

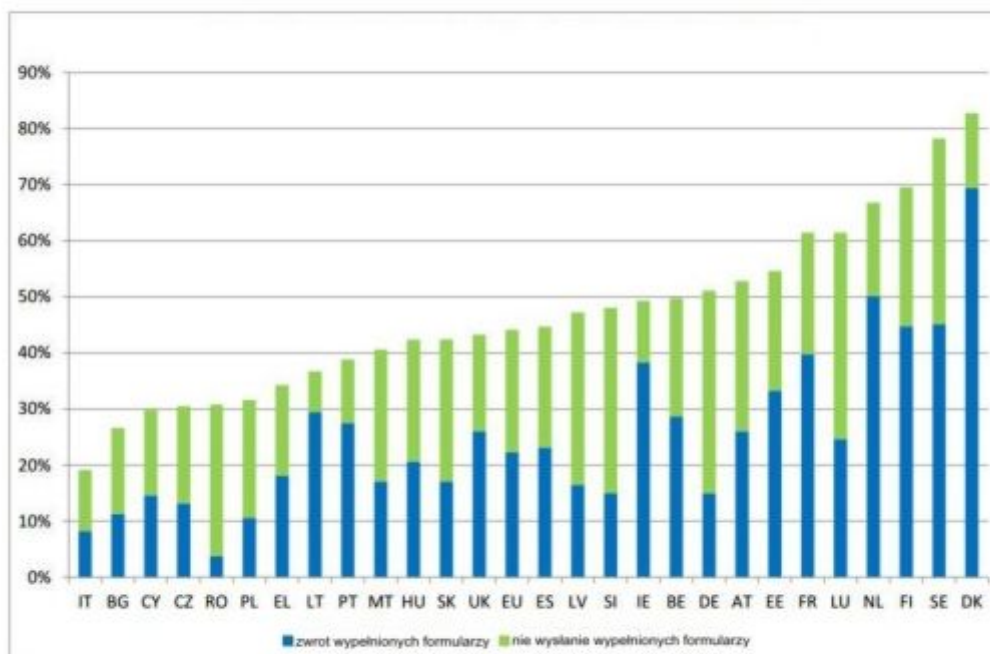
## Załatwianie spraw w urzędzie gminy przez Internet ? – dlaczego nie!

Marek Bigosiński

Postęp technologiczny, rozwój i dostępność najnowszych technologii informacyjnych i komunikacyjnych powoduje, że w każdej dziedzinie życia powszechnie stosuje się urządzenia ułatwiające komunikację i dostęp do informacji, dostęp do usług świadczonych z wykorzystaniem sieci Internet. Przykłady można mnożyć – poczynając od powszechnego korzystania z telefonii bezprzewodowej (liczba telefonów komórkowych zdecydowanie przekracza liczbę mieszkańców, nie wyłączając niemowląt), telewizji przez Internet, bankowości elektronicznej, dokonywania zakupów czy coraz powszechniejszego uczestniczenia w portalach społecznościowych.

W kontekście przytoczonych przykładów dosyć skromnie przedstawia się pozycja Polski (trzecia dziesiątka) wśród krajów Unii Europejskiej w rankingu dotyczącym korzystania z usług e-administracji.

### Korzystanie z usług e-administracji przez mieszkańców UE w 2012 roku



Źródło: Komisja Europejska, Digital Agenda Scoreboard 2013

Każda gmina dysponuje własnym portalem internetowym, pełniącym rolę publikatora informacyjnego, na którym zamieszczane są informacje z życia lokalnej społeczności a także te, zaliczane do kategorii informacji publicznej, które gmina musi zamieszczać z mocy prawa.

Dla zapewnienia możliwości „zdalnego” kontaktu mieszkańca z urzędem administracji publicznej, w 2008 roku zobligowano urzędy do uruchomienia elektronicznej skrzynki podawczej za pomocą której można przestać do urzędu pisma inicjujące sprawę urzędową. Skrzynka ta wysyła elektroniczne potwierdzenie poświadczające fakt, że dokument dotarł do urzędu. Co więcej, w ramach przedsięwzięć ogólnopolskich została uruchomiona elektroniczna platforma usług administracji publicznej (ePUAP), która ma ułatwiać załatwianie spraw z wykorzystaniem Internetu. Dla potwierdzania tożsamości obywatela podczas elektronicznych kontaktów z administracją wprowadzono nieodpłatny mechanizm

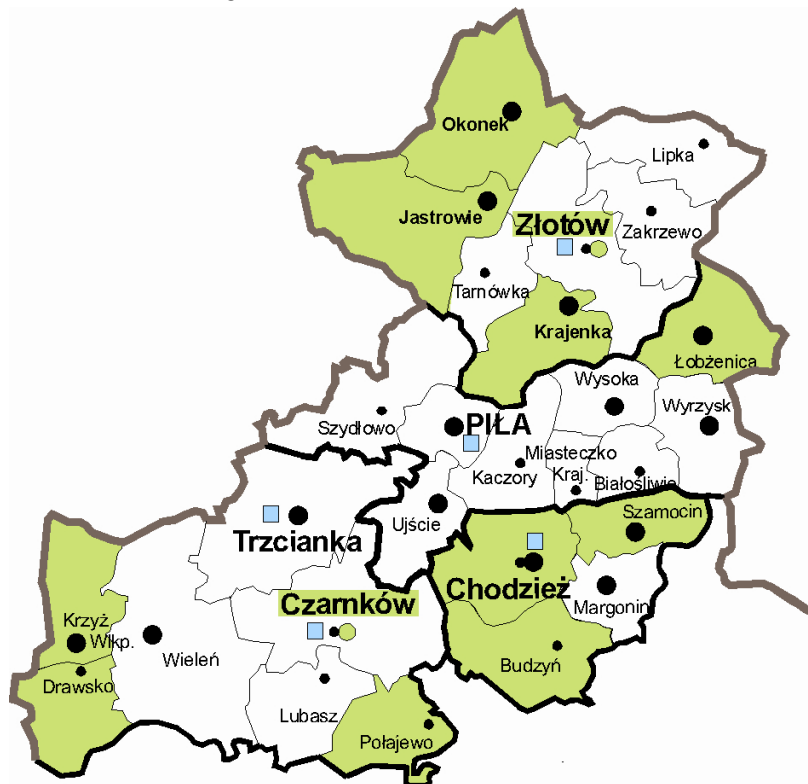
*profilu zaufanego*. Wykorzystując ów *profil* obywatel może załatwić sprawy administracyjne (np. wnoszenie podań, odwołań, skarg) drogą elektroniczną bez konieczności osobistego udania się do urzędu.

Jednak pomimo takich udogodnień relatywnie niewielu mieszkańców gmin próbuje załatwiać sprawy przez Internet. Nie można tego tłumaczyć brakiem komputera, czy brakiem dostępu do Internetu. Z danych Głównego Urzędu Statystycznego z końca 2012 roku wynika, że w Polsce 73.4% gospodarstw domowych korzysta z komputera a 70.5% ma dostęp do Internetu.

Dla zmiany tej sytuacji Wielkopolski Ośrodek Kształcenia i Studiów Samorządowych opracował projekt pn. *Podniesienie jakości i dostępności usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną w 12 gminach północnej Wielkopolski*. Zyskał on akceptację Ministerstwa Rozwoju Regionalnego oraz środki finansowe z *Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 – 2013*.

W przedsięwzięciu uczestniczą gminy:

- Z terenu Powiatu Chodzieskiego: Gmina Chodzież, Gmina Budzyń, Miasto i Gmina Szamocin
- Z terenu Powiatu Złotowskiego: Miasto Złotów, Gmina i Miasto Jastrowie, Gmina i Miasto Krajenska, Miasto i Gmina Okonek
- Z terenu Powiatu Czarnkowsko-Trzcianeckiego: Miasto Czarnków, Gmina Drawsko, Miasto i Gmina Krzyż Wlkp., Gmina Połajewo
- Z terenu Powiatu Piłskiego: Miasto i Gmina Łobzenica.



Mapka określająca zasięg terytorialny projektu (opracowanie własne).

Celem projektu jest przygotowanie gmin północnej Wielkopolski do wdrażania nowoczesnych narzędzi informatycznych, dla podniesienia jakości i dostępności świadczonych usług publicznych oczekiwanych przez mieszkańców, firmy i instytucje.

By to było możliwe, konieczne będzie podniesienie kompetencji pracowników samorządowych - kadry zarządzającej, kadry kierowniczej i administratorów systemów informatycznych w zakresie oferowania i uruchamiania e-usług publicznych. Dlatego zaplanowano cykl zajęć wykładowych i warsztatowych oraz zapoznanie się z „dobrymi praktykami” z obszaru e-administracji.

Dla zdefiniowania oczekiwań mieszkańców, przedsiębiorców i organizacji społecznych odnośnie świadczenia przez samorzady usług publicznych z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi informatycznych, zostaną przeprowadzone badania i analizy. Wynikiem ich będzie opracowanie pn. *Raport o jakości i dostępności usług publicznych w 12 gminach północnej Wielkopolski*.

Już teraz zachęcam Państwa do wyrażenia swej opinii na temat katalogu spraw, które mogłyby być realizowane przez Internet.

Praktycznym wymiarem projektu będzie wprowadzenie kilku nowych usług (wybranych z katalogu spraw wskazanych podczas badań), które będą świadczone drogą elektroniczną. Jednym z ważnych rezultatów projektu będzie *Strategia rozwoju e-urzędu w 12 gminach północnej Wielkopolski*, która określi na najbliższe lata, strategiczne działania usprawniające funkcjonowanie urzędów z wykorzystaniem najnowszych technologii.

Ważnym czynnikiem popularyzacji nowego sposobu załatwiania spraw jest dotarcie do jak najszerszego kręgu osób z informacją o pojawiających się możliwościach. Będzie to realizowane w ramach działań promocyjnych i edukacyjnych adresowanych do szerokiego grona osób, poczynając od młodzieży gimnazjalnej po osoby dorosłe. Już teraz w urzędzie gminy są dostępne ulotki informacyjne, bieżące informacje można znaleźć na stronie WWW projektu pod adresem:

[www.pmrr.wokiss.pl](http://www.pmrr.wokiss.pl)

Zachęcam do zaglądania na tę stronę a także wyrażania swoich opinii – można je przesyłać na adres:

[projekt\\_mrr@wokiss.pl](mailto:projekt_mrr@wokiss.pl)

Uwagi te pozwolą na pełniejsze dostosowanie przyjętych rozwiązań do Państwa oczekiwań.



POMOC TECHNICZNA  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wielkopolski Ośrodek Rozwoju i Studiów Samorządowych

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



***Podniesienie jakości i dostępności usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną  
w 12 gminach północnej Wielkopolski (1/JUP/2012)***

*Projekt częściowo finansowany przez Unię Europejską w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 – 2013*