



E-administracja

- moda, potrzeba, czy wyzwanie strategiczne?

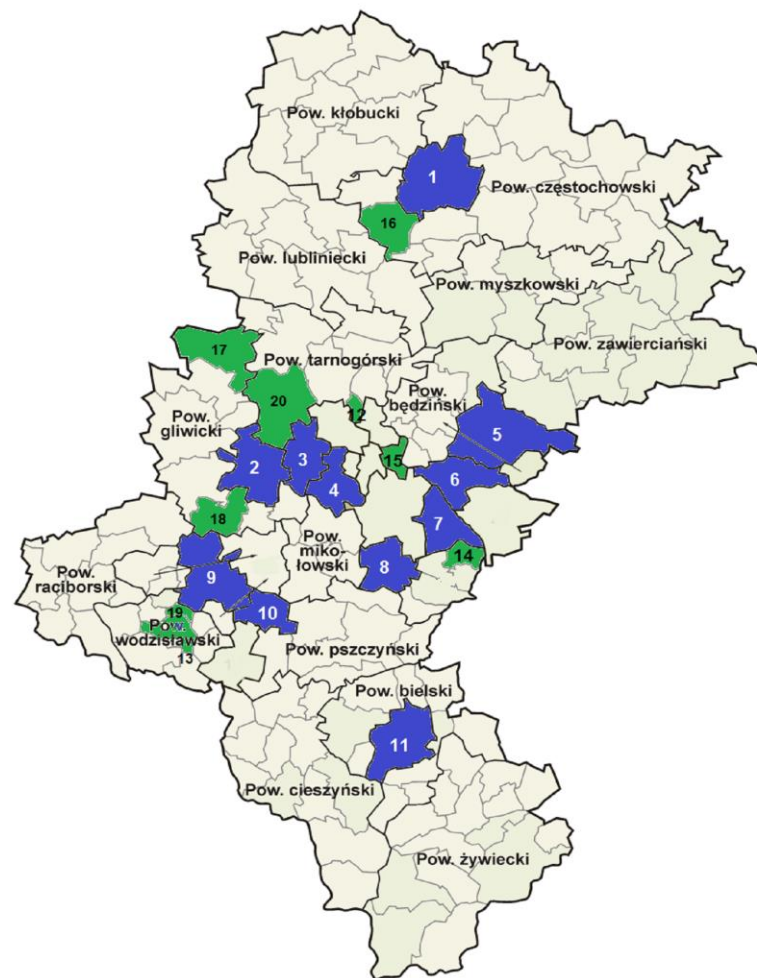
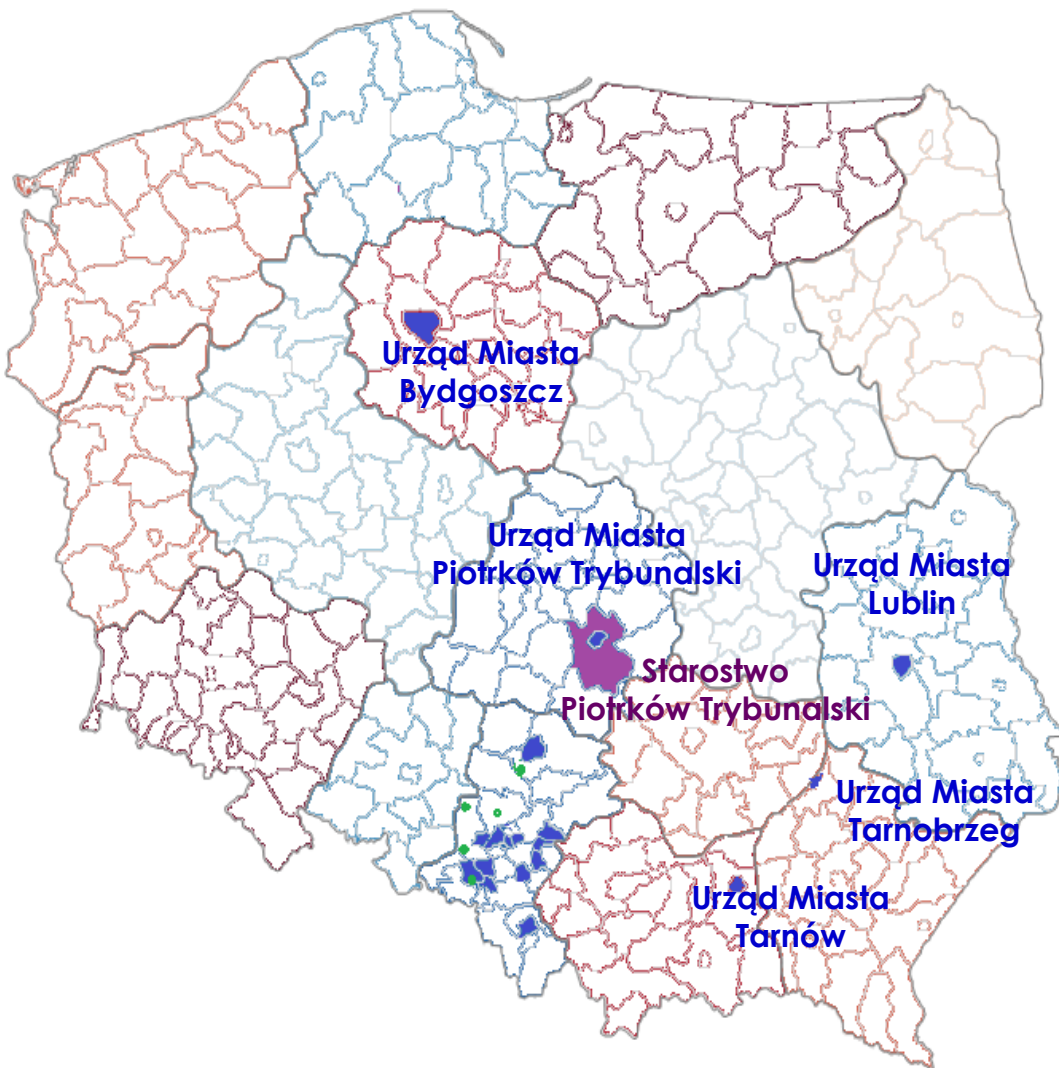
Zagadnienia

1. Techniczne przygotowanie Urzędów Miast i Gmin do świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Faktyczny efekt wdrożenia usług elektronicznych w urzędach
3. Zainteresowanie klientów urzędów e-administracją.
4. Prawdopodobne przyczyny braku skuteczności wdrożenia e-administracji w urzędach administracji samorządowej.
5. Jak dynamicznie zmienić stan faktyczny – w poszukiwaniu usług, na które znajdziemy popyt wśród zadeklarowanych "e-klientów".

Dane wejściowe:

- Raport Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji „Społeczeństwo Informacyjne w liczbach 2014”
- Wyniki badań Śląskiego Związku Gmin i Powiatów „Benchmarking - narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w Urzędach Miast na prawach powiatu, Urzędach Gmin i Starostwach” 2014r.
- Wyniki badań ankietowych klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach przeprowadzone w kwietniu 2015r.
- Ankieta przeprowadzona w 26 urzędach i wywiady pogłębiane przeprowadzone przez pracowników urzędu w Gliwicach w 26 urzędach.

Uczestnicy badania ankietowego



□ **Miasta na Prawach Powiatu (16)**

□ **Starostwa Powiatowe (1)**

□ **Gminy (9)**

1. Częstochowa

2. Gliwice

3. Zabrze

4. Ruda Śląska

5. Dąbrowa Górnicza

6. Sosnowiec

7. Mysłowice

8. Tychy

9. Rybnik

10. Żory

11. Bielsko-Biała

12. Radzionków

13. Wodzisław Śląski

14. Łędziny

15. Czeladź

16. Konopiska

17. Pawłowice

18. Pilchowice

19. Radlin

20. Zbrosławice

Cel strategiczny Miasta Gliwice

Zwiększenie korzystania z technik
informacyjnych
i komunikacyjnych
w pełnym przekroju społecznym
mieszkańców

co oznacza, że:

w 2020 roku 30% mieszkańców regularnie korzysta
z systemu świadczenia usług w mieście
w ramach e-urzędu

1. Techniczne przygotowanie urzędów miast i gmin do świadczenia usług drogą elektroniczną.

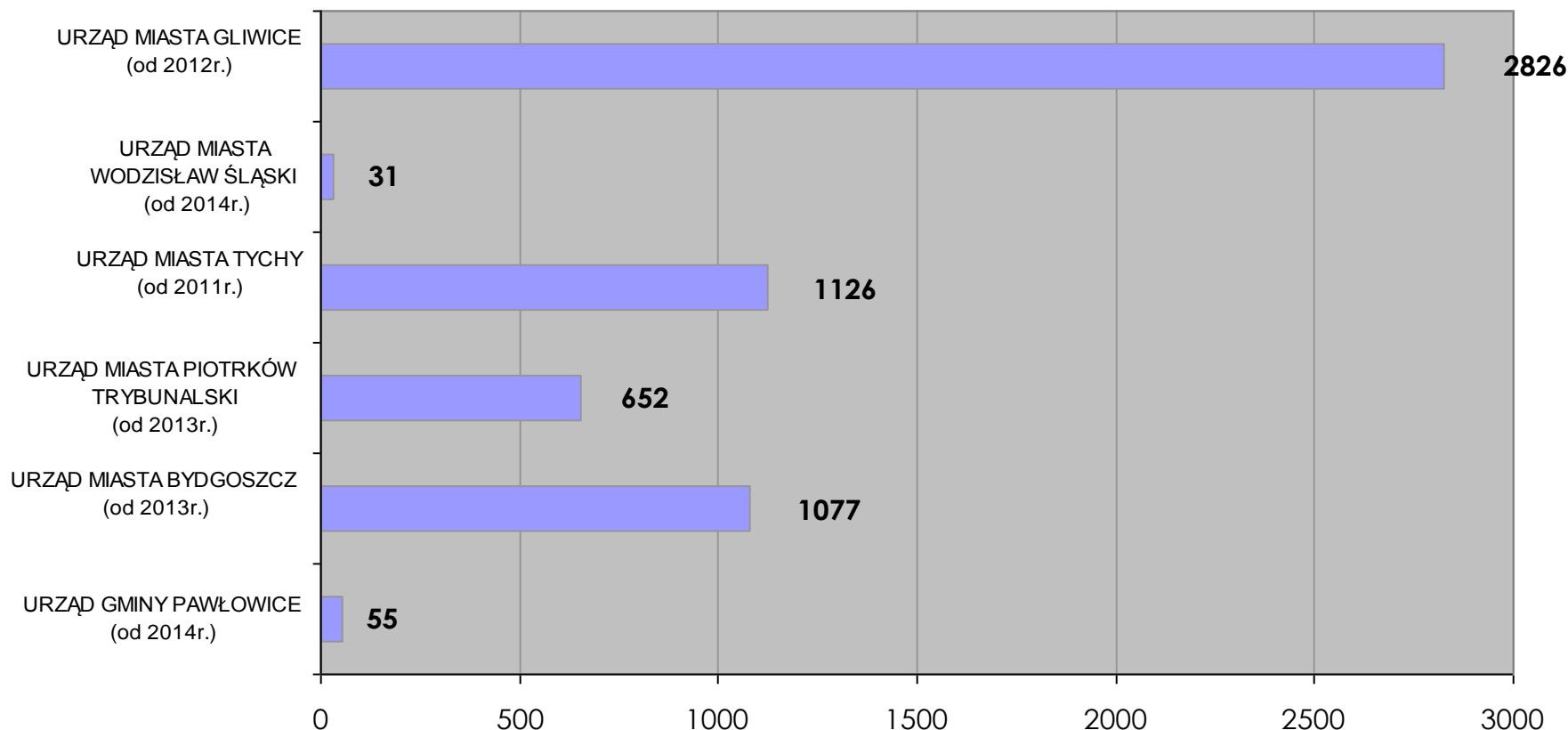
Przygotowanie stanowisk urzędniczych do ergonomicznej pracy na dokumentach

- **96,15 %** badanych- system obiegu dokumentów zintegrowany z platformą e-PUAP (25 zintegrowanych, 1 niezintegrowany)
- **61,54 %** badanych – system obiegu dokumentów zintegrowany z platformą e-PUAP i SEKAP

Możliwość potwierdzenia Profilu Zaufanego w urzędach

- W 7 urzędach można potwierdzić profil zaufany
 - 4 miasta na prawach powiatu
(UM Bydgoszcz, UM Piotrków Trybunalski, UM Tychy, UM Gliwice)
 - 1 miasto i 2 gminy
(UM Wodzisław Śląski, UG Pawłowice, UG Zbrostawice)
- W 19 urzędach nie ma Punktu Potwierdzania Profili Zaufanych

Potwierdzone Profile Zaufane



Liczba wydanych Profili Zaufanych do marca 2015 roku

Urząd Gminy Zbrostawice niewykazany, ze względu na uruchomienie punktu w 2015 roku (wydanych profili 19)

2. Faktyczny efekt wdrożenia usług elektronicznych w urzędach

Czym jest e-usługa w kontekście transakcyjnym?

Usługa inicjowana przez klienta w sposób elektroniczny w celu podjęcia realizacji działania przez usługodawcę.

Efektem końcowym

nie musi być dokument elektroniczny

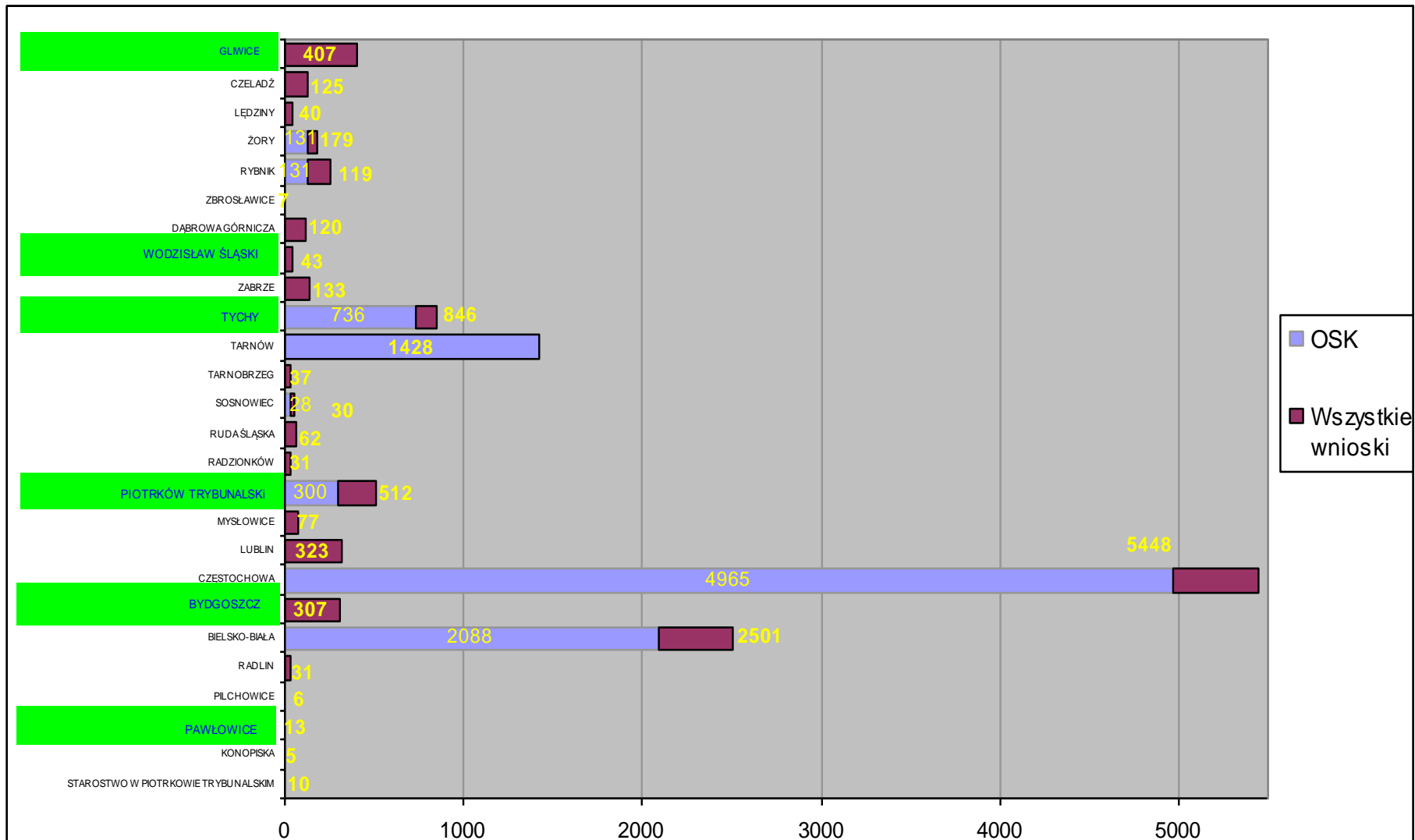
(w rozumieniu art. 391. § 1 Kpa)

- decyzja o formie dokumentu należy do klienta

(może nim być np. dokument, decyzja, zaświadczenie etc. w wersji papierowej wysyłanej w sposób tradycyjny)

A jak to wygląda obecnie?

liczba wpływających wniosków/pism przez e-platformy w 2013 i 2014r od osób fizycznych



Punkt Potwierdzenia Profilu Zaufanego

Źródło: ankieta przeprowadzona w 26 Urzędach (wywiady pogłębiane przeprowadzone przez pracowników Urzędu w Gliwicach w 26 Urzędach)

Potencjał dla e-usług

29% (na 100%) mieszkańców Gliwic jest zainteresowanych załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną,

80% (na 100%) mieszkańców Gliwic wie, że można załatwić sprawy urzędowe drogą elektroniczną,

60% (na 100%) korzysta z bankowości elektronicznej, ale tylko 40% z nich jest zainteresowanych e-administracją.

Mieszkaniec posiada wiedzę i umiejętności, a urząd jest w pełni przygotowany od strony technicznej do sprawnej obsługi mieszkańców w formie elektronicznej....



...więc dlaczego...

TYLKO:

- 5% z badanych w 2015r. klientów UM w Gliwicach dysponuje podpisem umożliwiającym formalnie skuteczne składanie pism?
w tym 4% Profil Zaufany ePUAP, 2% podpis certyfikowany (kilka osób posiada oba)
- 0,2% dokumentów wymagających podpisu od klientów indywidualnych składanych jest w formie elektronicznej?

Porównując liczbę złożonych pism składanych w ankietowanych urzędach, w latach 2013 i 2014, widać że jest to powszechny problem wdrożenia e- administracji.

3. Zainteresowanie klientów urzędów e-administracją

Przykładowe podjęte akcje promowania e-administracji

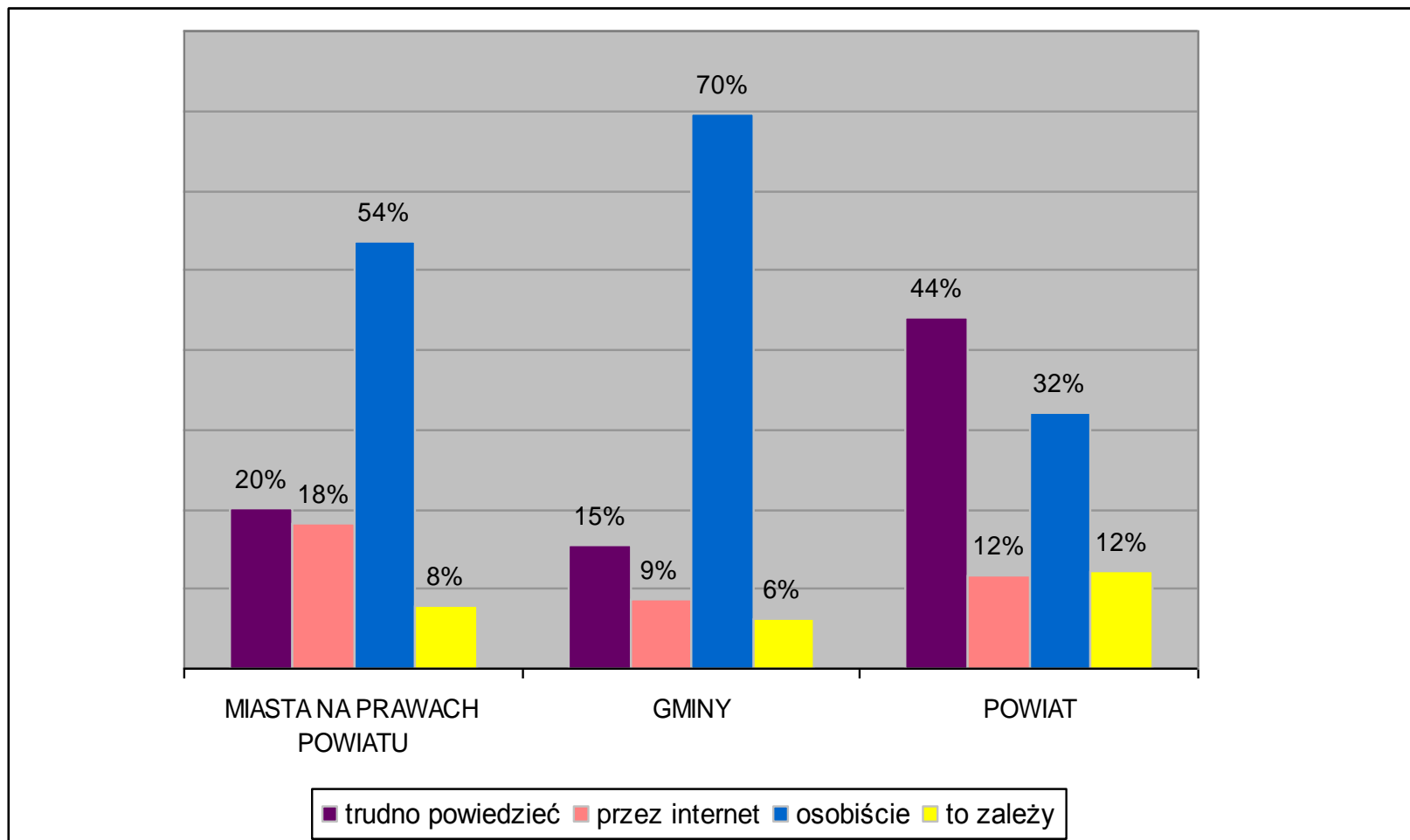
Mobilne punkty wydawania profili zaufanych :

- UM Gliwice
Propagowanie idei e-administracji wśród uczniów - lekcje w szkołach ponadpodstawowych dla uczniów
 - zakładanie kont na platformie e-PUAP
 - składanie wniosków o potwierdzenie profilu zaufanego
 - potwierdzanie profili zaufanych
 - promocja usług na platformie e-PUAP
- UM Zabrze
 - Uruchomiono stanowiska w trakcie imprez miejskich, na których mieszkańcy mogą uzyskać pomoc w zakładaniu skrzynek na e-platformach (bez możliwości potwierdzania profilu)
 - spotkania z mieszkańcami w ramach Rad Dzielnic – zakładanie skrzynek (bez możliwości potwierdzania profilu)

INNE działania:

- UM Piotrków Trybunalski
Spotkania dla seniorów: w ramach współpracy ze stowarzyszeniem „Mam sąsiada” – spotkania dotyczące m.in. obsługi komputera i Internetu w trakcie, których przekazano ogólne informacje na temat ePUAP
- Publikowanie na stronach i w innych publikatorach miejskich informacji na temat e-usług
- Wysyłka ulotek promocyjnych
- Filmy reklamowe na nośnikach wizualnych zlokalizowanych w mieście
- Wiadomości SMS wysyłane do mieszkańców
- Zakładki na stronach internetowych e-usługi/e-administracja

Preferencje co do sposobu załatwiania spraw (obecnie)



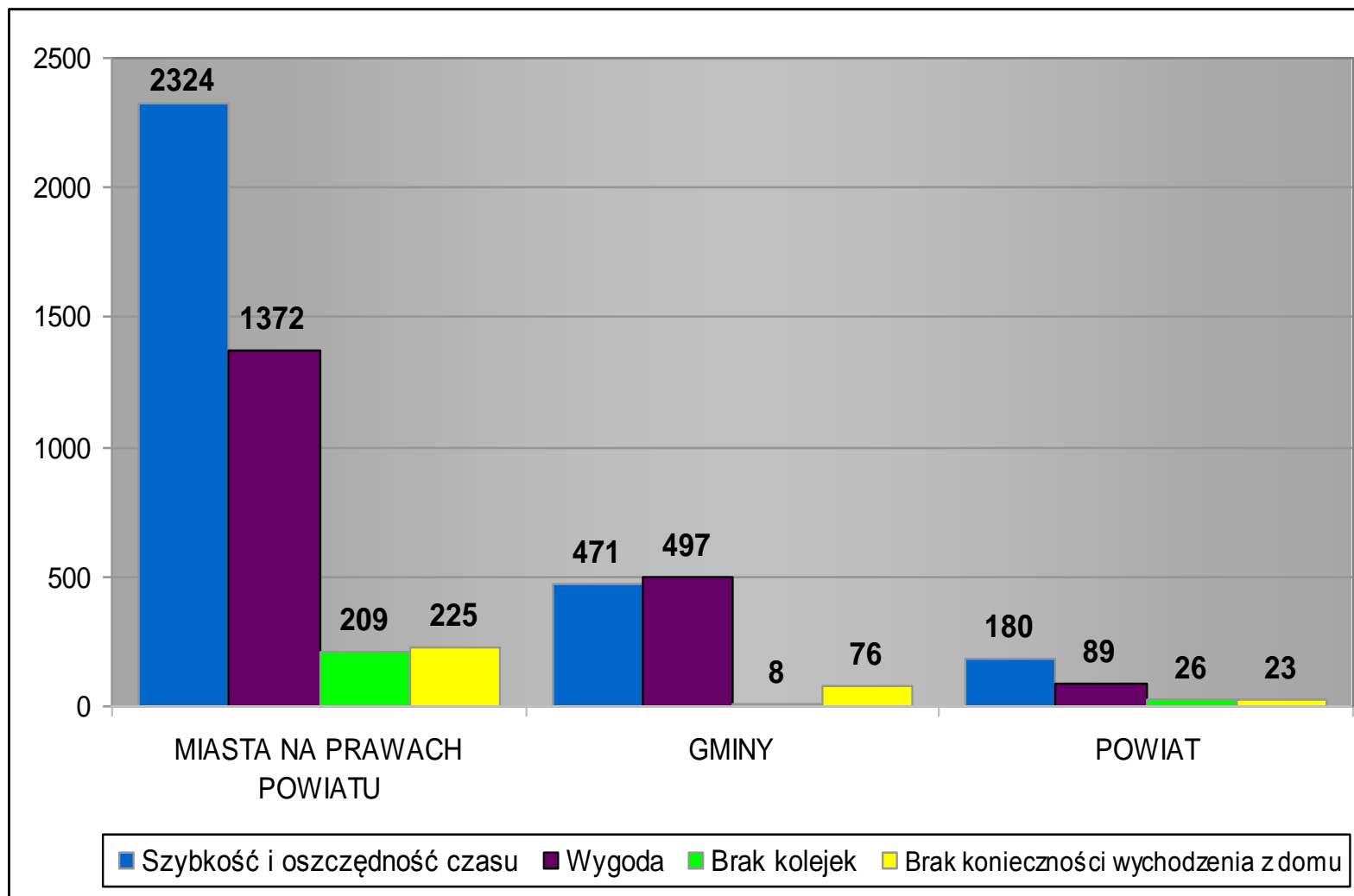
Intencja korzystania z e-usług publicznych, czyli potencjał dla e-usług (przyszłość)



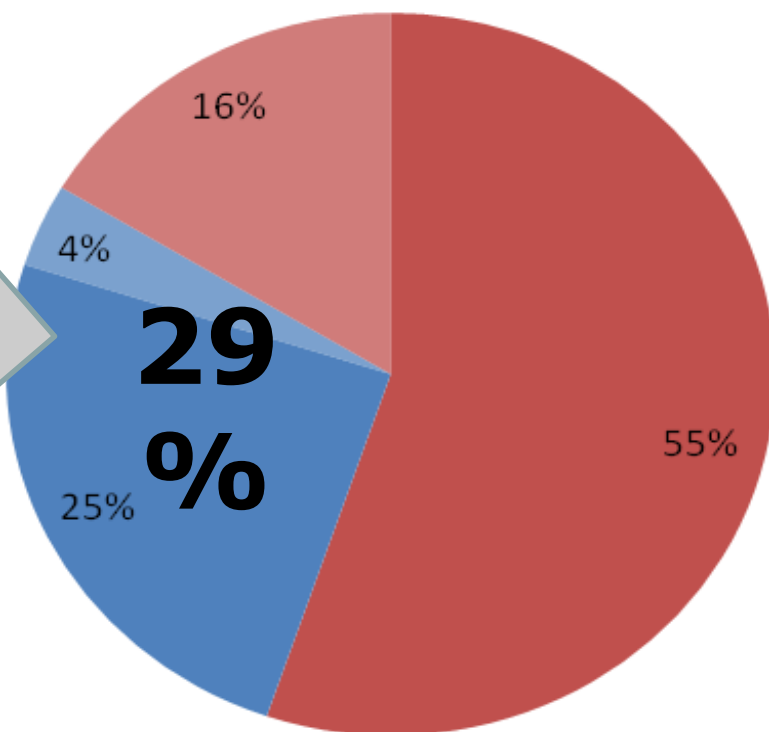
Średnio 62% klientów administracji w Polsce wyraża chęć korzystania z e-administracji w przyszłości.

Osoby, które mają już doświadczenie w załatwianiu spraw przez Internet, częściej deklarują chęć korzystania z e-administracji niż te, które nie próbowały jeszcze tej formy kontaktu. Spośród osób, których sprawa została całkowicie zrealizowana w e-urzędzie niemal 90% chce korzystać z tej formy obsługi w przyszłości.

Jakie argumenty przemawiają za drogą internetową w opinii badanych

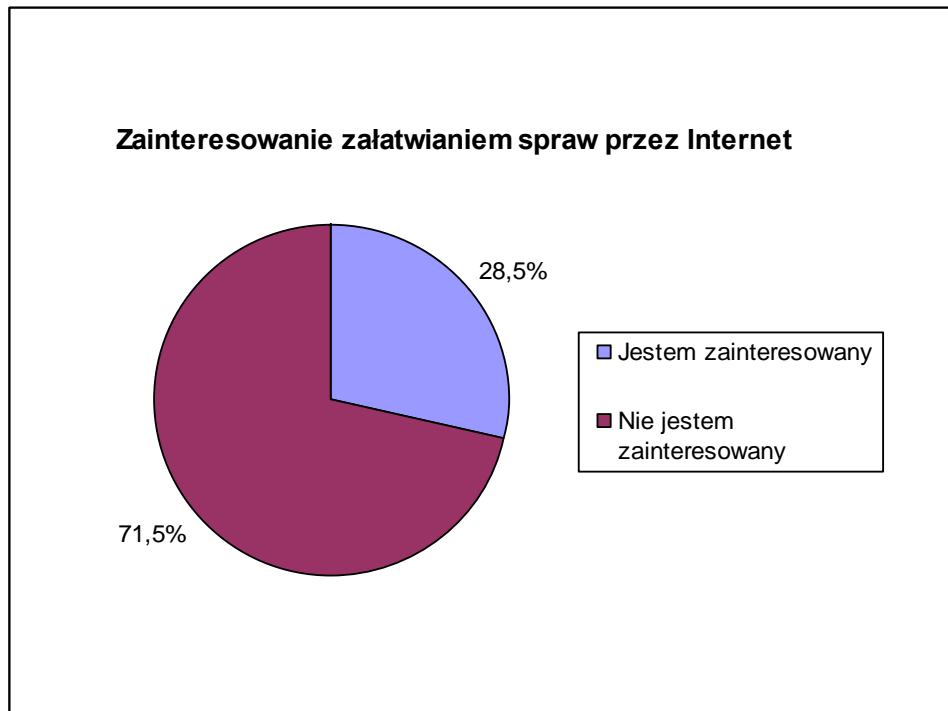


Ilu mieszkańców jest dzisiaj zainteresowanych załatwianiem spraw urzędowych drogą elektroniczną w Gliwicach?



- Wiem, że można załatwić niektóre sprawy urzędowe drogą elektroniczną, ale nie jestem zainteresowany taką formą
- Wiem, że można załatwić niektóre sprawy urzędowe drogą elektroniczną i jestem zainteresowany taką formą
- Nie wiedziałem, że można załatwić niektóre sprawy urzędowe drogą elektroniczną, ale jestem zainteresowany taką formą
- Nie wiedziałem, że można załatwić niektóre sprawy urzędowe drogą elektroniczną, ale i tak nie jestem zainteresowany taką formą

Profil potencjalnego klienta e-administracji miasta Gliwice



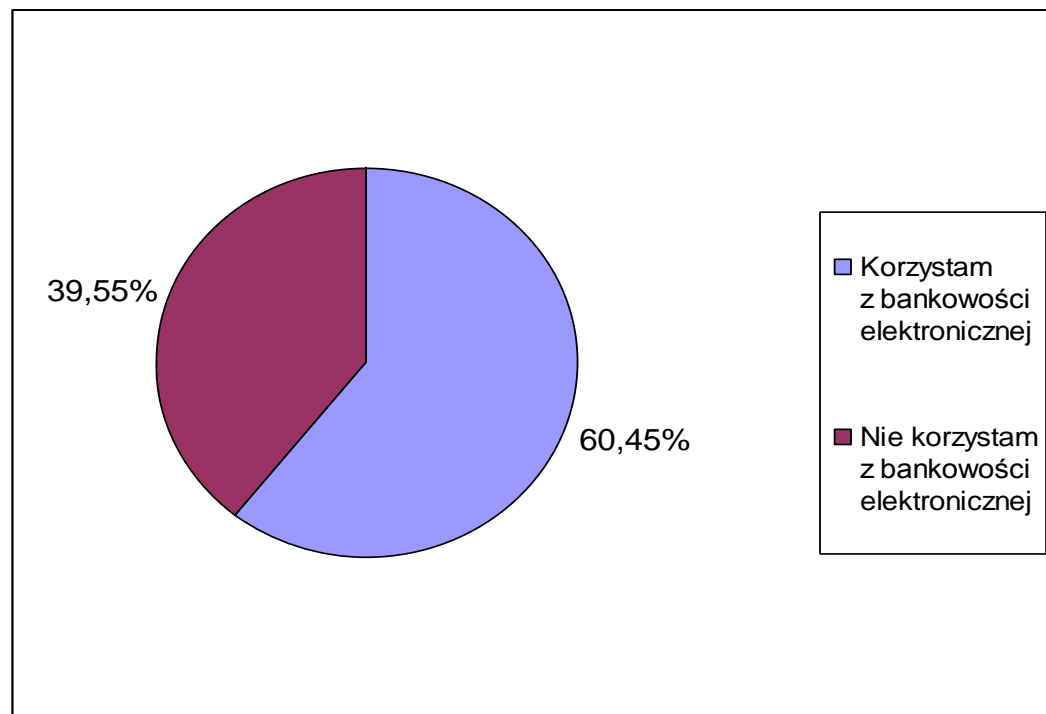
Wiedza o możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną, w porównaniu do roku ubiegłego, **wzrosła z 49% do 80%**.

Widoczne są wyniki akcji promujących e-administrację.

Wyraźny wzrost wiedzy ankietowanych o możliwości załatwienia spraw w formie elektronicznej, **nie przełożył się jednak na zainteresowanie** tym sposobem załatwiania spraw wśród klientów.

Zainteresowanie załatwianiem spraw drogą elektroniczną wyraziło zaledwie **28,5%**, spadek z 56,6%. Spośród osób zainteresowanych 58% jeszcze z niej nie korzystało.

Klienci urzędu a bankowość elektroniczna – faktyczny popyt na e-usługi



Spośród osób korzystających z bankowości elektronicznej (60% z grupy badanej) zainteresowanie e-administracją wyraża tylko 40%.

Sama umiejętność korzystania z usług internetowych nie jest kluczowa dla zainteresowania klientów e-administracją.

4. Prawdopodobne przyczyny braku skuteczności wdrożenia administracji w urzędach administracji samorządowej

Diagnoza stanu obecnego

Ograniczenie się do stwarzania technicznych warunków korzystania z e-administracji oraz promowania e-portali oraz profilu zaufanego, **to zbyt mało.**

Podstawowy błąd w podejściu

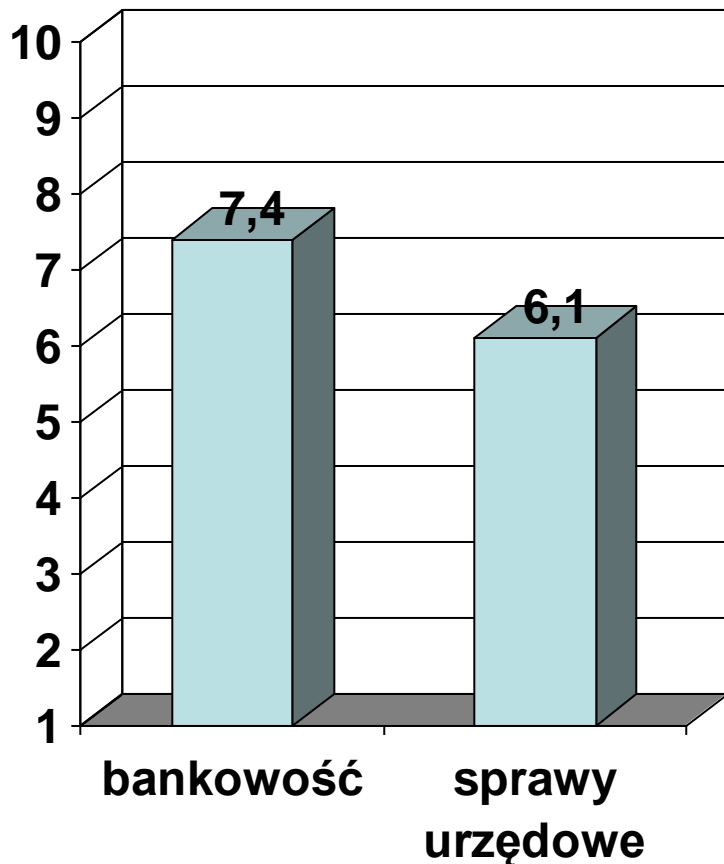
Charakterystyczną cechą e-administracji, po stronie legislacyjnej, jest nacisk na udostępnienie szerokiego zakresu usług, a nie nacisk na ich **użyteczność**.

Poczucie zaufania do bezpieczeństwa systemów informatycznych administracji publicznej

Średnia ocena poczucia bezpieczeństwa

Gdzie: 1 - brak bezpieczeństwa

10 - całkowite bezpieczeństwo



Sprawy urzędowe:

- tylko 5% ocenia swoje bezpieczeństwo na najwyższym poziomie (ocena 10)
- ponad 40% - odczuwa brak bezpieczeństwa (ocena od 1 do 5)

Bankowość elektroniczna:

- 16% ocenia swoje poczucie bezpieczeństwa na najwyższym poziomie (ocena 10)
- niespełna 20% odczuwa brak bezpieczeństwa (ocena od 1 do 5)

Dlaczego tak jest ?

BANKOWOŚĆ

*powtarzalność
działań*

nabieranie biegłości
przy dokonywaniu przelewów
bankowych wykonywanych
kilka razy w miesiącu

E-ADMINISTRACJA

Większość spraw ma
charakter

incydentalny

brak doświadczenia
powoduje niższe poczucie
bezpieczeństwa

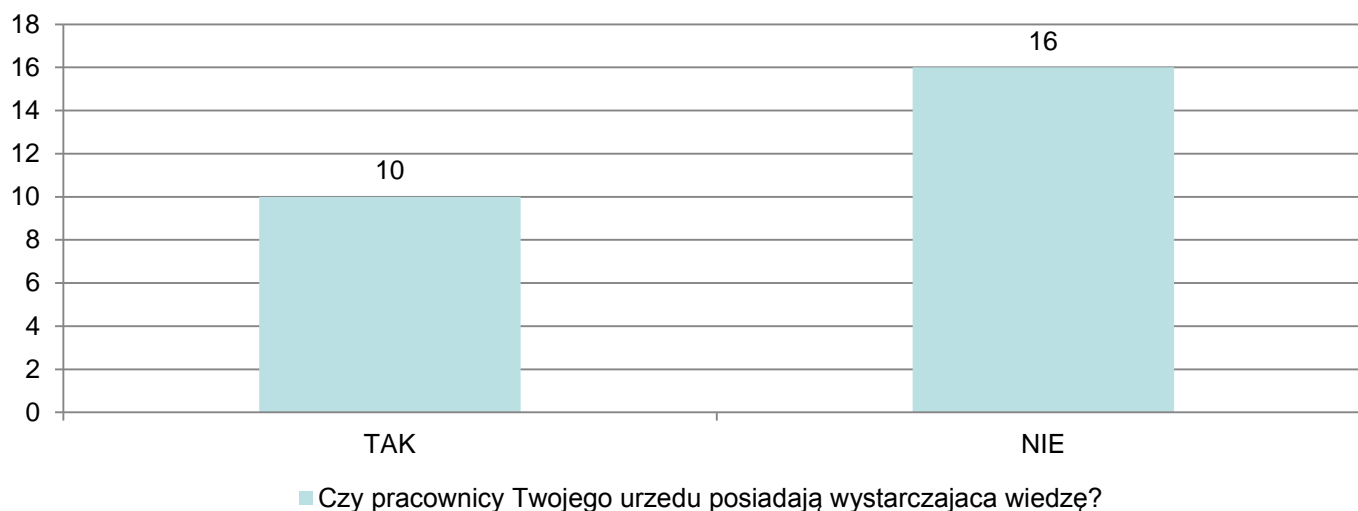
Czy wiemy czego chcą nasi klienci?

Nie identyfikujemy preferencji klientów co do spraw, które chcieliby załatwiać w sposób elektroniczny, mimo że sami jesteśmy klientami urzędów administracji publicznej.

Czy wiemy na jakie trudności napotykają w kontakcie z e-administracją?

Nie monitorujemy co sprawia klientowi trudność (bardzo ważne w procesie doskonalenia e-usług), sami jako urzędnicy mamy małą wiedzę i świadomość związaną z funkcjonowaniem e-administracji.

Czy nasi pracownicy są przygotowani do realizacji zadań z zakresu e-administracji?



Tymczasem w badaniach MAiC powodem braku szkoleń w tej dziedzinie, deklarowanym przez połowę urzędów był pogląd, że obecne kompetencje informatyczne pracowników odpowiadają ich potrzebom.

Czy faktycznie rozwój e-administracji głównie związany jest z aktywnością i kompetencjami okołoinformatycznymi?

Reakcja młodego pokolenia

Pracownicy Urzędu Miejskiego w Gliwicach prowadzili w szkołach ponadgimnazjalnych w ramach lekcji wiedzy o społeczeństwie i przedsiębiorczości, lekcje dla uczniów.

Uczniów pełnoletnich w szkołach: **1800**

z tego w zajęciach wzięło udział: **1580**

uczniowie, którzy potwierdzili Profil Zaufany: **1016**

Odczucia prowadzących:

ogólna niechęć uczniów, tylko niewielka część interesowała się tym co może załatwić w ten sposób.

Uczniowie zainteresowani mieszkający poza Gliwicami, sprawdzali możliwości załatwiania spraw w swoich urzędach – napotykali na problemy niedostępności usług (udostępniona np. tylko usługa ogólna).

Sytuacja autentyczna, czyli rozmowa urzędnika UM w Gliwicach i jego dziecka ;-)



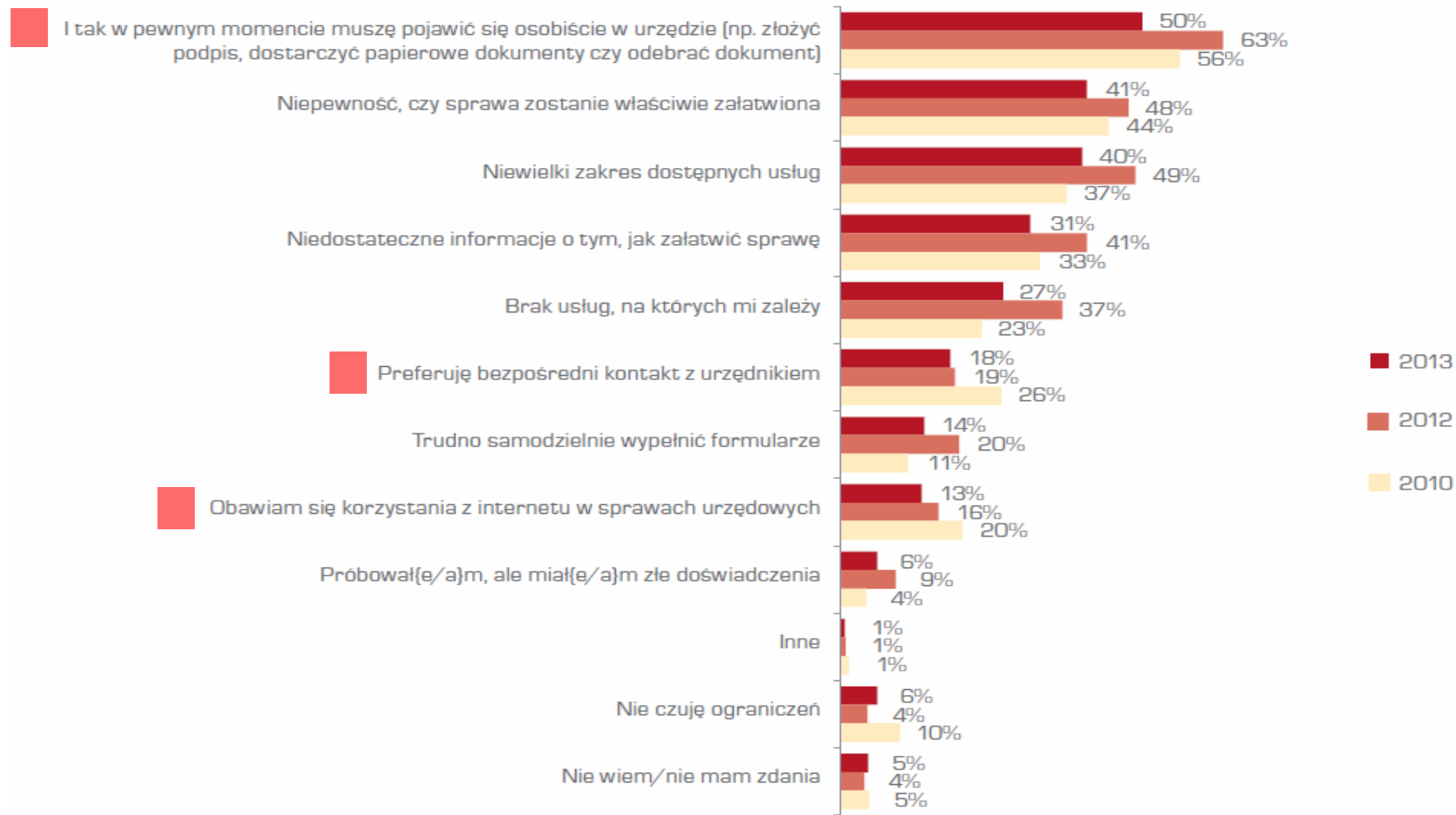
Minimalna liczba klientów posiadających możliwość skutecznego kontaktowania za pomocą e-platform

5% klientów posiada podpis
umożliwiający formalnie skuteczne
składanie pism w tym:

- 4% Profil Zaufany ePUAP,
- 2% podpis certyfikowany

**Czy uda się istotnie zwiększyć wykorzystanie
e-administracji bez szerokiego
upowszechnienia podpisu elektronicznego?**

Ograniczenia wskazywane przez klientów



Problemy z perspektywy urzędów:

Na co nie mamy wpływu:

- Traktowanie ESP przez UW, czy US jako fax z podpisem elektronicznym – niezrozumienie zasad dokumentów elektronicznych.
- Wysokie koszty podpisu kwalifikowanego dla Kowalskiego, jako narzędzia uniwersalnego
- Nieprecyzyjne przepisy (ryzyko odmiennej interpretacji przez różne Urzędy)
- Brak dostępu kompletnych rejestrów publicznych do szerokiego stosowania – ich istnienie umożliwiłoby weryfikację danych/dokumentów niebędących w posiadaniu Urzędów (bez konieczności dostarczania dokumentów przez klientów).
- Niezrozumiałe przepisy z zakresu informatyzacji
- Niska funkcjonalność platformy e-PUAP
- **Brak zaufania do takiej formy kontaktu z urzędami** (np. wśród seniorów utrzymuje się pogląd: „jak nie pójde osobiście, to nie załatwię dobrze”. Potwierdziło się to, przy okazji prób zorganizowania zajęć dotyczących e-administracji dla seniorów przez UM GLIWICE – nie byli zainteresowani).
- Konieczność publikacji **własnych formularzy** na ePUAP przez każdy urząd (czas i koszty) – Urzędy niezwiązane z SEKAP
- Rozdrobnienie projektów na różne Ministerstwa – brak centralnego podejścia do tematu elektronizacji (wielorakość dedykowanych platform, portali – konieczność aktualizacji danych w wielu miejscach, a dla klienta dezorientacja, podobnie w kwestii podpisów)
- Brak skoordynowanych i przemyślanych działań administracji centralnej
- Większość projektów wykonywanych centralnie nie przewiduje wzmożonego korzystania z nich większej liczby użytkowników (Źródło, ePUAP, Centralny BIP, systemy wyborcze)
- **Często przepisy wymuszają osobiste stawiennictwo klienta w celu zakończenia sprawy**

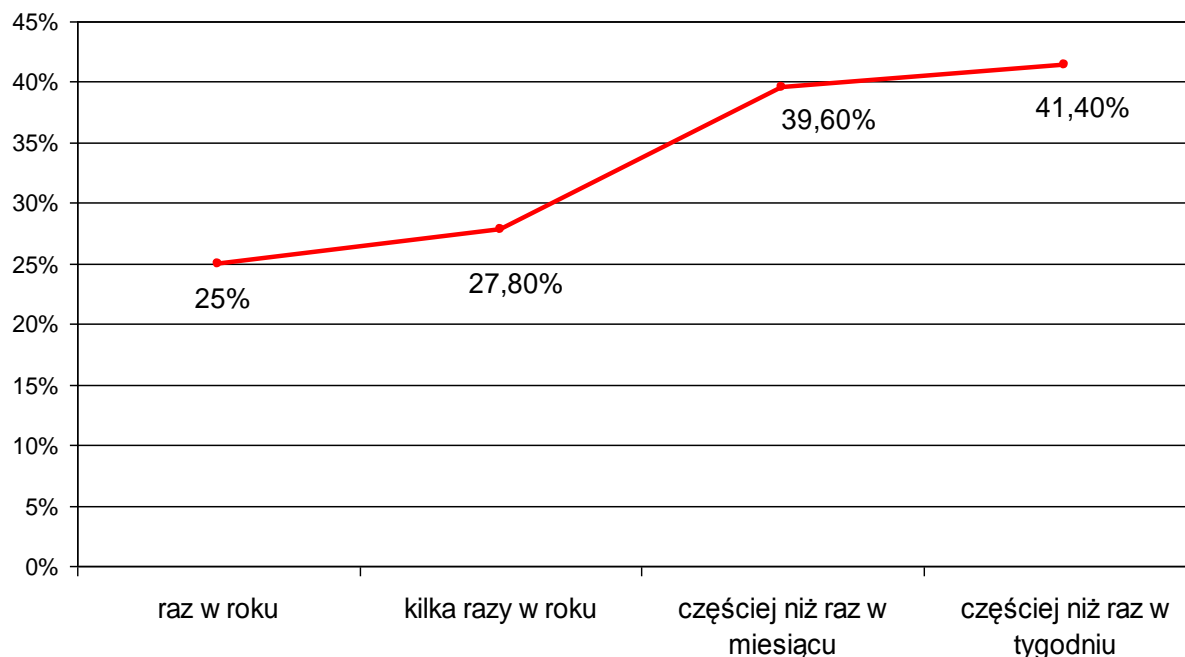
Na co mamy wpływ:

- Niechęć samych pracowników do propagowania tej formy kontaktu (niechęć rodzi się z niewiedzy)

5. Jak dynamicznie zmienić stan faktyczny –
w poszukiwaniu usług, na które znajdziemy popyt wśród
zadeklarowanych "e-klientów"

Narzucone przez ustawodawcę podejście masowego udostępniania e-usług, nie przyniosło spodziewanego efektu korzystania z nich. Usługi udostępniane w życiu potencjalnego Kowalskiego są wykorzystywane incydentalnie, a więc nie mają waloru powtarzalności. Zaledwie 12% klientów deklaruje, że załatwia sprawy częściej niż raz w miesiącu, a to właśnie ta grupa jest najbardziej zainteresowana e-administracją.

Stąd potrzeba identyfikacji grupy klientów, usług z jakich korzystają oraz wdrażania ich jako e-usługi.

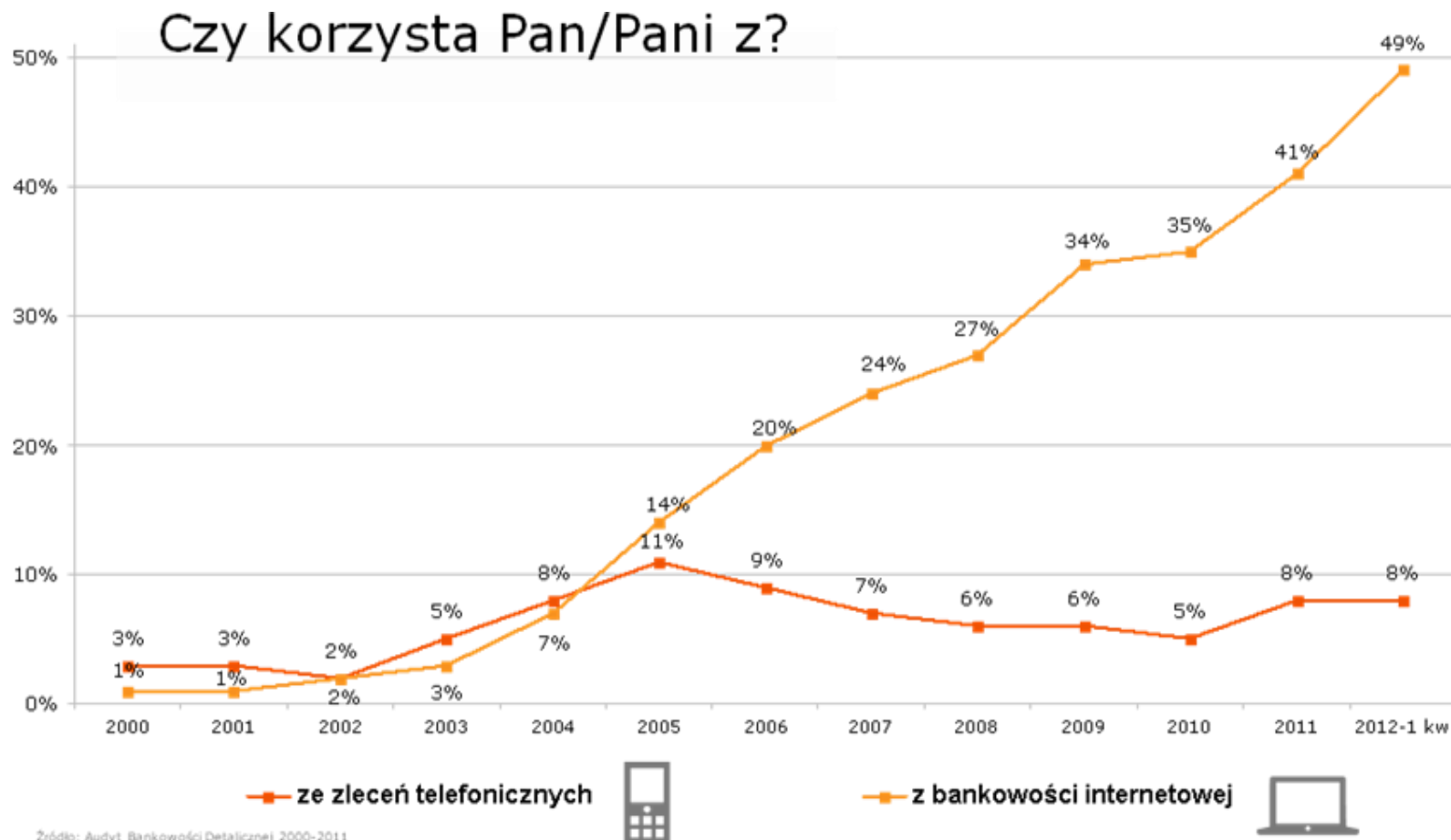


Liczba klientów zainteresowanych e-administracją wzrasta wraz z częstotliwością wizyt w Urzędzie.

Jak zmienić niezadowolenie klienta i urzędnika z obecnych rozwiązań?

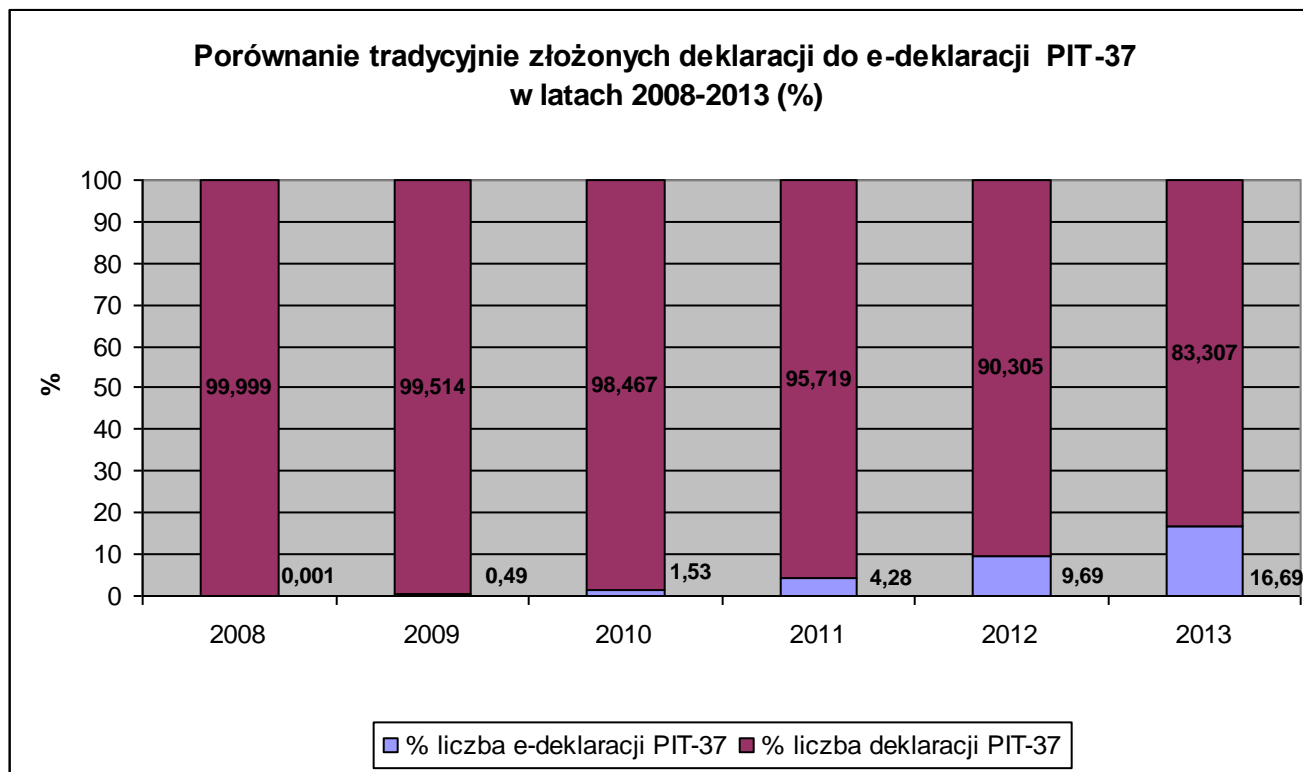
1. Identyfikacja usług o charakterze masowym i umożliwienie realizacji w formie elektronicznej,
2. Identyfikacja grup docelowych klientów,
3. Jasny i czytelny opis usługi / intuicyjność działania
(wskazanie drogi, przystępność opisu - zrozumiałość),
4. Wzmocnienie potencjału wewnętrznego Urzędów
(wiedza i umiejętności pracowników – szkolenia),
5. Zwiększanie grona klientów posiadających Profil Zaufany.

Postęp e-bankowości



Źródło: Audyt Bankowości Detalicznej 2000-2011

Wdrażanie zmian w Urzędach Skarbowych



Ministerstwo Finansów nie udostępniło jeszcze danych dotyczących rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych za 2014r.

Dobra praktyka:

informacje wysyłane z Ośrodków Szkolenia Kierowców

Kierownicy OSK posiadają certyfikaty kwalifikowane, niezbędne do zatwierdzania zamieszczanych informacji w programie STAROSTA.

Kierownik OSK ma obowiązek zgłaszania do Urzędu informacji dotyczących osób uczestniczących w kursie, terminie, czasie i miejscu rozpoczęcia zajęć teoretycznych w ramach danego kursu.

Ponieważ Kierownicy OSK posiadają już certyfikat kwalifikowany wystarczy, że założą konto na ePUAP/SEKAP i wysyłając z niego informacje na ESP urzędów, otrzymują potwierdzenia doręczenia i odbioru.

Należy zachęcać kierowników do wykorzystywania drogi dostarczania informacji przez ePUAP/SEKAP.



Dobra praktyka:

Portal geodezyjny Urzędu Miejskiego w Gliwicach -miejsce elektronicznego „ożywienia”

Klienci „wewnętrzni”
identyfikowani przez VPN

WEB EWID

rzecznawca/ geodeta/ komornik

Podpisanie umowy, otwarcie konta, nadanie certyfikatu VPN

**Komponent rzeczoznawcy
(od 2011r.)**

Dokonanie wpłaty = otwarcie sesji
(podgląd udostępniony na 4h)

filtrowanie transakcji

Udostępnienie danych:
aktów notarialnych i rejestru cen
i wartości nieruchomości

**Komponent geodety
(od 2009r.)**

Wypełnienie zgłoszenia pracy
lub przesyłanie
Dokumentacji geodezyjnej

Zatwierdzenie przez geodetę
lub podpisanie podpisem kwalifikowanym
dokumentów geodezyjnych

Przesłanie do ośrodka zgłoszenia lub
dokumentacji geodezyjnej

**Komponent komornika
(od 2012r.)**

Przeglądanie czy dłużnik
figuruje w bazie
(jedynie opcje TAK/NIE)

Sygnatura sprawy
i PESEL
lub imię,nazwisko
dłużnika

Nie posiada nieruchomości
(brak opłat)

<SKLEPIK>

Posiada nieruchomość

Zamówienie dokumentów
dot. nieruchomości dłużnika
(obecnie tradycyjnie)

opłata

Udostępnienie informacji

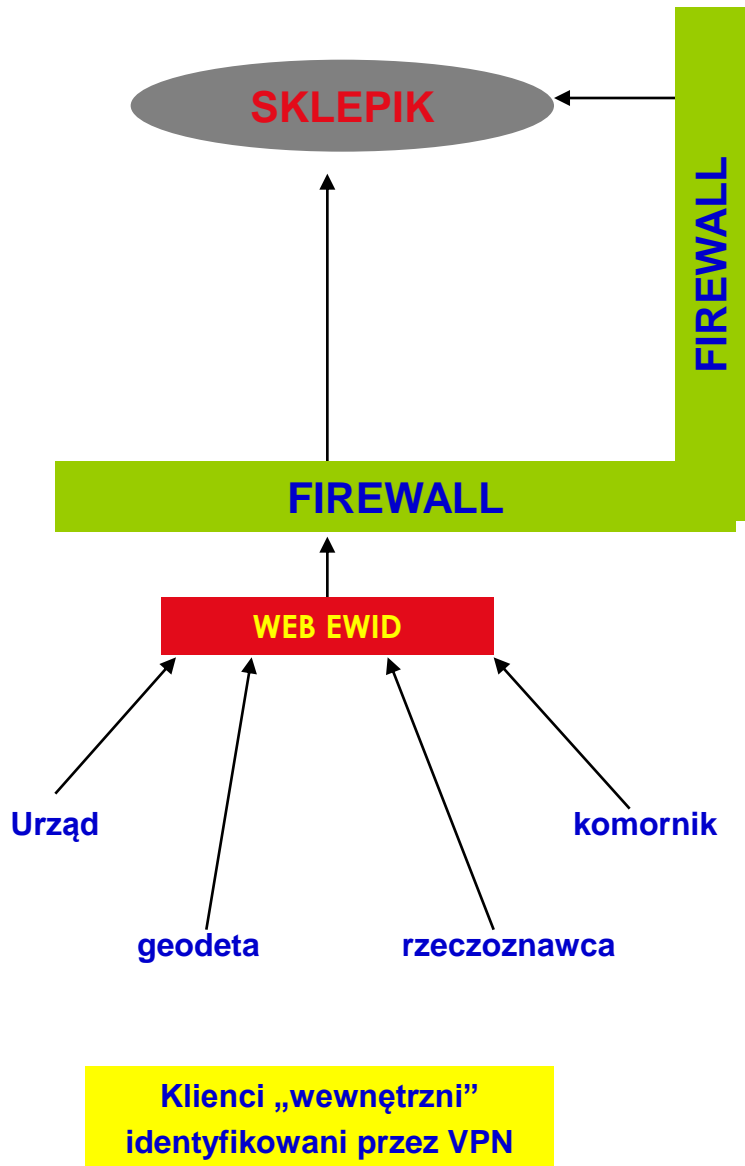
automat

Obecnie korzysta
53 na 88 rzeczoznawców

Obecnie 85% wszystkich
zgłoszonych prac geodezyjnych
złożono w formie elektronicznej
(2215/2630)

Obecnie korzysta
7 na 11 komorników

Korelacja między sklepikiem/WEB EWID i klientem zewnętrznym:



Klienci „zewnętrzni”

Kowalski / komornik



Zasada działania sklepiku:
Zamówienie dokumentów (bez danych osobowych) ->
udostępnienie przez:
SEKAP/ePUAP, tradycyjnie, chmura (dla dużych plików)
Zamówienie wypisu z rejestru gruntów ->
przekierowanie na SEKAP/ePUAP do usługi ->
logowanie -> wniosek -> opłata PayByNET
-> udostępnienie

Jakich usług szukamy?

Urząd Miejski w Gliwicach przygotowuje w ramach pozyskania funduszy z RPO.WSL Działanie 2.1. Wsparcie rozwoju cyfrowych usług publicznych, wnioski do konkursu:

- Portal finansowy mieszkańca - udostępnianie spersonalizowanych danych finansowych kontrahenta dotyczących podatków, wieczystych użytkowników, dzierżawców oraz opłat za gospodarowanie odpadami,
- Udostępniania danych z zasobu geodezyjnego (wypisy z rejestru gruntów) - tzw. sklepik internetowy.

Pozyskiwanie funduszy ?

Takie rozwiązanie wpisuje się w rozwiązania sugerowane przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji:

„(...) finansowanie rozwoju usług elektronicznych funduszy UE, jest bardzo przydatne w sytuacji, gdy ponad 70% urzędów zgłasza jako największą przeszkodę cyfryzacji, zbyt niski budżet do dyspozycji na ten cel (...).”

Dziękuję za uwagę



Katarzyna Śpiewok

Urząd Miejski w Gliwicach

ul. Zwycięstwa 21

44 -100 Gliwice

e-mail: dyr@um.gliwice.pl