


COMARCH



e-usługi administracji: w jaki
sposób pomóc obywatelowi
wykorzystując ePUAP

Adam Świętojański, Łagów 2011

Agenda

1. Po co e-usługi w administracji publicznej?
2. Jest dobrze czy też jest niedobrze?
3. ePUAP – jak się zmieniał i po co?
4. Główne zmiany
 - Nowa strona główna
 - Nowy katalog usług publicznych
 - Kreator edycji i wysyłania dokumentów
5. Jak działa Profil Zaufany
6. Możliwe scenariusze wykorzystania ePUAP
7. Podsumowanie

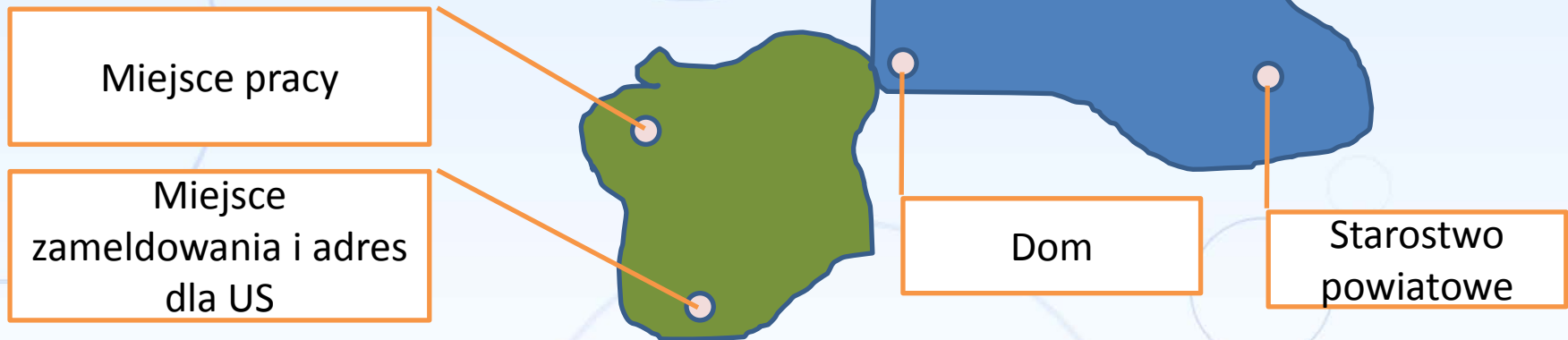
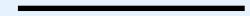
Po co e-usługi w administracji publicznej?

- Dla oszczędności papieru i wkładu w długopisach?
- Dla zmniejszenia kosztów obsługi (etaty)?

■ Powiat w sąsiedztwie 'dużego miasta'

■ Duże miasto

15 km



- Przejechanie w korkach 40 km (w 2 strony) to 2 godziny i nawet 5 l benzyny (25 PLN)
- Przy pięciu kontaktach w roku z administracją dla obywatela to 5 dni urlopu i 125 PLN

Jest dobrze 😊

1. Prawo nakazuje przyjmowanie dokumentów elektronicznych przez ESP
 2. Duża część urzędów ma skrzynki na ePUAP
 3. Znaczna liczba urzędów korzysta z innych rozwiązań
- } Spora dostępność

Jest źle 😞

1. Z nielicznymi wyjątkami obywatele w ogóle nie kontaktują się elektronicznie z administracją
2. W bardzo małej grupie urzędów można skorzystać z usług dedykowanych

Dlaczego jest tak źle skoro jest tak dobrze?

1. Wymóg podpisu – Podpis PZ
2. Niska świadomość swoich praw i obowiązków (obustronnie) – Informowanie, Promocja
3. Potrzeba zmiany w mentalności + (pisemnie/na piśmie + elektronicznie chyba że przepis stanowi inaczej) – historyjka ‘z życia wzięte’

pytanie:

Witam,

W jaki sposób złożyć pismo w Urzędzie w postaci elektronicznej zgodnie z KPA (z wystawieniem UPO i obsługą podpisu elektronicznego)? Możliwość tak powinna istnieć już od kilku lat.

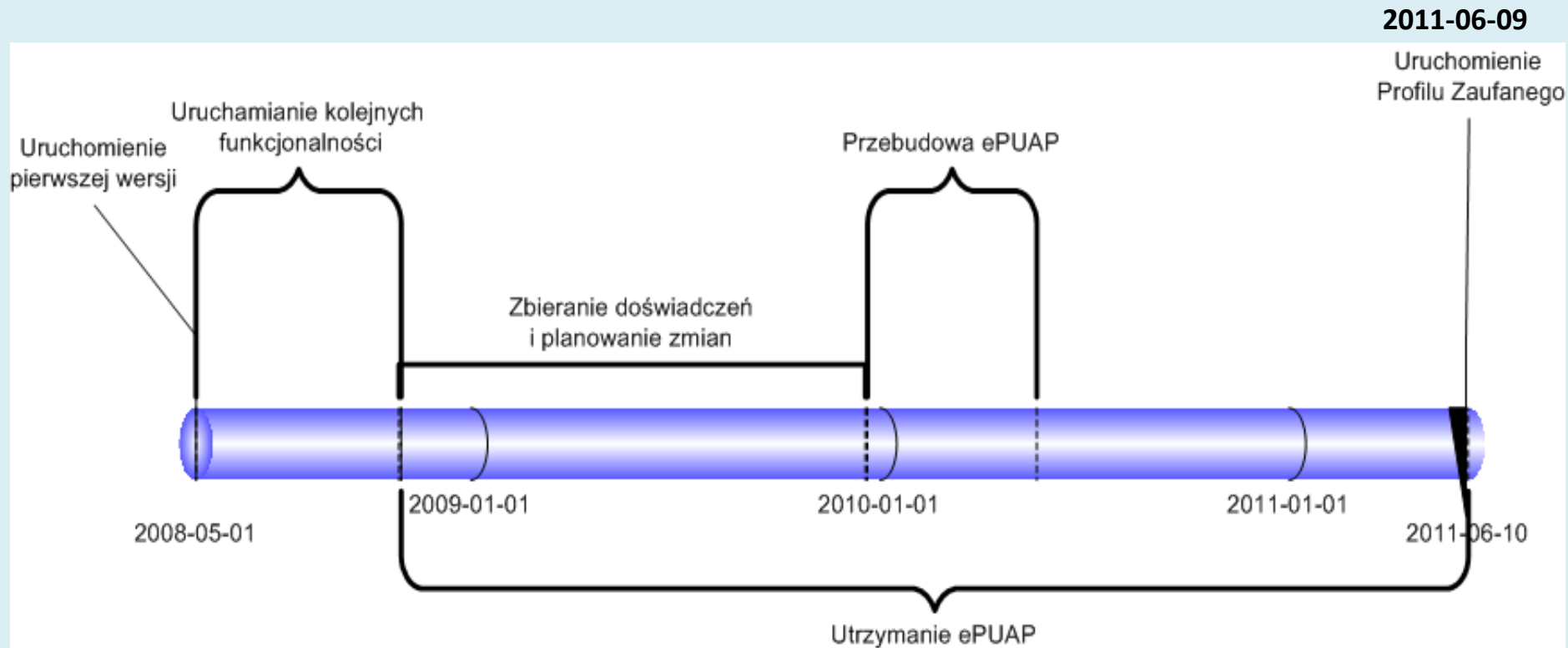
Pozdrawiam,

odpowiedź:

Szanowny Panie,

ze względu na kosztowny podpis elektroniczny do kontaktów z Urzędem chcemy wykorzystać bezpłatny profil zaufany ePUAP, który zacznie działać, jak obiecuje MSWiA w ciągu dwóch miesięcy. Takie rozwiązanie przyjmuje większość gmin. Jesteśmy w trakcie rozmów z firmą, która zintegruje wdrożony przez nas system ***** z ePUAPem. Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku urzędy mają 12 miesięcy na dostosowanie systemu elektronicznego obiegu dokumentów do wymagań określonych przepisami prawa. Na pewno od 2012 roku będzie możliwe w Urzędzie wnoszenie podań w formie elektronicznej za pośrednictwem profilu ePUAP.

Kilka słów historii



Cele przebudowy ePUAP

1. Upowszechnienie dostępu do usług e-administracji

- Profil Zaufany jako alternatywa dla niedostępnego podpisu cyfrowego
- Uznanie certyfikatów wystawców europejskich
- Przyjazne mechanizmy wyszukiwania usług
- Dbłość w zakresie dostępności (dla osób z dysfunkcjami, dostęp przez urządzenia mobilne)

2. Poprawa ergonomii oraz pozytywnego wrażenia użytkownika przy korzystaniu z serwisu

- Znaczne modyfikacje zwiększające ergonomię a także sprawność działania platformy
- Nastawienie na użytkownika końcowego przy projektowaniu nowego GUI (dodatkowa pomoc, mechanizmy kreatorów)
- Wprowadzenie nowych mechanizmów pomocy

3. Lepsze wsparcie dla użytkowników

- Wprowadzenie dodatkowych mechanizmów kontaktu z użytkownikami: komunikator, formularz kontaktowy, masowe wysyłanie informacji do użytkowników

Zmiany – nowa strona główna

- Bezpośredni dostęp do usług
- Uwypuklenie możliwości kontaktu z konsultantami
- Szybki dostęp do materiałów z pomocą dla użytkowników
- Prezentacja aktualności

The screenshot displays the ePUAP website interface. At the top, there is a header with the ePUAP logo and the text 'elektroniczna platforma usług administracji publicznej'. Navigation links include 'Zaloguj się', 'Zarejestruj się', 'Pomoc', and language options 'EN'. A search bar contains the text 'zdarzenie w zyciu, sprawa, dokument lub nazwa urzędu'. Below the search bar, there are several service categories with 'więcej' links: 'Sprawy obywatelskie', 'Motoryzacja i transport', 'Podatki, opłaty, cła', 'Przedsiębiorczość', 'Geodezja i kartografia', 'Pomoc społeczna', 'Inne sprawy urzędowe', and 'Kultura, sport i turystyka'. On the right side, there are three informational boxes: 'Do czego służy ta strona?', 'Chcesz wiedzieć więcej?', and 'Potrzebujesz pomocy?'. At the bottom, there are sections for 'Aktualności' and 'Podmioty publiczne'. The footer contains various logos, including 'INNOWACYJNA GOSPODARKA', 'ENIA DLA PRZEDSIĘBIORCÓW', and 'UNIA EUROPEJSKA'.

Zmiany – Katalog Usług Publicznych

- Zorientowany na zdarzenia życiowe
- Wyszukiwanie poprzez wyszukiwarkę
- Opis usługi a karta usługi

The screenshot displays the ePUAP website interface. At the top, there is a navigation bar with the ePUAP logo and the text 'elektroniczna platforma usług administracji publicznej'. Below the logo is a search bar with the text 'Szukaj w portalu ePUAP' and a search button. The main content area is divided into several sections, each with a title and a list of services. The sections include: 'Praca i zatrudnienie', 'Przedsiębiorczość', 'Edukacja', 'Podatki, opłaty, cła', 'Sprawy obywatelskie', 'Zdrowie', 'Rolnictwo', 'Prawo i sądownictwo', 'Inne sprawy urzędowe', 'Motoryzacja i transport', 'Budownictwo i mieszkania', and 'Pomoc społeczna'. Each section contains a list of specific services and a link to 'więcej spraw'. On the right side of the page, there are three informational boxes: 'Do czego służy strona?', 'Jak znaleźć sprawę w ePUAP?', and 'Sprawy w Twojej miejscowości'. The bottom of the page features a red box with the text 'Potrzebujesz pomocy?' and a link 'Skontaktuj się z nami'.

Zmiany – obsługa dokumentów

- 3 kroki w kreatorze
 - 1) Wypełnianie dokumentu
 - 2) Podgląd i podpis
 - 3) Wysyłanie dokumentu
- Minimalizacja przycisków i dostępnych funkcji jedynie do tych niezbędnych
- Opcje zaawansowane dla dokumentów
- Możliwość wysyłania do wielu odbiorców


[Powrót do folderu dokumentów odbiorczych](#)


Kreator wysyłania dokumentu

Wypełnianie dokumentu → Podgląd i podpis → Wysyłanie dokumentu

[pokaż opcje zaawansowane](#)

Odbiorca dokumentu

 Do: ŚWIĘTOKRZYSKI URZĄD WOJEWÓDZKI W KIELCACH
[zmień odbiorcę](#) [pokaż adres skrytki](#)

 Odbiorca, do którego zostanie wysłany dokument.

Jak załatwić sprawę online?


1. Wypełnij formularz i dodaj załączniki jeśli wymagane
2. Następnie dokonaj opłaty jeśli wymagana
3. Przejdź do następnego kroku

Treść dokumentu

Wnioskodawca: Kielce, 2011-5-10
 Chcę poprawić (uzupełnić) dane ręcznie
PESEL:
Adam Świętojański · CA

Telefon:
Email:





Świętokrzyski Urząd Wojewódzki
25-516 Kielce
Al. Dk. Wieków Kielc 3

Treść wniosku 

Oświadczenie:

1. Chcę otrzymywać korespondencję za pomocą środków komunikacji elektronicznej (art. 39¹ Kodeksu postępowania administracyjnego – Dz. U. 2000 r., Nr 98, poz. 1071 j.t.).


Załączniki

  Ważnij przycisk  aby dodać kolejny załącznik.
Ważnij przycisk  aby usunąć wybrany (podświetlony) załącznik.

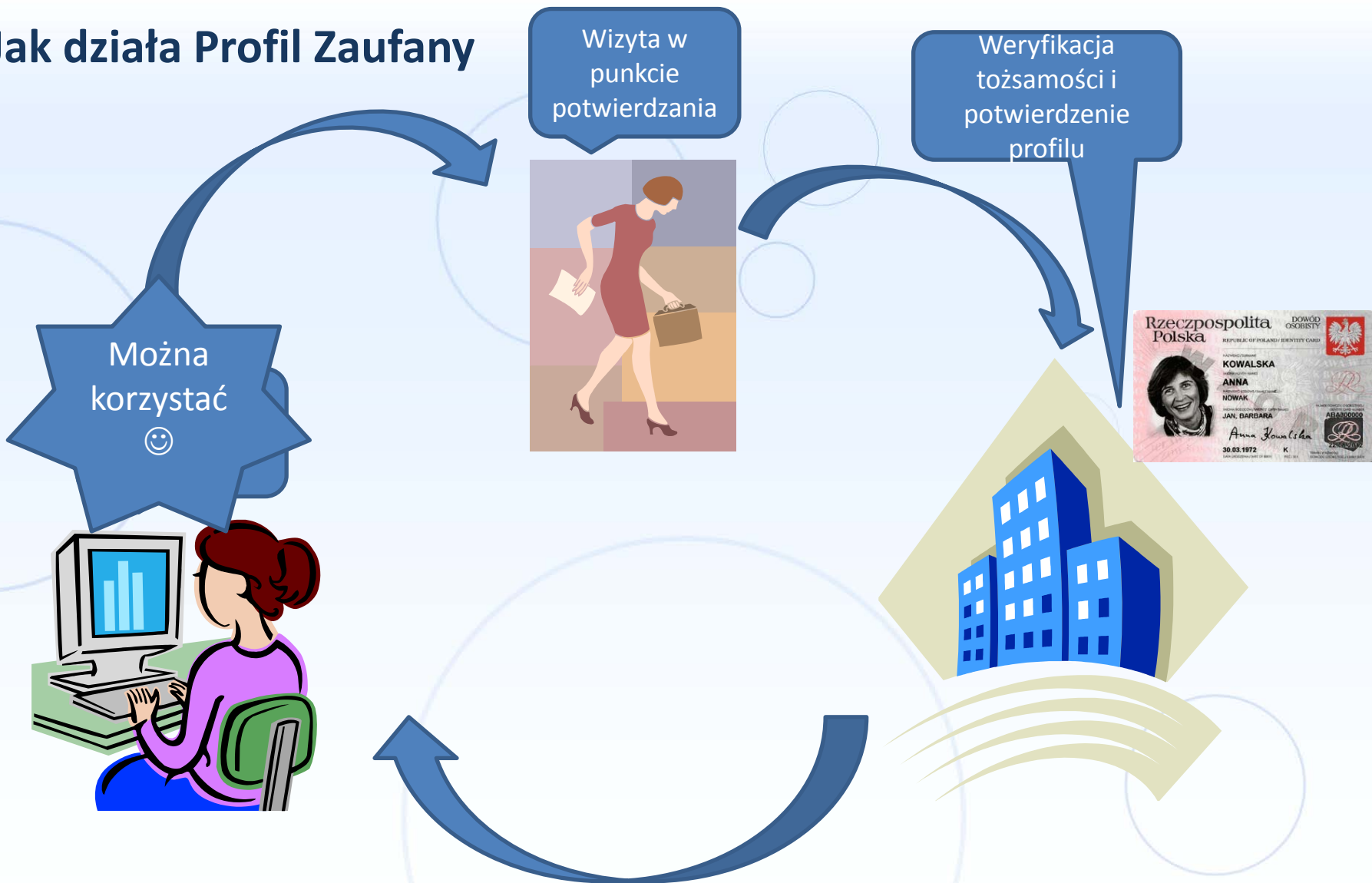
Załączniki do dokumentu

Sprawa, którą próbujesz załatwić wymaga podania następujących dokumentów:

1. Wniosek o umarzenie, odraczenie lub rozłożenie na raty należności budżetowych

[Wyjdź bez zapisywania](#) [Zapisz](#) [Zapisz i przejdź dalej](#)  Jeśli wypełniłeś wszystkie pola formularza oraz dodałeś załączniki, przejdź dalej.

Jak działa Profil Zaufany



Możliwe scenariusze wykorzystania ePUAP

Zakres wykorzystywanych mechanizmów ePUAP

Korzystanie ze wszystkich mechanizmów

Kontakt z obywatelem/przedsiębiorcą za pomocą ePUAP

i integracja z obiegiem dokumentów Urzędu

Publikowanie jedynie kart usług na ePUAP z odnośnikami do formularzy na portalu Urzędu

Przykłady

Większość 'mniejszych' urzędów na ePUAP

Mińsk Mazowiecki

Uniwersytet Jagielloński

Głogów, Tarnów, CEPiK

UM Kraków, GUS, ZUS

ŚUW, SEKAP

Mińsk Mazowiecki

Podsumowanie

Wszystkie zmiany i działania mają tak naprawdę jeden główny cel – **zachęcenie i umożliwienie korzystania z ePUAP jak najszerszej liczbie użytkowników**

EFEKT KULI ŚNIEŻNEJ



a

SYNDROM ZAKŁĘTEGO KRĘGU



DZIĘKUJĘ

Adam Świętojański

Comarch S.A.

adam.swietojanski@comarch.pl