

SMS-y od urzędnika, e-administracja u sołtysa – polskie urzędy korzystają z nowoczesnych narzędzi IT. Zmiany to efekt nowych przepisów, uniijnych wymagań i rosnących oczekiwań. Klienci zaczynają wymagać od urzędów szybkiej i profesjonalnej obsługi. W 2011 roku zyskają jeszcze jedno narzędzie komunikacji – elektroniczny dowód osobisty.

Zamiast stosów dokumentów – obieg elektroniczny – to już powoli norma w polskich samorządach. Większość gmin albo już ma, albo właśnie wdraża elektroniczny obieg spraw i dokumentów.

Porządek w e-papierach

Taki system powstaje na przykład w Grębolicach w powiecie polkowickim. – Gdy zacznie działać, każde pismo po wpłynięciu do urzędu będzie skanowane i przesyłane do odpowiednich osób, które w określonym terminie będą wykonywać przewidziane procedurą czynności (odpowiedzi, pozwolenia, decyzje). Jeżeli tego nie zrobią, to dokładnie będzie wiadomo, kto i na jakim etapie wprowadził opóźnienie – wyjaśnia Adam Lasota, dyrektor sprzedaży MIS S.A. W efekcie zamiast dokumentu w wielu wersjach i w komputerach różnych osób, w urzędzie będzie powstawał jeden wspólny wariant. Nawet jeżeli jedna osoba sporządzi pismo, a później inni pracownicy będą je modyfikowali, to wszyscy użytkownicy będą mieli dostęp do tej samej wersji dokumentu udostępnionego elektronicznie, a wprowadzone do niego zmiany będzie można śledzić na bieżąco. Urzędnicy będą mogli na bieżąco informować obywateli o postępie rozpatrywanych spraw. Wdrożenie elektronicznego systemu zarządzania obiegiem dokumentów usprawni pracę, oszczędzi czas i uporządkuje przepływ informacji w urzędzie.

Końcówki u sołtysów

Oszczędność czasu mieszkańcom Krośnic ma z kolei zapewnić inne rozwiązanie informatyczne. W tamtejszym Urzędzie Gminy e-administracja została tak rozbudowana, że korespondencję do urzędu można wysłać bezpośrednio ze swojej miejscowości, od sołtysa. – Dzięki temu osoby, które nie mają dostępu do sieci, albo nie wiedzą jak z niej korzystać, mogą załatwiać sprawy urzędowe przez internet – mówi Marcel Kasprzak, prezes firmy MIS SA. Wszystkie wnioski i formularze dostępne są w sołectwie, dzięki czemu mieszkańcy nie muszą po nie jechać do Urzędu Gminy, wracać do domu, kompletować załączników i ponownie jechać do Urzędu, by dokumenty złożyć – dodaje. 22 sołtysów przejmują sprawy od mieszkańców w poszczególnych wioskach. Wszyscy oni pełnią rolę łączników: gdy nadejdzie odpowiedź z urzędu, informują mieszkańców o wyniku rozpatrzenia sprawy.

W ramach wdrożenia we wszystkich sołectwach zainstalowano komputery i podłączono je do systemu. Dodatkowo urzędnicy zostali zaopatrzeni w drukarki i skanery. Końcówki u sołtysów służą nie tylko do przesyłania spraw od mieszkańców. To bardzo ważne narzędzie w kontaktach pomiędzy urzędem i sołtysami, na przykład w sytuacji kryzysowej, takiej jak powódź.

SMS od urzędnika

Do komunikacji między urzędnikami oraz z mieszkańcami urzędnicy coraz częściej wykorzystują też SMS-y. Popularne są informacyjne serwisy SMS-owe, z których można korzystać anonimowo, by dowiedzieć się o ważnym wydarzeniu kulturalnym czy sportowym w mieście. Czym innym są moduły SMS, za pośrednictwem których urzędnicy mogą kontaktować się z konkretnymi osobami. W Przemkowie na przykład przy pomocy SMS-a informuje się mieszkańców, że jego sprawa została rozpatrzona, albo że potrzebne są dodatkowe dokumenty. – Dzięki temu mieszkańcy nie muszą się fatygować do Urzędu, by dowiedzieć się czy ich dowód osobisty jest już do odbioru oraz czy na przykład dostali pozwolenie na budowę – wyjaśnia Marcel Kasprzak, prezes MIS SA. - To tańsze i szybsze rozwiązanie niż na przykład korzystanie z usług pocztowych – dodaje Leszek Frąckowiak, sekretarz Urzędu Miejskiego w Przemkowie. Dzięki rozwiązaniu IT mieszkańcy otrzymują ważne dla nich informację na komórki, ale tylko pod warunkiem że zgodzą się na takie rozwiązanie. Podczas składania dokumentów w urzędzie deklarują, że chcą otrzymywać SMS-y z powiadomieniami.

Czekamy na e-dowód

E-administracja nabierze tempa wraz z wprowadzeniem elektronicznych dowodów osobistych, z których Polacy będą mogli korzystać w 2011 roku. Dokument ma posiadać mikroprocesor, odpowiedzialny między innymi za

uwierzytelnianie podpisu elektronicznego, kontakty z e-urzędami oraz identyfikację użytkownika przy rejestrach publicznych. Właśnie dlatego, że dowód osobisty będzie wzbogacony o elektroniczny nośnik (czyli chip) umożliwi załatwianie spraw urzędowych przez internet. - Elektroniczny dowód to będzie kolejny etap cyfrowej rewolucji, która dzieje się na naszych oczach. Człowiek poświęca na wszystko coraz mniej czasu i coraz mniej pieniędzy, i właśnie to nazywa się postępem – mówi Marcel Kasprzak, prezes firmy MIS SA, zajmującej się projektowaniem i wdrażaniem elektronicznych systemów dla gmin. Jego zdaniem na cyfrową rewolucję muszą być przygotowane urzędy. Czasu jest niewiele. Wszystko wskazuje na to, że e-dowód osobisty ma zostać wprowadzony w lipcu 2011 roku.

Profit Communications