

Tomasz Taraszkiewicz

E-usługi w administracji publicznej na przykładzie Samorządowej Elektronicznej Platformy Informacyjnej w Gdańsku

Ekonomiczne Problemy Usług nr 58, 417-425

2010

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.

TOMASZ TARASZKIEWICZ

Akademia Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku
taraszkie@awf.gda.pl

E-USŁUGI W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ NA PRZYKŁADZIE SAMORZĄDOWEJ ELEKTRONICZNEJ PLATFORMY INFORMACYJNEJ W GDAŃSKU

Wprowadzenie

Rozwój cywilizacyjny współczesnego świata dostarcza wielu nowoczesnych instrumentów usprawniających funkcjonowanie sektora państwowego. Beneficjentami postępu technologicznego zostają kolejne jednostki samorządu terytorialnego i organa administracji publicznej. Ewolucja polskiej e-gospodarki implikuje implementację e-usług również w municypalnych systemach obsługi mieszkańców. Interesujący przykład, predestynowany do prowadzenia wieloaspektowych analiz, stanowi Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna aglomeracji gdańskiej i niedawne wdrożenie e-usługi rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku.

1. Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna w aglomeracji gdańskiej

Sprawowanie władzy w rozrastających się metropoliach wymaga szybkiego dostępu władarzy do różnej struktury danych. Efektywność procesów zarządzania w istotnym stopniu zdeterminowana jest przez zagwarantowanie płynnego i bezpiecznego dostarczania wiedzy zarówno o mieszkańcach, jak i pracy podległych instytucji. Ewolucja e-gospodarki w sektorze państwowym ostatnimi czasy przebiega pod znakiem różnego rodzaju działań, mających na celu integrację, funkcjonujących w obrębie jednostek administracyjnych, systemów obsługujących poszczegól-

ne instytucje samorządu terytorialnego¹. Wzrost kompetencji instytucji trójszczeblowej struktury samorządu terytorialnego implikuje konieczność korzystania nie tylko z własnych baz danych, ale również z zewnętrznych systemów informacji odpowiedników działających na poziomie gminy, powiatu i województwa. Wydawanie decyzji w coraz bardziej złożonych kwestiach wymaga niezwłocznej analizy rozproszonych i coraz bardziej kompleksowych danych. Koniecznością staje się dodatkowo wymiana informacji pomiędzy wieloma dedykowanymi systemami dziedzinowymi różnego rodzaju jednostek, jak np. urzędy miast i gmin, instytucje rynku pracy czy ośrodki pomocy społecznej².

Co więcej, wzrastające wymagania i ewoluujące preferencje konsumentów wymuszają nieustanne podwyższanie poziomu komfortu obsługi i jakości świadczonych usług oraz zwiększanie dostępności do instytucji sektora publicznego. Nowoczesna administracja publiczna, aby spełnić oczekiwania obywateli, petentów, interesantów, czy też stosując podejście marketingowe – klientów, musi oferować im możliwość skorzystania z szerokiego wachlarza osiągnięć postępu cywilizacyjnego. Systemem mającym wysokie szanse sprostać oczekiwaniom zarówno urzędników, jak i mieszkańców jest Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna (SEPI).

Do jednostek wykorzystujących dane w ramach Samorządowej Elektronicznej Platformy Informacyjnej w Gdańsku należy szereg różnego rodzaju komórek organizacyjnych, działających w strukturach organów m.in.: Prezydenta Miasta, Powiatowego Urzędu Pracy, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Dzięki systemowi pracownicy prezydenta miasta są w stanie pozyskać informacje o obywatelu, przykładowo: potwierdzenie tożsamości z ewidencji ludności, posiadane nieruchomości i zarejestrowane pojazdy, rejestracja jako bezrobotny, opinie z wywiadów środowiskowych, pobierane zasiłki lub świadczenia. Z kolei urzędnicy przyznający zasiłki w Referacie Świadczeń Rodzinnych mają dostęp do danych na temat osób ubiegających się o świadczenia, np. dotyczących dzieci na utrzymaniu, dochodu w rodzinie, prowadzonej działalności gospodarczej, pobieranych zasiłkach, ukończonych szkoleniach, propozycjach i odmowach przyjęcia oferty pracy bądź szkolenia. MOPS może wykorzystywać informacje o ubiegającym się o świadczenie lub inną pomoc z obszarów dziedzinowych urzędu pracy, odnośnie pobieranych świadczeń i zasiłków rodzinnych, dodatków mieszkaniowych, prowadzonej działalności gospodarczej. PUP w Gdańsku poprzez platformę uzyskuje informację wspomagającą

¹ L. Jodkowska, *Nowoczesna administracja publiczna – stopień realizacji e-government w Polsce na tle innych państw*, w: G. Rosa i A. Smalec (red.): *Nowoczesna administracja publiczna, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego „Ekonomiczne Problemy Usług”* nr 45, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2009, s. 256-257.

² *Plan działania na rzecz administracji elektronicznej w ramach inicjatywy i2010: przyspieszenie wprowadzania elektronicznych usług administracji publicznej w Europie z korzyścią dla wszystkich*. Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2006, s. 3-9.

o gotowości i zdolności do podjęcia pracy osób bezrobotnych i poszukujących zatrudnienia, miejscach noclegowych osób bezdomnych, dochodach rodziny oraz wieku i liczbie dzieci³.

Platforma SEPI zbudowana jest w oparciu o architekturę otwartą, co dzięki odpowiednim technologiom w dziedzinie komunikacji i formatów wymiany danych umożliwia rozszerzenie struktury przesyłanych informacji, jak i przyłączenie do układu kolejnych jednostek. W obecnym stadium SEPI jest przygotowana do komunikacji z zewnętrznymi systemami PESEL i NIP w przypadku osób, REGON w przypadku firm, czy systemem wykrywania nadużyć rynku pracy - aplikacji centralnej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. SEPI wykorzystuje współpracujące ze sobą podsystemy: Centrum Prezentacji Informacji Samorządowej i Magistralę Wymiany Informacji.

Działające całą dobę centrum obejmuje serwer aplikacyjny udostępniający dane z całego powiatu. Na serwerze przechowywana jest baza danych o użytkownikach umożliwiającą ich autoryzację. Automatyzacja wymiany danych zapewnia możliwość udostępniania zawsze aktualnych danych, bez względu na bieżącą dostępność dedykowanych systemów dziedzinowych podległych jednostek. Systemy dziedzinowe poszczególnych jednostek zasilają serwery komunikacyjne zlokalizowane w każdej z instytucji, wyposażone w mechanizm zautomatyzowanego wysyłania określonej struktury danych do centrum. Magistrala wymiany informacji umożliwia pracownikom jednego urzędu wgląd w wybrany zakres danych zgromadzonych w innych instytucjach⁴.

O potencjale rozwojowym systemu świadczy możliwość implementacji w przyszłości funkcji udostępniania informacji: zagregowanych, w formie różnego rodzaju raportów, ułatwiających wykrywanie nadużyć przy pobieraniu świadczeń i zasiłków; analitycznych, umożliwiających wnioskowanie odnośnie bieżącej sytuacji społeczno-ekonomicznej regionu, ocenę skuteczności stosowanych instrumentów; prognostycznych, pozwalających ekstrapolować trendy na rynku pracy, wdrażać rozwiązania zaradcze i estymować niezbędne środki; w ujęciu czasowym i przestrzennym, pozwalając na określenie dynamiki i lokalizacji skupisk ubóstwa w aglomeracji.

Warto również wspomnieć o jeszcze jednym, jakże pozytywnym aspekcie systemu. Eliminując częściowo papierowy obieg dokumentów i ograniczając koszty z tym związane, elektroniczna platforma informacyjna stanowi inicjatywę proekologiczną, przyczyniając się do poszanowania walorów naturalnych środowiska. Przedsięwzięcia tego typu nie pozostają bez znaczenia w czasach wdrażania idei zrównoważonego rozwoju. Jednak znaczącego i szerszej odczuwalnego postępu w

³ *E-Gdańsk – europejska metropolia on-line*. Materiały źródłowe Referatu Multimedialnego Kancelarii Prezydenta. Urząd Miejski w Gdańsku, Gdańsk 2009, s. 9.

⁴ *Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna*, Materiały źródłowe Computerland SA i Grupy Sygnity. Warszawa 2009, s. 2-6.

tej dziedzinie spodziewać się można dopiero wraz z oczekiwanym wzrostem funkcjonalności podpisu elektronicznego.

2. E-usługa rejestracji przez Internet jako przykład wykorzystania możliwości SEPI i systemu zarządzania relacjami z klientem w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku

Coraz bardziej pożądanymi i coraz głośniejszymi postulowanymi rozwiązaniami w administracji publicznej stają się e-usługi, których przykładem jest wdrożona w październiku 2009 roku w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku rejestracja przez Internet. Jak dotąd jest to jedyna w pełni funkcjonalna implementacja tego typu systemu w Polsce. E-usługa oferowana jest w ramach przyjętego systemu zarządzania relacjami z klientem, wykorzystującego możliwości Samorządowej Elektronicznej Platformy Informacyjnej.

Rejestracja przez Internet stanowi egzemplifikację kolejnej cennej inicjatywy podjętej w PUP w Gdańsku w celu optymalizacji obsługi i wyjścia naprzeciw ewoluującym oczekiwaniom klientów. W 2003 roku, w jako pierwszym urzędzie pracy w Polsce, wdrożono w Gdańsku system zarządzania jakością ISO 9001, rok później przyjęto program „Polityka jakości” – swoiste zobowiązanie instytucji do ciągłego samodoskonalenia. W 2004 roku zainicjowano wielopłaszczyznowy i wieloletapowy program „Nowe oblicze pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego”, z takimi inicjatywami jak m.in.: utworzenie klubów pracy, centrum pracy, kąpieliska prasowego, sali informacji zawodowej, sali giełd pracy, uruchomienie stanowisk komputerowych, infokiosków, portiernię zastąpiono recepcją, a petent stał się klientem. Kolejną istotną innowacją, podnoszącą jakość świadczonych przez urząd usług jest Elektroniczny System Kolejkowy Qmatic. W 2008 roku uruchomiono usługę SMS-owe pośrednictwo pracy⁵.

Za sprawą portalu CRM i rejestracji przez Internet uzyskano: usprawnienie zarządzania czasem poprzez lepszą organizację pracy, skrócenie kolejek do rejestracji, zoptymalizowanie czasu obsługi klienta, odciążenie pracownika od konieczności wprowadzania danych klientów, możliwość wcześniejszego przygotowania się na przyjęcie konkretnych klientów, możliwość kontaktu z klientem jeszcze przed pierwszą wizytą⁶.

⁵ R. Budnik: *Nowe oblicze pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego w Gdańsku*, w: *Dobre praktyki w pośrednictwie pracy – innowacyjne projekty realizowane przez powiatowe urzędy pracy*. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2009, s. 9-25.

⁶ *Wykorzystanie nowoczesnych technik informatycznych ułatwiających obsługę osób bezrobotnych na przykładzie rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*, Materiały pokonferencyjne. Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku, 28.09.2009.

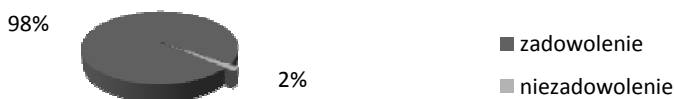
Funkcjonujący w PUP w Gdańsku system obsługujący rejestrację przez Internet jest kompatybilny zarówno z obecnie stosowanym programem PULS, jak i w predestynowanym do implementacji w przyszłości programem SYRIUSZ. Zaprezentowane rozwiązanie, za sprawą szeregu oferowanych korzyści, zdecydowanie znalazło uznanie urzędników, usprawniając znacznie ich pracę i wpisując się idealnie w obraną przez Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku strategię dynamicznego rozwoju.

3. Analiza wyników badania użytkowników e-usługi rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku

Kluczowe znaczenie dla optymalnego funkcjonowania administracji publicznej stanowi usatysfakcjonowanie obywateli – w tym wypadku osób bezrobotnych i poszukujących pracy. W celu poznania opinii klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Gdańsku odnośnie e-usługi rejestracji przez Internet, wraz z wdrożeniem systemu zostały zapoczątkowane badania ankietowe. Po dwumiesięcznym okresie ewaluacji, pierwsze uzyskane wyniki pozwalają na wyciągnięcie interesujących wniosków.

W przeprowadzonym w okresie 1.10 – 30.11.2009 badaniu wzięło udział 560 osób – korzystających z systemu rejestracji przez Internet. Wśród respondentów 51% stanowili mężczyźni. Większość ankietowanych (51%) była w wieku 18-27 lat, 38% w wieku 28-45, a najmniejszą grupę (11%) stanowiły osoby powyżej 45 roku życia. Największa rzesza badanych legitymowała się wykształceniem wyższym (40%), 17% - średnim zawodowym, 15% - średnim ogólnokształcącym, 11% - podstawowym/gimnazjalnym, 10% - zasadniczym zawodowym, a 7% - policealnym/pomaturalnym. Strukturę wiekową, jak i poziomu wykształcenia korzystających z e-usługi rejestracji przez Internet tłumaczyć należy zróżnicowaną świadomością możliwości oferowanych przez technologie informatyczne, popularnością kanałów elektronicznych oraz łatwością posługiwania się komputerem i poruszania się po Internecie.

Ogromna większość (98%) ankietowanych wyraziła swoje zadowolenie z wprowadzenia rejestracji przez Internet (rysunek 1).



Rys. 1. Zadowolenie ankietowanych z e-usługi rejestracji przez Internet

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Raportu z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Gdańsk 2010.

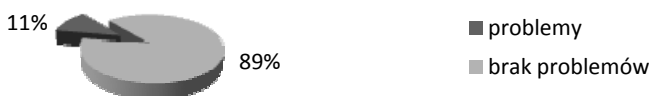
Prawie wszyscy (99%) ankietowani zadeklarowali ponowne skorzystanie z rejestracji przez Internet (rysunek 2).



Rys. 2. Deklaracja ponownego skorzystania z rejestracji przez Internet przy kolejnej rejestracji w urzędzie

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Raportu z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Gdańsk 2010.

Problemy z uzupełnianiem kolejnych rubryk internetowego formularza rejestracyjnego zasygnalizowało 11% respondentów (rysunek 3).

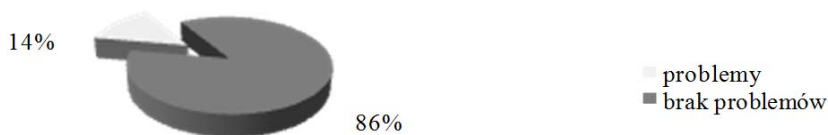


Rys. 3. Wystąpienie problemów z uzupełnianiem kolejnych rubryk formularza rejestracyjnego

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Raportu z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Gdańsk 2010.

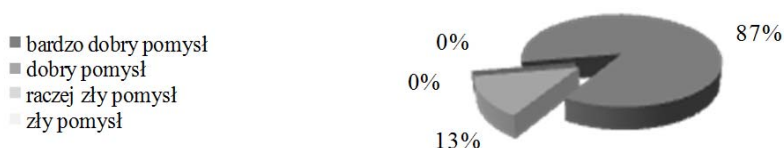
Według 14% ankietowanych podczas procesu rejestracji wystąpiły problemy techniczne (rysunek 4).

Poddając analizie typologię problemów technicznych napotkanych przez respondentów, 51% korzystających z rejestracji przez Internet doświadczyło trudności z połączeniem ze stroną systemu rejestracji. Prawie co piąty ankietowany wskazała na brak niektórych nazw w słowniku i brak możliwości ich ręcznego wpisania. Podczas próby rejestracji 17% respondentów wystąpił błąd w trakcie rejestracji, przez co nie doszła ona do skutku. Trudności z wpisywaniem danych zasygnalizowało 9% badanych. Dwu na stu klientów, pojawiając się później w punkcie obsługi w urzędzie, zastało brak uprzednio wypełnionego przez Internet formularza. Również 2% badanych miało problem z dodaniem kolejnych rubryk, jak np. posiadane umiejętności.



Rys. 4. Wystąpienie problemów technicznych podczas rejestracji przez Internet

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Raportu z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Gdańsk 2010.



Rys. 5. Ogólna ocena e-usługi rejestracji przez Internet

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Raportu z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Gdańsk 2010.

W ogólnej ocenie 87% respondentów rejestracja przez Internet została określona jako bardzo dobry pomysł, wg 13% jako dobry pomysł (rysunek 5). Dla niespełna całości próby badawczej (99%) e-usługa okazała się łatwa bądź bardzo łatwa w obsłudze. W opinii 88% badanych czas obsługi klienta uległ skróceniu, a wg 12% pozostał bez zmian. Na uwagę zasługuje fakt, iż prawie wszyscy (99%) ankietowani bardzo dobrze lub dobrze ocenili organizację pracy urzędnika obsługującego rejestrujących się przez Internet⁷.

Najważniejsze spodziewane w wyniku implementacji e-usługi korzyści dla klientów to m.in.: możliwość umówienia się na wizytę w konkretnym terminie, znaczna oszczędność czasu, brak konieczności oczekiwania w kolejce, łatwiejszy, wygodniejszy i szybszy dostęp do rejestracji.

Uzyskane w toku badania ankietowego wyniki, za sprawą przypisywanych przez klientów bardzo pozytywnych ocen, pozwalają uznać e-usługę rejestracji przez Internet za zdecydowanie cieszącą się wysokim uznaniem ofertę administracji publicznej. Równocześnie zasygnalizowane ułomności e-usługi na bieżącym jej stadium rozwoju dają szansę wyciągnąć wnioski odnośnie możliwych i oczekiwanych udoskonaleń systemu.

⁷ *Raport z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku, Gdańsk 2010, s. 1-9.

Podsumowanie

Nowoczesne technologie w administracji publicznej mają szansę w widoczny sposób usprawnić funkcjonowanie wielu instytucji państwowych, dostarczając urzędnikom wartościowych instrumentów ewidentnie ułatwiających ich pracę. Ewoluuująca Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna i system zarządzania relacjami z klientem stanowią przykład rozwiązań przyczyniających się do optymalizacji obsługi ludności. Wdrożona przez Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku e-usługa rejestracji przez Internet stanowi inicjatywę zyskującą bardzo duże uznanie wśród użytkowników, co predestynuje to rozwiązanie do dalszych ewaluacji i kolejnych implementacji.

Literatura

1. Budnik R.: *Nowe oblicze pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego w Gdańsku*, w: *Dobre praktyki w pośrednictwie pracy – innowacyjne projekty realizowane przez powiatowe urzędy pracy*. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2009.
2. *E-Gdańsk – europejska metropolia on-line*. Materiały źródłowe Referatu Multimedialnego Kancelarii Prezydenta. Urząd Miejski w Gdańsku, Gdańsk 2009.
3. Jodkowska L.: *Nowoczesna administracja publiczna – stopień realizacji e-government w Polsce na tle innych państw*, w: G. Rosa i A. Smalec (red.): *Nowoczesna administracja publiczna*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego „Ekonomiczne Problemy Usług” nr 45, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2009.
4. *Plan działania na rzecz administracji elektronicznej w ramach inicjatywy i2010: przyspieszenie wprowadzania elektronicznych usług administracji publicznej w Europie z korzyścią dla wszystkich*. Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2006.
5. *Raport z badania ankietowego dotyczącego rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*. Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku, Gdańsk 2010.
6. *Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna*, Materiały źródłowe Compu-terland SA i Grupy Sygnity. Warszawa 2009.
7. *Wykorzystanie nowoczesnych technik informatycznych ułatwiających obsługę osób bezrobotnych na przykładzie rejestracji przez Internet w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdańsku*, Materiały pokonferencyjne. Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku, 28.09.2009.

**E-SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION BASED ON THE EXAMPLE
OF LOCAL GOVERNMENT ELECTRONIC PLATFORM IN GDAŃSK**

Summary

Local Government Electronic Platform and Customer Relationship Management System in Gdańsk are exemplifying current development in the field of e-services in public administration being undertaken to meet rising expectations and increasing needs of citizens. Implementation of internet registration service by The District Labour Office in Gdańsk seems to be entirely appreciated by users and is undoubtedly predestinated to find more followers in the nearest future.

Translated by Tomasz Taraszkiewicz