

# Przyszłość e-administracji

Wacław Iszkowski

Strategia Lizbońska była od 2000 roku również źródłem europejskich programów informatyzacji administracji. Na ich podstawie powstawały programy przyjaznego e-Governmentu, realizowane przez każdy z krajów Unii Europejskiej, także u nas jako e-administracja. Niestety, w 2004 r. okazało się, że wykorzystanie informatyki do rozwoju gospodarki i administracji przynosi co prawda pozytywne rezultaty, ale nie daje szansy na szybkie zmniejszenie bezrobocia oraz poprawę opieki zdrowotnej.

Wyniki nie zadowolili europejskich polityków w obliczu zbliżających się wyborów, co zmniejszyło ich zainteresowanie informatyzacją. Również nowa pani komisarz do spraw społeczeństwa informacyjnego i mediów, Viviane Reding, więcej uwagi przykładła do kwestii nadzoru, kontroli i ochrony prawa własności do informacji w mediach niż do sensownego wykorzystania teleinformatyzacji.

Czyżby więc koniec budowy społeczeństwa informacyjnego mającego korzystać z nowoczesnej administracji? Czy wracamy do żarzątków, maszyn do pisania z kalką, formularzami składanymi na dziennik w kancelarii, a komputery odnosimy do piwnicy urzędów?

## Wolniej, ale dokładniej

Oczywiście nie ma mowy o powrocie do przestarzałych metod funkcjonowania

administracji. Raz rozpoczęty proces unowocześniania metod kontaktu obywateli i firm z urzędami nie da się zatrzymać. I obywatele, i urzędnicy już zaczęli się przyzwyczajać do komputerów, witryn z informacjami, elektronicznych formularzy oraz kontaktów poprzez e-listy. Sporo jeszcze z tych „nowości” nie działa jak należy i nie wszędzie są dostępne. Wiele też brakuje do rzeczywistej, dobrze zdefiniowanej, pełnej e-administracji.

Mamy natomiast czas na chwilę zastanowienia się, zanim pojawi się Plan Informatyzacji Państwa, zgodnie z ustawą o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, którego termin opracowania został przesunięty na 31 marca 2006 r. Możemy więc przyjrzeć się już dostępnym e-usługom administracji.

## e-Infomacje

Co prawda Biuletyny Informacji Publicznej zamarły i specjalnie nikt się nimi nie interesuje, bo według ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne mają być od nowa zdefiniowane. Za to mamy strony, witryny, portale i nawet wrota, na których są prezentowane informacje urzędowe dostępne dla petentów. Już chyba każda gmina ma swoją stronę, na której prezentuje między innymi procedury załatwiania spraw urzędowych leżących w jej kompetencjach. W opisach można znaleźć wyjątki z ustaw stanowiących podstawy prawne dla danej sprawy oraz formularze do wypełnienia – czasem zaś można wysłać taki formularz ze strony. Ale zadajmy sobie pytanie – po co te same informacje w różnych postaciach są prezentowane na stronach poszczególnych urzędów, gdy istnieje jedna ustawa i jeden

wzór dokumentu. Dlaczego dokładny opis procedury wraz z odpowiednimi wzorami dokumentów nie jest umieszczony na witrynie odpowiedniego urzędu centralnego (są tam tylko przeważnie teksty tych ustaw oraz związanych z nimi rozporządzeń)? Przecież w przypadku nowelizacji procedury trzeba dokonywać zmian w ponad dwóch tysiącach witryn, zamiast raz na witrynie danego urzędu. Jediną różnicą w załatwianiu rejestracji pojazdu między Wydziałem Komunikacji w Warszawie czy w Gdańsku mogą być inne godziny urzędowania oraz oczywiście adres wydziału. Chyba warto zadać to pytanie? W ramach ćwiczeń proszę o sprawdzenie strony swojego urzędu i spisanie tych informacji, które są identyczne z informacjami urzędu z sąsiedniego powiatu.

## Mysz

Dla odprężenia zajmijmy się chwilę naszą myszką znajdującą się przeważnie po prawej stronie klawiatury. (Uwaga: leworęczni mogą sobie przeprogramować mysz na leworęczną, leżącą po lewej stronie klawiatury z odwrotnie reagującymi klawiszami). W starszych systemach – na przykład obsługi rejestracji pojazdu – poruszaliśmy się po wyświetlonym na ekranie formularzu klawiszami strzałek, a wielu urzędników po pewnym czasie korzystało z tych klawiszy z wirtuozerią, bez potrzeby patrzenia na ekran, co pozwalało szybko wprowadzić dane o pojeździe. Teraz w nowym systemie, korzystając z myszy do przechodzenia z pola na kolejne pole lub do wyboru pozycji z menu, jest i trudniej, i dłużej, bo ręka musi z klawiatury przenieść się na mysz i trzeba popatrzeć na ekran, by zobaczyć, gdzie przesunąć wskaźnik myszy. W rezultacie zamiast kilku minut trwa to o wiele

dłużej. (Miła pani z Warty poinformowała mnie, że przy poprzednim systemie – tekstowym – wypełnienie polisy OC trwało 7 minut, a teraz w nowym – okienkowym z myszą – trwa minut 20!). I co – warto się było przyjrzeć naszej myszce? A może warto też sprawdzić, czy przypadkiem w nowym systemie nie można korzystać z tych samych klawiszy strzałek jak poprzednio? Jeśli podczas szkolenia nam tego nie pokazano, nie oznacza to jeszcze, że tego nie ma (a jeżeli rzeczywiście nie ma, to niestety ten nowy system nie spełnia oczekiwań) – a o ile będziemy mogli zwiększyć wydajność naszej pracy, że nie wspomnę już o skróceniu kolejki petentów.

## Kserotyzacja

Były takie czasy, że wykonanie kserokopii wymagało zgody dyrektora. Za to dzisiaj okazuje się, że w urzędach znacznie powszechniejsza od informatyzacji jest kserotyzacja. W przytoczonym już przykładzie rejestracji pojazdów wszystkie wymagane dokumenty muszą zostać na koszt petenta skserowane (nawet w urzędzie jest odpowiedni punkt usługowy). Epidemia kserowania dokumentów, a szczególnie dowodów osobistych i prawa jazdy, jest powszechna nie tylko w urzędach, ale również w bankach i w punktach sprzedaży usług. Przychodzi na myśl pytanie o cel tej kserotyzacji – jeżeli równocześnie wszystkie istotne dane z tych dokumentów są wpisywane do systemu. A jeśli, wbrew logice, urząd chce gromadzić kopie tych dokumentów, to może zamiast żądania kopii z kserografu po prostu można je zeskanować i dołączyć w formie pliku do odpowiedniego zapisu w systemie. Czy nie mam racji? Jeszcze jedna uwaga na marginesie, nasuwająca się przy kopiowaniu dowodu osobistego i spi-

sywaniu jego numeru – numer dokumentu jest wydrukowany najmniejszą czcionką. Oj, warto czasem myśleć, informatyzując i kserotyzując administrację.

## Znaczek skarbowy

W jednym z USC w Warszawie chciałem uzyskać kopię aktu. Udałem się osobiście do USC. Na parterze przezornie kupiłem odpowiedni znaczek skarbowy, dowiadując się o jego nominałe od czynnego kioskarza. Mniej przezorni musieli potem pokonać dwa piętra w dół i w górę (winda nie działała) po znaczek. Przed wejściem do pokoju dowiedziałem się o konieczności wypełnienia odpowiedniego formularza podania, którego akurat nie było. Z kolejnym petentem wszedłem do pokoju i dostałem plik pustych formularzy. Z wypełnionym podaniem (imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer dowodu, cel wystąpienia o kopię aktu, podpis) po pewnym czasie byłem „następny”. Zobaczywszy pliki aktów na biurku kierownika, zważyłem w możliwość załatwienia sprawy w tym dniu. Ale pan kierownik, przeczytawszy nazwisko z formularza podania, przeszedł do komputera stojącego w kącie i po chwili już drukował dwie kopie na urzędowych formularzach aktów. Po co więc był ten formularz podania – przecież mogłem ustnie poprosić kierownika o odpowiedni akt. Ale okazało się, że formularz podania był bardzo potrzebny, bo został wykorzystany do naklejenia znaczka i jego skasowania. Niestety, rozporządzenie Ministerstwa Finansów o elektronicznych znaczkach skarbowych jest dalej mało użyteczne. Bez takiego e-znaczka nie ma co myśleć o e-administracji i załatwianiu spraw urzędowych przez internet.

Podane przykłady są tylko fragmentem większej całości. Myślę, że czytelnicy mogą przedstawić podobne historie z własnej praktyki urzędniczej lub obserwacji podczas kontaktów z urzędami. Warto je analizować, bo właśnie w tych przykładach drzenią potencjalne możliwości usprawnienia administracji.


## Co dalej?

Przede wszystkim czekamy na Plan Informatyzacji Państwa.

Aby rzeczywiście usprawnić administrację, trzeba jeszcze znowelizować ustawę o podpisie elektronicznym, uzupełniając ją zaawansowanym podpisem elektronicznym umożliwiającym podpisywanie dokumentów w imieniu podmiotu, a nie fizycznej osoby reprezentującej podmiot. Warto też dokonać kilku uproszczeń oraz lepiej zdefiniować pojęcie urzędnika do bezpiecznego składania podpisu. Doświadczenia z wprowadzania faktur elektronicznych, w których Ministerstwo Finansów wprowadziło konieczność podpisywania faktur bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, pokazały, że taka forma jest na razie dla większości przedsiębiorców zbyt skomplikowana. Warto o tym pamiętać, wprowadzając podobne rozwiązania w administracji. Taki podpis powinien być wymagany tylko tam, gdzie to ma rzeczywiście prawne znaczenie.

Drugim problemem w informatyzacji administracji stają się zamówienia publiczne, które ze względu na szczególnie skomplikowane procedury znacząco ograniczają sprawność rozstrzygnięcia przetargów oraz ich szybką realizację. Jest nadzieja, że sejmowe prace nad nowelizacją prawa

zamówień publicznych nieco usprawni te procedury, ograniczając przy tym liczbę nieuzasadnionych protestów spowalniających przebieg przetargów.

Ale to już jest inna historia. 



*Dr inż. Waclaw Iszkowski – prezes Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji (od 1993 r.), członek Rady Informatyzacji przy MSWiA, Komitetu Informatyki PAN oraz Zarządu EICTA. Autor i współautor licznych opracowań i publikacji książkowych z dziedziny informatyki, telekomunikacji oraz projektowania systemów informatycznych.*

## Co dalej z podpisem elektronicznym?

Wiesław Paluszyński

Zastosowanie podpisów elektronicznych w administracji jest ciągle niewielkie. Lepiej jest w organizacjach gospodarczych, ale i tutaj marginalne znaczenie ma forma podpisu elektronicznego oparta na certyfikacie kwalifikowanym, nazwana przez polskiego ustawodawcę „bezpiecznym podpisem elektronicznym”. Najczęściej stosowane są formy podpisu „zwykłego”, wydawanego i stosowanego zgodnie z zasadami korporacyjnymi.

Nie lepiej jest z podpisem w sektorze bankowym, choć ten zgodnie z wielokrotnie powtarzаныmi obietnicami kierownictwa nieistniejącej już spółki Contrast, pełniącej przez kilka lat funkcje centralnego roota systemu wydającego tzw. bezpieczny podpis, miał być lokomotywą promującą komercyjne zastosowanie tej technologii. Nie spotkałem ani jednego banku, który wymagałby od swoich klientów stosowania „bezpiecznego podpisu” (w styczniu 2006 r.

pojawiła się pierwsza taka oferta!), ale jest na szczęście kilka banków stosujących technologie kryptografii asymetrycznej i podpisu zwykłego.

### Po co jest potrzebna kwalifikowana forma podpisu?

Podstawowym zadaniem dyrektywy UE z 2000 r. o podpisie elektronicznym i w jej efekcie polskiej ustawy o podpisie elektronicznym było stworzenie podstaw prawnych do uznawania określonego w prawie sposobu postępowania z elektronicznym dokumentem jako równoważnym formie pisemnej. Mówiąc bardziej technicznie – chodzi o zapewnienie dokumentowi elektronicznemu integralności, a jego autorowi niezaprzeczalnej identyfikacji, co umożliwi uznanie, że dokument zapisany elektronicznie w taki sposób niesie identyczne skutki prawne jak podpisana przez nas kartka papieru. Niejako przy okazji celem było zapewnienie, iż jeśli będziemy mieli dane do składania takiego elektronicznego podpisu, to będziemy mogli podpisywać dokumenty elektroniczne. Odbiorcy zaś – bez względu na to, kto dostarczył nam dane do składania podpisu i certyfikat kwalifikowany – będą mogli zawsze przeczytać i zweryfikować integralność dokumentu