

Joanna Drobiazgiewicz

Elektroniczny punkt kontaktowy dla biznesu : istota i funkcje

Ekonomiczne Problemy Usług nr 123, 49-56

2016

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JOANNA DROBIAZGIEWICZ

Uniwersytet Szczeciński¹

ELEKTRONICZNY PUNKT KONTAKTOWY DLA BIZNESU – ISTOTA I FUNKCJE

Streszczenie

Niniejszy artykuł ukazuje istotę oraz funkcje elektronicznych punktów kontaktowych dla biznesu jako narzędzia, które może usprawnić realizację procedur związanych z zakładaniem, prowadzeniem oraz zamykaniem działalności gospodarczej. Wprowadzenie pojedynczych punktów kontaktowych zostało zainicjowane Dyrektywą 2006/123/WE, zwaną dyrektywą usługową.

Słowa kluczowe: e-administracja, punkt kontaktowy, Internet.

Wprowadzenie

Rozwój idei e-administracji stwarza nowe możliwości w zakresie świadczenia usług administracji publicznej dla podmiotów biznesowych. Wsparcie przedsiębiorstw w realizacji procedur administracyjnych związanych z działalnością gospodarczą jest ważne dla rządzących. Problem ten jest przedmiotem zainteresowania między innymi Unii Europejskiej oraz jej krajów członkowskich. Jedną z inicjatyw unijnych związanych z rozwojem e-government jest stworzenie ułatwionego dostępu do usług i informacji publicznej dla przedsiębiorstw. Pierwsze bardziej szczegółowe wytyczne na ten temat zostały opisane w Dyrektywie 2006/123/WE, która to określa funkcje *the Points of Single Contact* (Punktów Pojedynczego Kontaktów).

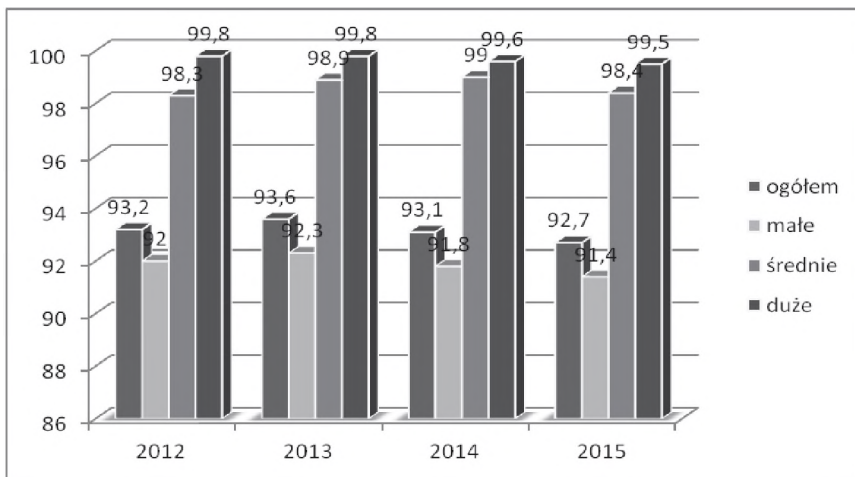
Usługi elektroniczne w administracji odgrywają bardzo istotną rolę ze względu na rewolucję cyfrową, a także szybki rozwój technologii, dlatego też informatyzacja administracji jest elementem niezwykle istotnym dla rozwijającego się społeczeństwa informacyjnego w Polsce (Budziewicz-Guźlecka 2008).

¹ Katedra Logistyki, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług.

Należy nadmienić, iż sama elektronizacja administracji nie jest warunkiem wystarczającym do świadczenia usług drogą online. Ważne jest między innymi również wyposażenie przedsiębiorstw w dostęp do Internetu oraz ich chęć i umiejętności korzystania z elektronicznej formy kontaktu z administracją.

1. Poziom oraz cel wykorzystania Internetu przez przedsiębiorstwa w kontaktach z administracją publiczną

O potrzebie budowy Punktów Pojedynczego Kontaktowania świadczyć może między innymi duża dostępność do Internetu przedsiębiorstw oraz ogólny trend związany z wirtualizacją działalności gospodarczej (Czaplewski 2010). Naturalnie dostęp do sieci internetowej jest warunkiem umożliwiającym kontakt z administracją drogą elektroniczną. Obecnie w Polsce niemal każde przedsiębiorstwo posiada dostęp do sieci. Według badań GUS w 2015 roku 93% przedsiębiorstw korzystało z Internetu. Uwzględniając wielkość przedsiębiorstw, dostępność ta jest różna i w przypadku dużych przedsiębiorstw wynosi 99,5%, natomiast dla małych firm wskaźnik kształtuje się na poziomie około 92% (GUS 2015). Dostępność do Internetu polskich przedsiębiorstw w latach 2012–2015 przedstawia rysunek 1.

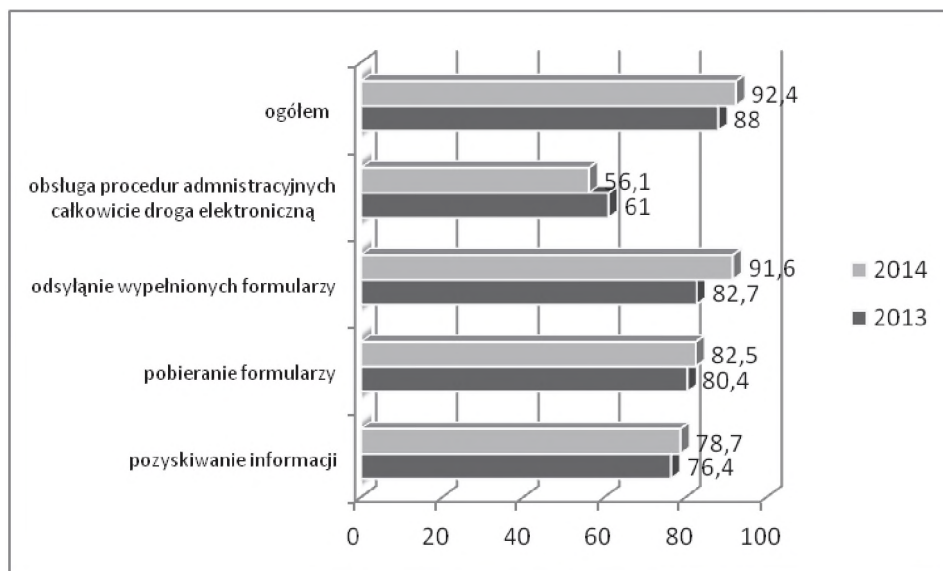


Rys. 1. Przedsiębiorstwa w Polsce posiadające dostęp do Internetu według klas wielkości w latach 2012–2015 (w %)

Źródło: Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2015 r., GUS 2015.

Według GUS niemal wszystkie firmy duże oraz średnie korzystają z kontaktu z administracją drogą elektroniczną. Badania wskazują, że w 2015 roku ponad 92% wszystkich badanych firm korzystało przynajmniej z jednej formy kontaktu z admi-

nistracją publiczną drogą elektroniczną. Formy kontaktu elektronicznego z administracją publiczną przedstawiono na rysunku 2.



Rys. 2. Przedsiębiorstwa korzystające z e-administracji w Polsce w latach 2014–2015 z uwzględnieniem celów korzystania (dane w procentach)

Źródło: Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2015 r., GUS 2015.

Elektronizacja usług administracji publicznej stwarza dla przedsiębiorstwa takie możliwości, jak uzyskanie informacji, pobranie formularza lub pobranie i odesłanie wypełnionego formularza bądź też w najbardziej zaawansowanej formie całkowitą realizację usługi drogą elektroniczną. Z badania prowadzonego przez GUS wynika, że w największym stopniu przedsiębiorstwa korzystają z możliwości wysyłania wypełnionych formularzy. Jest to w dużej mierze spowodowane koniecznością tej formy przesyłania informacji do urzędu wynikającą z przepisów narzuconych na przedsiębiorstwa. Z całkowitej obsługi procedury administracyjnej drogą elektroniczną korzystało tylko około 56% przedsiębiorstw. Niestety nadal niewiele usług publicznych jest możliwych do zrealizowania w pełni drogą elektroniczną.

Według raportu ONZ „United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want” światowymi liderami rozwoju elektronicznej administracji są takie kraje, jak: Republika Korei, Australia czy też Singapur, w Europie zaś Francja, Holandia oraz Finlandia. W niniejszej ocenie Polska znalazła się na 42 miejscu wśród 193 badanych krajów członkowskich ONZ. Jest to dość

dobry wynik i klasyfikuje polską e-administrację wśród krajów o wysokiej wartości wskaźnika EDGI².

2. Istota oraz podstawowe funkcje Pojedynczego Punktu Kontakt

Podstawową rolę Punktów Pojedynczego Kontakt określa Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE 2006).

Została ona wprowadzona do polskiego prawa przepisami ustawy z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (DzU 2010).

Celem Dyrektywy 2006/123/WE jest usunięcie barier prawnych i administracyjnych w handlu na rynku usług Unii Europejskiej. Proponowane zmiany mają zwiększyć przejrzystość i ułatwić przedsiębiorcom oraz konsumentom dostarczanie lub korzystanie z usług na jednolitym rynku. Dyrektywa jest obecnie realizowana przez wszystkie kraje UE (EC 2016).

Nowe uregulowania przynoszą wiele korzyści zarówno dla firm, jak i konsumentów świadczących lub korzystających z usług w UE.

Korzyści dla przedsiębiorcy to:

- łatwiejsze zakładanie działalności gospodarczej;
- ułatwienie świadczenia usług transgranicznych;
- uproszczenie procedur i formalności.

Udogodnienia dla klientów to:

- wzmocnienie prawa konsumentów i przedsiębiorstw korzystających z usług;
- wyższa jakość usług;
- przejrzystość informacji o usługach.

W praktyce wprowadzenie niniejszej dyrektywy wiąże się z:

- wprowadzeniem pojedynczych punktów kontaktowych, które mają być miejscem kompleksowej obsługi usługobiorców i zaspokajać ich potrzeby od uzyskania odpowiedniej informacji, poprzez możliwość realizacji wybranej procedury, aż po pełną realizację usługi we wszystkich krajach UE;
- wzmocnieniem praw konsumentów usług;
- współpracą administracyjną krajów członkowskich UE.

Wymagania wobec punktów kontaktowych zawierają przepisy³ ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (DzU 2013). Według tego

² Podstawą porównań był złożony wskaźnik EDGI składający się z trzech syntetycznych wskaźników: wskaźnika usług sieciowych (Online Service Index – OSI), wskaźnika infrastruktury telekomunikacyjnej (Telecommunication Infrastructure Index – TII) oraz wskaźnika kapitału ludzkiego (Human Capital Index – HCI).

aktu prawnego podstawową rolą punktów kontaktowych jest ułatwienie obsługi procedur związanych z zakładaniem, prowadzeniem oraz zamykaniem działalności gospodarczej, a także dostarczenie niezbędnej informacji przedsiębiorcom. Punkt kontaktowy ma być prowadzony za pomocą strony internetowej. Przekazywanie danych pomiędzy punktem kontaktowym a właściwymi dla danej procedury organami ma odbywać się poprzez elektroniczną platformę usług administracji publicznej. Platforma Pojedynczego Punktu Kontaktowego współpracuje z ePUAP oraz systemem teleinformatycznym Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Pojedyncze Punkty Kontaktowe (PPK) są to portale e-administracji, które umożliwiają usługodawcom umieszczanie informacji i kompletnych procedur administracyjnych w Internecie, a usługobiorcom ułatwiają korzystanie z takich usług.

Funkcje, jakie powinny pełnić, to:

- funkcja informacyjna – zapewnienie dostępu do treści, opisów procedur, interpretacji prawnych, wzorów formularzy, odpowiedzi na pytania, danych adresowych urzędów;
- funkcja interakcyjna – stworzenie możliwości współpracy z urzędem, wymiany informacji online, korzystania z interaktywnych poradników oraz wysyłania formularzy i wniosków;
- funkcja transakcyjna – umożliwienie realizacji procedur drogą elektroniczną włącznie z pełną realizacją usługi online.

Informacje, jakie powinny być udostępniane w PPK, dotyczą⁴:

- wymagań przy podejmowaniu, wykonywaniu lub zakończeniu działalności gospodarczej;
- ogólnych zasad świadczenia usług w państwach Unii Europejskiej oraz państwach członkowskich EFTA;
- danych kontaktowych urzędów oraz zakresu ich kompetencji;
- dostępu do rejestrów publicznych i publicznych baz danych dotyczących działalności gospodarczej i przedsiębiorców;
- środków prawnych przysługujących w przypadku sporu między właściwym organem a przedsiębiorcą lub konsumentem, między przedsiębiorcą a konsumentem oraz między przedsiębiorcami;
- wyjaśnień w zakresie przepisów dotyczących podejmowania, wykonywania i zakończenia działalności gospodarczej;
- danych adresowych stowarzyszeń i organizacji, które udzielają praktycznej pomocy przedsiębiorcom lub konsumentom;
- praw i obowiązków pracowników i pracodawców.

³ Zostały one szczegółowo określone w rozdziale 2a ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

⁴ Rodzaj informacji określa art. 22b ust. 1 ustawy z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, DzU 2004, nr 173, poz. 1807.

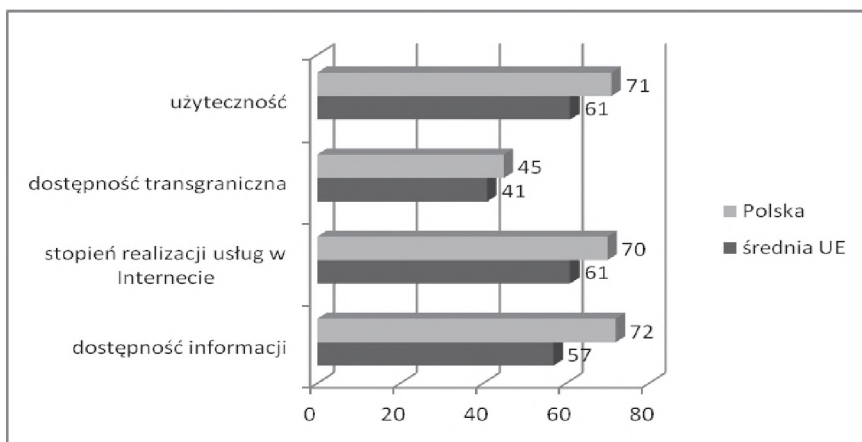
Należy nadmienić, iż PPK nie udziela porad w sprawach indywidualnych danego przedsiębiorstwa. Rolę punktu kontaktowego w Polsce pełni portal www.biznes.gov.pl.

3. Poziom zaawansowania Pojedynczego Punktu Kontaktowego w Polsce na tle innych krajów UE

Komisja Europejska w raporcie z 2015 r. (EC 2015) dokonała oceny funkcjonowania Punktów Pojedynczego Kontaktowania wprowadzonych w krajach unijnych. Punkty kontaktowe w krajach UE oceniane były na podstawie następujących kryteriów:

- dostępność informacji wskazująca, w jakim zakresie informacje o procedurze są dostępne w Internecie;
- stopień realizacji usług w Internecie;
- dostępność transgraniczna, która określa, w jakim stopniu portal jest dostępny dla cudzoziemców;
- użyteczność oznaczająca łatwość i szybkość użycia procedur administracyjnych.

Wyniki oceny polskiego punktu kontaktowego na tle przeciętnej oceny państw Unii Europejskiej przedstawia rysunek 3.



Rys. 3. Ocena polskiego punktu kontaktowego na tle średniej oceny państw UE

Źródło: *The Performance of the Points of Single Contact – an assessment against the PSC Charter*, <http://ec.europa.eu/> [dostęp 15.01.2015].

Analizy prowadzone przez Komisję Europejską wskazują na stały i stabilny rozwój PPK w Polsce, a w latach 2014–2015 wyniki kształtują się powyżej średniej unijnej. Polski portal www.bizes.gov.pl udziela informacji na temat większości

procedur administracyjnych, a w celu realizacji usługi przekierowuje użytkowników do innych portali, takich jak np. CEIDG. Rolą tego portalu jest utworzenie głównego punktu dostępu do usług e-administracji dla biznesu. W przyszłości planowane jest również wprowadzenie infokiosków.

Mocne strony www.biznes.gov.pl to:

- przyjazny interfejs oraz łatwość nawigacji dzięki zastosowaniu takich narzędzi, jak katalogi usług, wyszukiwarka i umieszczenie na stronie głównej odnośników do najbardziej istotnych informacji;
- dostępność dla użytkowników zagranicznych, co ułatwia wersja angielskojęzyczna strony, możliwość identyfikacji użytkowników zagranicznych (e-podpis);
- wysoko oceniana użyteczność portalu, która przejawia się szybkim i łatwym uzyskiwaniem pomocnych odpowiedzi na zadawane pytania.

Słabe strony portalu to:

- mała ilość usług realizowanych w całości poprzez Internet;
- brak możliwości śledzenia procesu realizacji usługi online, użytkownik nie jest w stanie określić czasu potrzebnego do realizacji procedury;
- brak informacji, co jeszcze jest potrzebne do zakończenia procesu realizacji usługi.

Podsumowanie

Rolą elektronicznego punktu dostępu dla podmiotów biznesowych jest ułatwienie realizacji procedur administracyjnych związanych z działalnością gospodarczą. Poprzez funkcjonujący portal www.biznes.gov.pl przedsiębiorstwa mają dostęp do istotnych informacji, takich jak np. opis procedury zakładania działalności gospodarczej czy możliwości opodatkowania.

Wdrożony w Polsce Punkt Pojedynczego Kontaktu jest dobrze oceniany na tle innych krajów Unii Europejskiej. Jednak nie jest to rozwiązanie doskonałe. Portal pełni głównie rolę informacyjną, ponieważ obok niego funkcjonuje platforma ePUAP, która pośredniczy w realizacji usług publicznych. Sytuacja ta wprowadza częściowe dublowanie roli tych portali. Wadą funkcjonującego rozwiązania jest również konieczność kilkakrotnego logowania się – najpierw do portalu, a następnie do instytucji, do której zostanie przekierowane przedsiębiorstwo w celu realizacji usługi. Poza tym nadal mało usług jest możliwych do zrealizowania w pełni drogą elektroniczną. Mimo wspomnianych niedoskonałości wprowadzenie elektronicznego punktu dostępu stanowi istotny wkład w rozwój e-government w Polsce.

Literatura

1. Budziewicz-Guźlecka A. (2008), *Rozwój usług e-government w Polsce*, w: *Technologie Wiedzy w Zarządzaniu Publicznym '07*, red. J. Gołuchowski, A. Frąckiewicz-Wronka, Wyd. AE w Katowicach, Katowice.
2. Czaplewski M. (2010), *Możliwości i korzyści z wykorzystania Internetu w kontaktach firm ubezpieczeniowych z klientami*, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego* nr 595, *Ekonomiczne Problemy Usług* nr 55, red. G. Rosa, A. Smalec, L. Gracz, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.
3. Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym, Dz. Urz. UE L 376/36 z dnia 27 grudnia 2006 r.
4. Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2015 r., GUS 2015.
5. *The Performance of the Points of Single Contact – an assessment against the PSC Charter*, <http://ec.europa.eu/> [dostęp 10.01.2015].
6. United Nations E-Government Survey 2014, *E-Government for the Future We Want*, United Nations, <http://www.unpan.org/e-government> [dostęp 15.01.2016].
7. Ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, DzU 2010, nr 47, poz. 278.
8. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, DzU 2013, poz. 672 z późn. zm.
9. <http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/services-directive/> [dostęp 15.01.2016].

ELECTRONIC CONTACT POINT FOR BUSINESS – NATURE AND FUNCTIONS

Summary

This article reveals the essence and functions of electronic contact points for business as a tool that can improve the implementation of the procedures involved in setting up, running and closing a business. The introduction of single contact points were initiated by Directive 2006/123/EC known as the Services Directive.

Keywords: e-government, the electronic point of contact, Internet.

Translated by Joanna Drobiazgiewicz