracę i skróciłoby czas też, a co za tym idzie, ośrodek mógłby się skupić na konkretnych działaniach w pracy socjalnej, jakichś takich działaniach, które wymagają czasu, wymagają poznania klienta i z kolei ten urząd pracy też zaoszczędziłby sobie czas na tę żmudną robotę papierkową po prostu”.

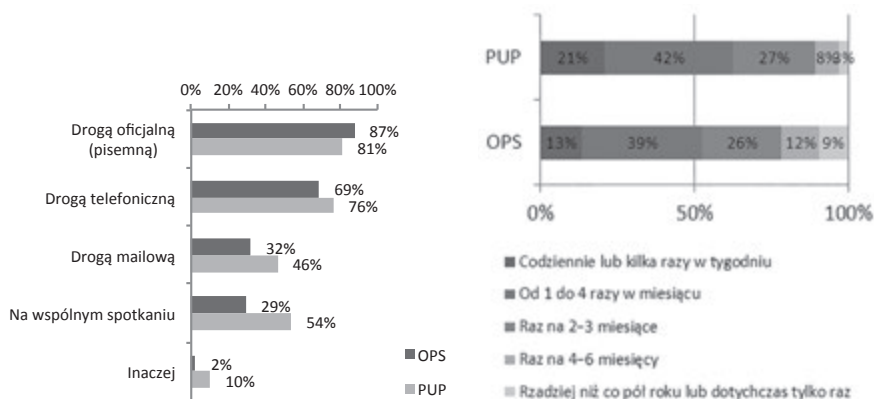


$N_{OPS} = 229$, $N_{PUP} = 106$

Rysunek 5. Zalety systemu informatycznego do wymiany informacji

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

Wśród instytucji, które informują się wzajemnie o swoich działaniach, większość robi to drogą oficjalną, a znaczna część także telefonicznie. Jeżeli instytucje przekazują sobie wzajemnie informacje o swoich przedsięwzięciach, to 63% PUP i 53% OPS przekazuje informacje co najmniej raz w miesiącu.



N OPS = 432, N PUP = 230

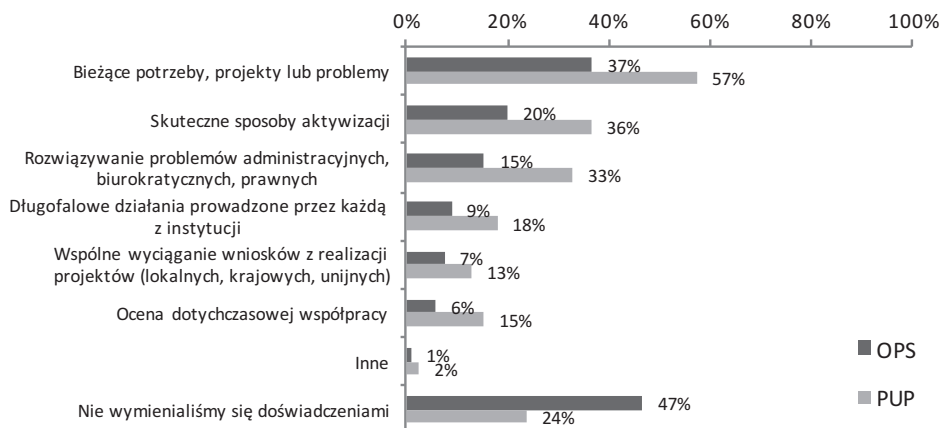
Rysunek 6. Sposoby i częstotliwość informowania się o działaniach

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

Powiatowe urzędy pracy częściej (67%) niż ośrodki pomocy społecznej (43%) deklarują, że planowały wspólnie z drugą instytucją pomoc dla konkretnej osoby bezrobotnej korzystającej z pomocy społecznej. Planowanie to odbywało się przede wszystkim za pomocą pism i drogą telefoniczną, a każda z badanych stron w znacznej mierze sobie przypisuje koordynację wsparcia dla konkretnego klienta. Rozbieżności te sugerują, że w takich przypadkach rola poszczególnych instytucji nie jest dookreślona, a nakład pracy niewidoczny dla drugiej instytucji, co może czynić współpracę w tym zakresie trudniejszą. Również podczas wywiadów grupowych wspomniano o wspólnym planowaniu pomocy dla klientów, były to jednak sporadyczne przypadki.

5.3. Zakres wymiany doświadczeń pomiędzy PUP i OPS

Blisko 54% badanych OPS i aż 76% PUP wymieniało się doświadczeniami z drugą instytucją. Wymiana doświadczeń najczęściej dotyczyła zagadnień bieżących – potrzeb czy problemów. Dzieleno się też doświadczeniami w zakresie skutecznych sposobów aktywizacji i rozwiązywania problemów administracyjnych, rzadziej wymiana dotyczyła działań długofalowych. Tylko w nielicznych przypadkach współpraca jest na tyle rozwinięta, że jest poddawana wspólnej refleksji (wyciąganie wniosków, ocena współpracy).



$N_{OPS} = 752$, $N_{PUP} = 297$

Rysunek 7. Zakresy wymiany doświadczeń pomiędzy OPS i PUP

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

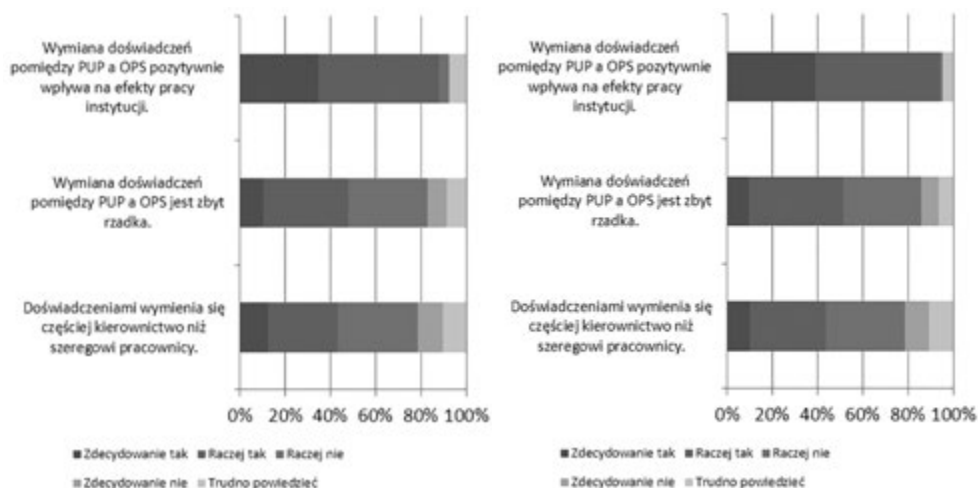
Ponadto, inne formy wymiany doświadczeń dotyczyły takich kwestii jak prace społeczno-użyteczne i aktywizacja dłużników alimentacyjnych, platforma informacyjna, wymiana informacji o klientach i o sytuacji na rynku pracy oraz tworzenie spółdzielni socjalnych.

Respondenci z obu typów instytucji zgodnie opisują wymianę doświadczeń. Podobnie często w wymianę są zaangażowani szeregowi pracownicy (w 47% OPS i 46% PUP – nie rzadziej niż kierownictwo). Wymiana jest przydatna dla obu typów instytucji, przy czym opinię, że pozytywnie wpływa ona na efekty pracy instytucji, trochę częściej wyrażali przedstawiciele PUP (94%) niż OPS (88%). Obie strony chciałyby intensywniejszej wymiany: 51% przedstawicieli PUP i 48% OPS uważa, że wymiana doświadczeń jest zbyt rzadka.

W trakcie badania okazało się, że znakomitym miejscem wymiany doświadczeń mogą być różnego rodzaju spotkania robocze. Można było zauważyć, że wielu uczestników dzięki tym spotkaniom dowiadywało się o możliwych rozwiązaniach, nawiązywało kontakty. Dotyczy to zarówno kontaktów pomiędzy PUP i OPS, jak i kontaktów instytucji regionalnych między sobą i z instytucjami niższego szczebla. Odnosi się to oczywiście także do spotkań instytucji publicznych z NGO i odwrotnie. Świadczy to o dużym wciąż zapotrzebowaniu na stwarzanie okazji do spotkań w celu wymiany doświadczeń.

Można więc stwierdzić, że wymiana informacji odnosi się przede wszystkim do danych dotyczących osób objętych pomocą obu typów instytucji, w tym do udzielonego i planowanego wsparcia. Obejmuje ona także informacje o działaniach instytucji,

doświadczeniach i zamierzeniach. Jakość tych informacji oceniana jest krytycznie jedynie w kontekście barier stwarzanych przez przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.



$N_{OPS} = 350$, $N_{PUP} = 70$

Rysunek 8. Wymiana doświadczeń w opinii OPS (lewy panel) i PUP (prawy panel)

Źródło: opracowanie własne – badanie CAWI.

Bardzo rzadką formą współpracy jest udostępnianie pracownika przez urzędy ośrodkom i odwrotnie – zdarzyło się to tylko w 5% badanych OPS i 3% PUP. W ośrodkach pomocy społecznej pracowali przede wszystkim doradcy zawodowi i pośrednicy pracy z innych PUP, a w powiatowych urzędach pracy – pracownicy socjalni. Zadania wykonywane przez tych pracowników (co najmniej w części – w ramach projektów partnerskich) to w przypadku OPS m.in.: diagnoza potrzeb klientów, doradztwo zawodowe i opracowanie indywidualnych planów działania dla bezrobotnych i poszukujących pracy, realizacja szkoleń, warsztatów aktywizacyjnych, wystawienie stanowiska na targach pracy, dostarczanie informacji o udziale klientów OPS w szkoleniach organizowanych przez PUP i wymiana innych informacji o klientach, udział w pracach grupy sterującej projektu. W PUP pracownicy OPS wykonywali takie zadania, jak: pomoc w doborze form aktywizacji, pomoc w rozwiązywaniu problemów rodzinnych i prawnych oraz wsparcie w tzw. nietypowych sytuacjach, realizacja indywidualnych planów działania, poradnictwo, weryfikacja kandydatów do udziału w projekcie, szkolenia dla PUP na temat działania OPS. Zgodnie z wynikami badań, współpraca ta była zazwyczaj poprzedzana wymianą informacji o wspólnych klientach PUP i OPS z wykorzystaniem SEPI.

6. Podsumowanie i kierunki dalszych badań

Warunkiem skuteczności współpracy PUP i OPS jest profesjonalne wsparcie informatyczne oraz uporządkowanie zakresów kompetencji obu tych instytucji tak, by mogły się specjalizować i świadczyć usługi na „ścieżce wsparcia”, a nie jednocześnie. Obecne rozwiązania są generalnie przeciwefektywne. Wprowadzony nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (ustawą z dnia 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2014 r. poz. 598) program aktywizacji i integracji jako nowa forma pomocy dla osób bezrobotnych jeszcze może pogorszyć tę sytuację, bowiem nakłada na PUP zadania z zakresu aktywizacji społecznej, o czym świadczy zapis art. 62a ust. 1: „Powiatowy urząd pracy samodzielnie lub we współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej może inicjować działania w zakresie aktywizacji zawodowej i integracji społecznej bezrobotnych (...)”. To PUP został więc wskazany jako instytucja właściwa do określenia potrzeby podjęcia działań w zakresie m.in. integracji społecznej i jako instytucja, która takie działania może realizować samodzielnie. Dodatkowo założono, że działania te mają trwać zaledwie 2 miesiące (i tylko w uzasadnionych przypadkach mogą zostać wydłużone do 6), podczas gdy dla osób o szczególnie złożonych problemach utrudniających podjęcie pracy czas trwania procesów integracji społecznej przygotowujących do wejścia na rynek pracy może wynosić kilka miesięcy. W związku z tym wzrasta rola wzajemnego informowania się o wspólnych klientach PUP i OPS przy wykorzystaniu nowoczesnych platform komunikacji elektronicznej.

Już obecnie można zauważyć niezaprzeczalne korzyści, jakie niesie wykorzystanie SEPI we współpracy PUP–OPS. Do zalet pojawiających się z punktu widzenia klientów OPS należą:

- ograniczenie czasu i kosztów finansowych związanych z dojazdem;
- załatwianie spraw bezpośrednio w OPS.

Zaletami dla OPS są:

- przyspieszenie wydawania decyzji na podstawie drukowanych zaświadczeń w siedzibie OPS w sprawie wypłacanych zasiłków rodzinnych, stałych, celowych, okresowych;
- zmniejszenie kosztów korespondencji OPS–PUP;
- weryfikacja dochodów finansowych oraz aktywności społecznej klienta (szkolenia, przyjmowanie ofert pracy, uczestnictwo w Klubie Pracy – PUP);
- efektywniejsze kierowanie środków finansowych do klientów.

Zauważalnymi zaletami dla PUP są:

- podczas rejestracji osoby bezrobotnej na bieżąco następuje weryfikacja danych klienta – czy otrzymuje zasiłek stały (OPS), rentę socjalną (OPS), rentę rodzinną (ZUS);
- szybkość przygotowania decyzji – wydruk z systemu;
- wystawianie elektronicznych zaświadczeń;
- poprawa wizerunku PUP jako urzędu innowacyjnego i przyjaznego klientom.

Podsumowaniem wyników badań niech staną się słowa wypowiedziane przez jednego ze starostów PUP: „Osoby najbardziej potrzebujące nie będą marnować ani pieniędzy, których nie mają, ani czasu. (...) Ci ludzie mają prawo być sfrustrowani, zniechęceni i rozżaleni (...), nie możemy na to pozwolić, by to życie jeszcze bardziej im utrudniać, w związku z tym musimy szukać takich rozwiązań, które spowodują uproszczenie wszelkich możliwych formuł współpracy”¹⁸. Ważna jest także wypowiedź osoby pełniącej funkcję dyrektora PUP: „Obowiązuje nas ustawa o oświadczeniach, a ludzie nie zawsze wszystko pamiętają. I kiedy ubiegają się np. o dodatki mieszkaniowe, wystarczy, że urzędnik wejdzie w system, a petent nie musi biegać od instytucji do instytucji. Ten system ułatwia i skraca czas załatwienia sprawy zarówno interesantowi, jak i pracownikowi konkretnej instytucji. Musimy pamiętać, że wszelkie zapytania wysyłane do urzędów idą listami poleconymi, a tutaj wszystkie urzędy bezpośrednio korzystają z danych Urzędu Pracy bez konieczności wysyłania pism i oczekiwania na odpowiedzi. Czasami szybko są potrzebne informacje, bo np. przygotowuje się jakiś projekt, więc system SEPI nam sprawę ułatwia, bo dzięki niemu za jednym kliknięciem mamy wszystkie informacje na ekranie komputera”¹⁹.

Niewątpliwie należy podkreślić fakt, że SEPI to rozwiązanie kompleksowe stworzone na potrzeby administracji. Dzięki temu różne podmioty administracji zdobywają informacje błyskawicznie i bezpiecznie oraz zgodnie z obowiązującym prawem, a bezrobotni nie muszą biegać po tych instytucjach, by załatwić sprawę.

Wyzwaniami stojącymi przed platformą SEPI jest włączenie do jej użytkowników innych instytucji, takich jak: policja, sądownictwo, urzędy skarbowe czy też urzędy celne. Wówczas mogłaby nastąpić integracja zasobów informacyjnych tych instytucji, co stanowiłoby kolejny impuls do poprawy obsługi wspólnych klientów. W ten sposób rysują się kolejne obszary badań naukowych związanych z wymianą informacji

¹⁸ *Wywiad ze Starostą gryfickim – Panem Kazimierzem Saciem*, <http://www.trybunludu.pl/n,236,oszczednosc-kosztow-czasu-i-formalnosci---sepi> (data odczytu: 05.11.2014).

¹⁹ *Wywiad z Dyrektorem PUP – Panią Izabelą Jankowską*, http://www.egorzowska.pl/pokaz,gospodarka,3546,ulatwiaja_zycie_bezrobotnym (data odczytu: 05.11.2014).

między tymi instytucjami oraz wpływu zastosowania SEPI na jakość obsługi ich klientów oraz skuteczność udzielanego wsparcia.

Bibliografia

- Banasikowska J., *Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-Administracji w Polsce*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2011.
- Bugdół M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej*, Difin, Warszawa 2008.
- Burczak A., Sydoryk T., *Bezpieczeństwo systemów informatycznych zarządzania*, Bellona, Warszawa 2003.
- Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009.
- Konowrocka D., *Wiele wyzwań, wiele problemów*, „Computerworld”, 08.11.2011.
- Kowalczyk J., *Doskonalenie zarządzania organizacją w praktyce*, CeDeWu, Warszawa 2011.
- Olszak C., Bielewicz G., *Wybrane problemy rozwoju administracji publicznej w warunkach gospodarki elektronicznej*, w: *Systemy wspomagania organizacji*, red. T. Porębska-Miąć, H. Sroka, Akademia Ekonomiczna, Katowice 2007.
- Papińska-Kacperk J., *Spółeczeństwo informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

Źródła sieciowe

- <http://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/6th-BeGSE-folder-A4-CP-PL.pdf> (data odczytu: 05.11.2014).
- <http://www.archive.cabinetoffice.gov.uk/egov2005conference/documents/proceedings/pdf/051124declaation.pdf> (data odczytu: 25.10.2014).
- <http://www.computerword.pl/news/374067/Plan.Informatyzacji,Panstwa.na.lata.2011.2015.e.Administracja.html> (data odczytu: 19.10.2014).
- http://www.ec.europa.eu/information_society/soccul/egov/index_pl.html (data odczytu: 03.11.2014).
- http://www.egorzowska.pl/pokaz,gospodarka,3546,ulatwiaja_zycie_bezrobotnym (data odczytu: 05.11.2014).
- <http://www.kbn.icm.edu.pl/cele/epolska/epolska.html> (data odczytu: 29.10.2014).
- http://www.megovconflisbon.gov.pt/images/stories/ministerial_declaration_final_version_180907.pdf (data odczytu: 05.11.2014).
- <http://www.mswia.gov.pl/strategia> (data odczytu: 29.10.2014).
- <http://www.public.sygnity.pl/publiczne-sluzby-zatrudnienia/sepi/osystemie> (data odczytu: 05.11.2014).
- <http://www.trybunludu.pl/n,236,oszczednosc-kosztow-czasu-i-formalnosci---sepi> (data odczytu: 05.11.2014).

* * *

The use of modern electronic communication platforms as a form of cooperation between poviats employment agencies and social welfare centres

Summary

The article is a presentation of selected results of studies which the author carried out in poviats employment agencies and social welfare centres between June and December 2013. The study concerned the scope of collaboration between the said offices in providing services to their shared customers, especially using a modern, electronic communication platform, which constitutes the actual implementation of the idea of e-government.

Keywords: information systems, IT system implementation, local employment agencies