

# Joanna Drobiazgiewicz

---

## One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 117, 477-485

---

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*JOANNA DROBIAZGIEWICZ*

Uniwersytet Szczeciński<sup>1</sup>

## ONE-STOP GOVERNMENT JAKO KIERUNEK ROZWOJU ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

### Streszczenie

Zastosowanie technologii teleinformatycznych w sektorze publicznym przynosi wiele korzyści dla klientów oraz przedsiębiorstw. Szczególną rolę pełni w tym zakresie elektroniczna platforma ePUAP, która w przyszłości ma umożliwić świadczenie szerokiej gamy usług zarówno dla obywateli, jak też przedsiębiorstw oraz klientów wewnętrznych. Niniejszy artykuł przedstawia znaczenie e-government, założenia koncepcji one-stop government oraz rolę portalu ePUAP w jej realizacji.

**Słowa kluczowe:** e-government, administracja publiczna, one-stop government.

### Wprowadzenie

Nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne znajdują swoje zastosowanie zarówno w sektorze komercyjnym, jak i publicznym. Ze względu na korzyści wynikające z nowych możliwości, jakie stwarzają, wykorzystuje się je w coraz większym zakresie. Rządy na całym świecie realizują szereg inicjatyw związanych z e-administracją, mających na celu zwiększenie zarówno efektywności i skuteczności wewnętrznych procesów administracyjnych, jak również poprawę procesów transakcyjnych oraz komunikacji z obywatelami i przedsiębiorstwami. Celem rozważań jest ukazanie istoty elektronicznej administracji publicznej, idei one-stop government oraz roli podstawowego jej elementu, czyli platformy ePUAP.

---

<sup>1</sup> Katedra Logistyki, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług.

## 1. Pojęcie e-government

E-government można zdefiniować jako podejmowanie decyzji publicznych oraz realizowanie usług w sektorze publicznym z szerokim zastosowaniem technik informacyjnych i komunikacyjnych. Celem e-administracji jest zapewnienie obywatelom i firmom wygodniejszego dostępu do informacji i usług publicznych, poprawa ich jakości oraz zwiększenie uczestnictwa obywateli i podmiotów w procesach demokratycznych.

Istnieje wiele propozycji zdefiniowania pojęcia e-government. E-government możemy rozpatrywać jako (Gisler 2001, s.19):

- część szeroko pojętego e-biznesu,
- zaawansowane stadium informatyzacji administracji publicznej,
- elektroniczny wariant New Public Management,
- elektroniczną formę komunikacji administracji publicznej z obywatelami oraz przedsiębiorstwami.

W e-biznesie możemy wyróżnić dwa podstawowe obszary – e-commerce oraz e-government. Podstawowe typy relacji i przykładowe aktywności w e-biznesie ze szczególnym zaznaczeniem obszaru e-government przedstawia rysunek 1.

		STRONA POPYTOWA		
		Administracja (A)	Obywatele (C)	Biznes (B)
STRONA PODAŻOWA	Administracja (A)	(A2A) np. współpraca gmin	(A2C) np. możliwość uczestniczenia w wyborach samorządowych drogą elektroniczną	(A2B) np. rozliczenia podatku CIT
	Obywatele (C)	(C2A) np. ocena projektów realizowanych przez miasto (ankieta elektroniczna)	(C2C) np. sprzedaż poprzez portal aukcyjny	(C2B) np. umieszczanie przez obywateli w specjalnych serwisach ofert zakupu produktu lub zlecenia wykonania usług, na które odpowiadają przedsiębiorstwa
	Biznes (B)	(B2A) np. usługi elektroniczne świadczone urzędom	(B2C) np. sklepy internetowe	(B2B) np. giełdy elektroniczne

Rys. 1. E-government jako część biznesu elektronicznego

Źródło: opracowanie własne.

W tym przypadku stroną podażową jest administracja publiczna, natomiast klientami są obywatele, podmioty gospodarcze oraz klienci wewnętrzni, czyli inne jednostki administracji publicznej.

Usługi publiczne, jakie powinny być świadczone drogą elektroniczną, są przedmiotem dyskusji Komisji Europejskiej. Wyróżnia ona usługi typu A2B i A2A, które w pierwszej kolejności powinny zostać przeniesione na platformę elektroniczną (KE 2004). Są to takie usługi publiczne dla przedsiębiorstw, jak :

- zamówienia publiczne,
- zezwolenia i certyfikaty,
- deklaracje celne,
- wysyłanie danych statystycznych,
- rejestracja działalności gospodarczej,
- VAT,
- podatek od osób prawnych,
- obowiązkowe ubezpieczenia społeczne.

Wyróżnione usługi typu A2C to:

- podatek od osób fizycznych,
- usługi zdrowotne,
- zameldowanie, informacje o zmianie zameldowania,
- rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie,
- akty urodzenia, akty zgonu, zawarcia związku małżeńskiego,
- katalogi bibliotek publicznych i ich przeszukiwanie,
- przyjmowanie zgłoszeń na policję,
- uzyskanie pozwolenia na budowę,
- rejestracja pojazdów,
- dowody tożsamości,
- świadczenia społeczne,
- pośrednictwo pracy.

E-government można określić również jako efekt wdrażania nowoczesnych technologii komunikacyjnych i informacyjnych w administracji publicznej. Jednocześnie powstają nowe inicjatywy związane ze zmianą postrzegania usługobiorców z patentów na klientów. Jedną z koncepcji w tym zakresie jest New Public Management (NPM). Uwzględniając nowoczesne podejście do zarządzania publicznego, można określić, iż wprowadzenie elektronicznej administracji jest jednym z kierunków zmian wdrażanych w związku z promowaniem orientacji na petenta. Podniesienie jakości usług administracji publicznej wymusza stosowanie nowoczesnych technik generowania, zbierania, analizy, przekształcania oraz przekazywania informacji. Rozwój technologiczny wskazuje na możliwość realizowania części lub

pełnego procesu świadczenia usługi publicznej drogą elektroniczną. Potencjalnie oznacza to długoterminową i daleko idącą automatyzację procesów publicznych.

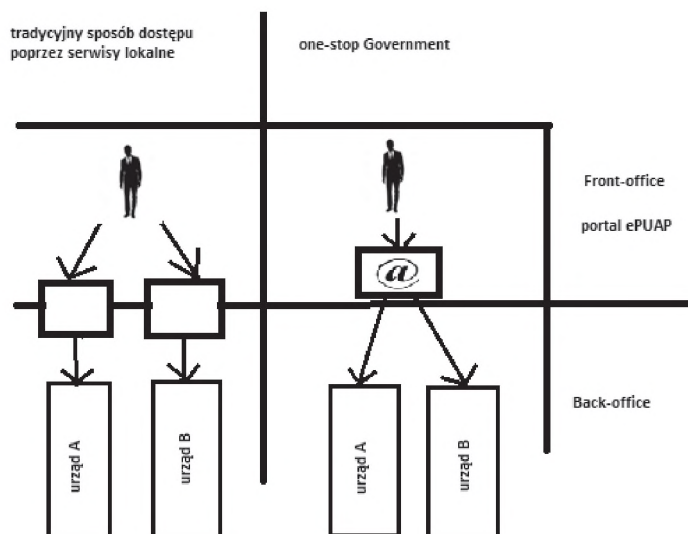
W węższym znaczeniu możemy określić e-government jako lepszy kanał komunikacji z petentami oraz możliwość dostępu do informacji publicznej drogą elektroniczną.

W przeciwieństwie do tradycyjnej administracji administracja elektroniczna charakteryzuje się (Warkentin 2002, s. 158):

- szerokim wykorzystaniem technologii komunikacyjnej,
- bezosobowym charakterem środowiska online, brakiem bezpośrednich relacji z urzędnikiem,
- łatwością gromadzenia informacji i wykorzystywaniem ich przez wiele urzędów,
- koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa transakcji i dostępu do informacji w sieci,
- stosowaniem nowego medium komunikacyjnego.

## **2. One-stop government**

One-stop government ma na celu umożliwienie dostępu do usług publicznych z jednego punktu, nawet jeśli usługi te są świadczone przez różne organy publiczne. Koncepcja „jednego okienka” jest efektem ważnych zmian organizacyjnych w administracji publicznej związanych z tworzeniem struktury zorientowanej na klienta (petenta). Z jednej strony oznacza to utworzenie portalu internetowego, który umożliwi klientom dostęp do usług publicznych świadczonych przez różne jednostki administracyjne, z drugiej wymaga to spojrzenia na wewnętrzne procesy w urzędach. Ukazuje to uproszczony model na rysunku 2, gdzie szczególną uwagę zwraca się na dwa aspekty, jakimi są front-office, czyli miejsce bezpośredniej interakcji klienta i administracji publicznej, oraz back-office, czyli zaplecze umożliwiające świadczenie usług publicznych.



Rys. 2. One-stop government

Źródło: opracowanie własne na podstawie (Wimmer 2002, s. 150).

Wdrożenie one-stop government wymaga między innymi:

- płynnego dostosowania tradycyjnych procesów świadczenia usług do nowoczesnych technologii,
- możliwości dostępu do różnych usług publicznych w jednym miejscu bez konieczności logowania się do poszczególnych urzędów,
- zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa transakcji, gromadzonych danych oraz wiarygodności stron,
- stworzenia portalu informacyjnego dotyczącego świadczonych usług.

Narzędziem mającym sprostać większości wymienionych wymagań jest narodowa platforma elektroniczna.

Podstawą koncepcji one-stop government w Polsce jest Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Portal ten przeznaczony jest zarówno dla obywateli, przedsiębiorstw, jak i samej administracji jako klienta wewnętrznego i docelowo powinien umożliwiać realizację określonego zakresu spraw urzędowych oraz komunikację z jednostkami administracji publicznej. Zakres usług administracji publicznej, jakie mają być przeniesione na platformę elektroniczną, opiera się na wytycznych Komisji Europejskiej i obejmuje łącznie 28 podstawowych usług dla obywateli oraz przedsiębiorstw (MSWiA 2008). Podstawową funkcją możliwą do zrealizowania jest elektroniczna skrzynka podawcza (ESP), służąca do wnoszenia pism w formie elektronicznej w sprawach ogólnych (niewymagają-

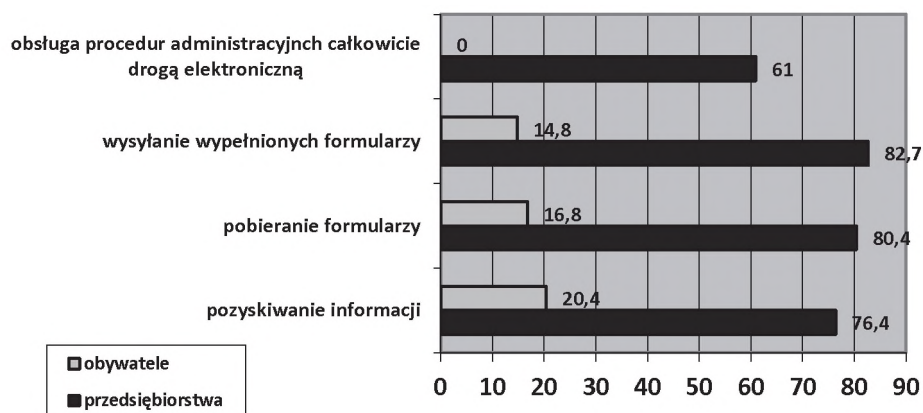
cych konkretnych formularzy). Obowiązek świadczenia takiej usługi wynika z art. 16 ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne (Ustawa z dnia 17 lutego 2005).

Szczegółowe zadania, jakie zostały przypisane portalowi ePUAP, to (KBN 2002):

1. Stworzenie katalogu usług świadczonych przez różne urzędy oraz możliwość przekierowania petenta do odpowiedniego organu administracyjnego, umożliwienie korzystania z wyszukiwarki.
2. Identyfikacja usługobiorcy na platformie centralnej, co daje możliwość korzystania z usług różnych urzędów bez konieczności kolejnego logowania.
3. Koordynacja w zakresie współpracy urzędów w realizacji usług oraz sprawnej komunikacji.
4. Docelowo pełnienie roli notyfikatora związanej z przysyłaniem informacji poszczególnym obywatelom czy też przedsiębiorstwom na temat spraw urzędowych ich dotyczących, takich jak np. przypomnienie o konieczności regulacji podatku.

Platforma ePUAP zawiera spis administracyjnych usług administracji publicznej. Interesującą petenta usługę i informację na jej temat można odnaleźć za pomocą wyszukiwarki, korzystając ze spisu usług według kategorii usługi lub spisu alfabetycznego. Usługobiorca może uzyskać informację na temat tego, jakie są wymogi formalne oraz opłaty związane ze świadczoną usługą. Obecnie petenci mogą być identyfikowani na podstawie kwalifikowanego podpisu elektronicznego, co głównie dotyczy podmiotów gospodarczych, oraz za pomocą tzw. profilu zaufanego, z którego korzystają obywatele. Portal ePUAP służy również do wymiany doświadczeń w zakresie elektronicznej administracji publicznej pomiędzy poszczególnymi urzędami. Pozostałe funkcjonalności platformy to możliwość pobrania formularza elektronicznego, pobrania oraz wysłania formularza i najbardziej zaawansowane rozwiązanie, czyli możliwość pełnej realizacji usługi drogą elektroniczną. Niestety drogą elektroniczną w pełni realizowanych jest nadal bardzo mało usług publicznych. Jest to np. rozliczenie podatku od osób fizycznych czy też rozliczenie z ZUS dla podmiotów gospodarczych. Najwyższy poziom rozwoju e-government to etap personalizacji, który zakłada indywidualizację przekazu informacji do petenta.

Sposób korzystania z elektronicznej administracji przez przedsiębiorstwa oraz obywateli przedstawia rysunek 3.



Rys. 3. Cele korzystania z elektronicznej administracji przez przedsiębiorstwa oraz obywatele w 2014 r. (dane w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie (GUS 2014).

Z elektronicznej administracji korzysta ponad 90% przedsiębiorstw i około 27% obywateli (GUS 2014). Ta duża różnica wynika między innymi z obowiązków realizacji wielu czynności administracyjnych przedsiębiorstw drogą elektroniczną. Dotyczą one choćby obowiązków rozliczenia z ZUS. Obywatele najczęściej poszukują tylko informacji na temat usług publicznych. Niewiele z usług dla obywateli jest w pełni realizowanych drogą elektroniczną.

Z platformy ePUAP korzysta mała liczba obywateli. Wynika to między innymi z niedoinformowania ich o istnieniu takiej możliwości, niewielkiego zakresu spraw, jakie można realizować drogą elektroniczną, oraz z konieczności identyfikacji za pomocą profilu zaufanego, która wymaga jednorazowej wizyty we wskazanym urzędzie.

## Podsumowanie

Pomimo szeregu przeprowadzonych działań poziom wdrożenia koncepcji one-stop government jest jeszcze mało zaawansowany. Z technicznego punktu widzenia świadczenie usług drogą elektroniczną wymaga połączenia wszystkich jednostek administracji publicznej i interoperacyjności ich systemów.

Wprowadzenie koncepcji e-government wymaga integracji oraz koordynacji wewnętrznych działań administracji publicznej. Dla prawidłowego funkcjonowania



elektronicznej administracji niezbędna jest integracja funkcjonalności, danych i zasobów, które są używane przez różne organy, aby wykonać zleczone usługi.

Dalsze proponowane kierunki rozwoju w zakresie funkcjonalności portalu ePUAP to między innymi większa ilość usług możliwych do zrealizowania na platformie publicznej, personalizacja, wielojęzyczność oraz rozwój form identyfikacji elektronicznej.

Niestety obecnie funkcjonalność ePUAP jest w dużym stopniu ograniczona. Drogą elektroniczną można zrealizować niewielką ilość administracyjnych usług publicznych. Nie ma sprawnego przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi urzędami, co związane jest z rolą platformy jako koordynatora. Możliwość korzystania z platformy wymaga jednorazowej wizyty w wyznaczonym urzędzie osobiście. Ponadto sam interfejs wydaje się być nieprzyjazny obywatelowi. Sposób dotarcia do interesującej obywatela informacji jest zbyt skomplikowany. Nie ma wyraźnego rozgraniczenia usług dla podmiotów gospodarczych i osób prywatnych.

## Literatura

1. Gisler za Mehlich H (2002), *Electronic Government. Die elektronische Verwaltungsreform. Grundlagen-Entwicklungsstand-Zukunftsperspektiven*, Gabler, Wiesbaden, s. 2.
2. Meier A. (2009), *eDemocracy & eGovernment. Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft*, Springer Verlag, Berlin Heidelberg.
3. *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the Fifth Measurement*, October 2004, Capgemini for: European Commission Directorate General for Information Society and Media (KE 2004).
4. *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.* (2004), Główny Urząd Statystyczny, Warszawa.
5. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/> (MSWiA 2008).
6. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565.
7. Warkentin M., Gefen D., Pavlou P.A., G.M. Rose (2002), *Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust*, „Electronic Markets”, 12 (3).
8. Wimmer M.A. (2002), *Integrated service Modelling for Online One-stop Government*, „Electronic Markets”, 12 (3).
9. *Wrota – wstępna koncepcja projektu*, Komitet Badań Naukowych, Warszawa 2002 (KBN 2002).

## **ONE-STOP GOVERNMENT AS A DEVELOPMENT DIRECTION OF PUBLIC ADMINISTRATION**

### **Summary**

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 citizen or companies and internal clients. The article focuses meaning of e-government, founding concept of One-Stop Government and the role of the ePUAP portal in its implementation.

**Keywords:** e-Government, one-stop Government, public administration.

*Translated by Joanna Drobiazgiewicz*