

# Łatwy kontakt

W Szczecinie, Bydgoszczy i Lublinie wprowadzono nowe możliwości kontaktowania się obywateli z urzędem. **PIOTR WASZCZUK**

**T**echniki teleinformatyczne w administracji publicznej stają się coraz bardziej powszechnym narzędziem ułatwiającym kontakt obywateli z organami państwa. Kolejne instytucje rozbudowują posiadaną infrastrukturę sprzętową i wdrażają nowoczesne systemy IT. Jest to w dużej mierze działanie z korzyścią dla interesantów różnego rodzaju urzędów.

Z pewnością informatyzacja urzędów ma duży związek z wymaganiami narzucanymi ogólnie. Jednak niektóre urzędy na własną rękę podejmują inicjatywy zmierzające bezpośrednio do ułatwienia obsługi interesantów. Tworzone są coraz nowsze rozwiązania i systemy, które mają wspólne cele: zautomatyzować proces obsługi petentów i ułatwić im dostęp do informacji. Można odnieść wrażenie, że gdyby wymienione poniżej instytucje skorzystały z wzajemnych doświadczeń, powstałby niemal idealny system elektronicznej obsługi petentów.

## Rozmowa z urzędnikiem online

Interesanci lubelskiego Urzędu Miasta mogą kontaktować się z urzędem, m.in. za pomocą technologii VoIP. Autorski system stworzony i wdrożony przez firmę Wind Telecom umożliwi nawiązanie

bezpośredniego połączenia z konkretnymi urzędnikami. „Idea systemu było udostępnienie obywatelom nowego kanału komunikacji, dzięki któremu w sposób łatwy i, co ważne, bezpłatny mogą komunikować się z urzędnikami w poszczególnych oddziałach Urzędu Miasta Lublina” – mówi Jan Wójcik z Wind Telecom. Całość połączenia realizowana jest za pośrednictwem witryny internetowej urzędu. Po uruchomieniu odpowiedniego apletu, system prezentuje listę 25 numerów do sekretariatu każdego wydziału. Połączenie realizowane jest natychmiast po wybraniu jednego z nich.

System, który został włączony do sieci teleinformatycznej urzędu, zawiera również moduł interaktywnej obsługi głosowej (IVR). Obecnie za jego pośrednictwem można m.in. uzyskać informacje o godzinach pracy urzędu, obowiązujących procedurach oraz dokumentach niezbędnych przy składaniu konkretnych wniosków. W planach jest też uniezależnienie możliwości nawiązania połączenia od oprogramowania internautów. Obecnie z aplikacji mogą korzystać tylko użytkownicy systemu Windows. Planowane jest również zintegrowanie IVR z urzędowym systemem obiegu dokumentów, co umożliwi klientom urzędu uzyskanie błyskawicznej informacji o stopniu zaawansowania konkretnych spraw.

## Rejestracja w urzędzie

W UM Bydgoszcz działa elektroniczne biuro obsługi. Specjalnie przygotowany portal pozwala na wypełnianie urzędowych druków w formie elektronicznej i składanie ich za pośrednictwem Internetu. Bardzo dobrze funkcjonuje także system rejestracji użytkowników portalu. Dzięki niemu możliwe jest śledzenie postępowania dotyczącego złożonego drogą elektroniczną wniosku. Poza tym cały system IT bydgoskiego urzędu jest przygotowany do przyjmowania wniosków podpisanych

kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Za pośrednictwem Internetu można również porozmawiać z urzędnikami z Bydgoszczy. Tam jednak połączenia z nimi odbywają się za pomocą komunikatora Skype.

## Urząd bez kolejek

Z kolei serwis UM Szczecina daje możliwość zdalnej rezerwacji miejsca w urzędowej kolejce. Za pośrednictwem strony internetowej można wręcz umówić wizytę w urzędzie z dokładnością do kilkunastu minut. W procesie rejestracji system prosi m.in. o podanie imienia, nazwiska i numeru PESEL. Później, na urzędowym terminalu wystarczy wpisać podany wcześniej PESEL, a system prawie natychmiast przydzieli konkretne stanowisko. Średni czas oczekiwania osób korzystających z elektronicznej rejestracji nie przekracza 5 minut.

Serwis szczecińskiego e-Urzędu zawiera również informacje o procedurach i sposobach załatwiania spraw urzędowych. Dotychczas opisano procedury związane z prawie 500 sprawami. Istnieje także możliwość pobrania urzędowych formularzy, które mogą zostać wydrukowane i wysłane klasyczną pocztą, bądź

przesłane w postaci elektronicznej. Stale trwają prace nad rozszerzeniem funkcjonalności serwisu, którego początki sięgają 2004 r. „Uruchamiamy indywidualne konto interesanta. Wiążemy duże nadzieje z tą usługą, ponieważ jest prosta i tania” – twierdzi Andrzej Feterowski, dyrektor wydziału informatyki UM w Szczecinie. „W ramach e-Urzędu przygotowujemy też nowe kanały komunikacyjne, m.in. Skype, Gadu-Gadu, SMS, czat i inne, gdyż za pomocą poczty elektronicznej można zapisać urzędnika już od dawna” – dodaje.

UM w Szczecinie współpracuje także z organami wydającymi konkretne dokumenty (m.in. dowody osobiste i prawa jazdy). Dzięki temu informacje o konkretnych dokumentach przesłanych do urzędu automatycznie znajdują się w odpowiedniej bazie

**Można odnieść wrażenie, że gdyby urzędy skorzystały wzajemnie ze swoich doświadczeń, powstałby niemal idealny system elektronicznej obsługi interesantów.**

danych. To z kolei umożliwia interesantom zdalne uzyskanie informacji, czy dokument, na który czekają, jest już do odbioru.

**Widoki na przyszłość**  
Kolejne urzędy rozbudowują swoje systemy

informatyczne i otwierają je dla interesantów. Zapowiadane są również inicjatywy o charakterze ogólnokrajowym. Przykładowo, niebawem wszyscy obywatele mają mieć możliwość składania elektronicznego zeznania podatkowego. Może się wydawać, że polska administracja – niezależnie od problemów i afer związanych z kolejnymi przetargami – powoli, ale konsekwentnie się informatyzuje. W dłuższej perspektywie mogą na tym zyskać wszyscy – obywatele i urzędnicy, których praca dzięki wdrożeniu odpowiednich narzędzi IT staje się łatwiejsza.

Jak ilustrują przykłady państw zachodnich, uproszczone procedury i większa dostępność informacji oznaczają również konkretne oszczędności – dzięki informatyzacji wszelkie kontakty z organami publicznymi odbywają się sprawniej i zajmują mniej czasu. Czasu, który zwłaszcza dzisiaj jest zasobem bardzo kosztownym. ■

## Urzędomat zamiast urzędnika

W kolejnych polskich urzędach pojawiają się urządzenia zwane „urzędomatami”. Mogą one m.in. odbierać dokumenty, wiarygodnie poświadczając ich złożenie w urzędzie. Poza tym sprawdzają

się również jako elektroniczny punkt informacji. Choć jeden urzędomat kosztuje ok. 20 tys. zł – wprowadziła je już część urzędów skarbowych, np. w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie.