

Paweł Żebrowski
Instytut Logistyki i Magazynowania

Łatwa i efektywna e-Administracja wsparciem w zarządzaniu przedsiębiorstwem

Potrzeba e-Administracji

Narzędzia informatyczne, wspierające funkcjonowanie przedsiębiorstw, są w nich obecne od lat, a ich wykorzystanie nieustannie rośnie. Pojawiają się w coraz mniejszych przedsiębiorstwach i znajdują zastosowanie w coraz szerszym zakresie obszarów biznesowych. Przedsiębiorstwa, które chcą działać efektywnie na rynku, wykorzystują technologie informatyczne jako wsparcie dla realizowanych procesów biznesowych. W rezultacie, obszary B2B oraz B2C doczekały się wielu dojrzałych rozwiązań, które ułatwiły i usprawniły prowadzenie działalności gospodarczej.

W działalności przedsiębiorstw zachodzi niekiedy konieczność włączenia we własne procesy biznesowe również procesów realizowanych przez administrację publiczną. Konieczność ta wynika z obowiązków nakładanych przez prawo na prowadzących działalność gospodarczą i może dotyczyć zarówno działalności operacyjnej (sprawozdawczość, informowanie o specyficznych przejawach aktywności gospodarczej), jak i działalności długofalowej – strategicznej (uzyskiwanie zezwoleń, koncesji, czy nawet same kwestie związane z zakładaniem działalności gospodarczej).

Z punktu widzenia państwa, umożliwienie przedsiębiorcom wywiązywania się ze swoich obowiązków prawnych postrzegane jest jako udostępnianie im pewnych usług administracji publicznej. Dla usprawnienia i zmniejszenia kosztów świadczenia usług przez administrację oraz rozwoju nowoczesnej gospodarki i społeczeństwa informacyjnego promuje się rozwój elektronicznej administracji (e-Administracji), polegającej na wykorzystaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych przy jednoczesnych zmianach natury organizacyjnej.

W wyniku badań przeprowadzonych przez Komisję Europejską wyselekcjonowano 6 usług administracji publicznej skierowanych do podmiotów gospodarczych, które powinny być udostępniane w formie elektronicznej (e-usługi) w pierwszej kolejności. Do najważniejszych zaliczono usługi dotyczące rejestracji działalności gospodarczej, podatków od przedsiębiorstw, podatków VAT, deklaracji celnych, ubezpieczeń społecznych, zamówień publicznych, sprawozdawczości statystycznej oraz zezwoleń środowiskowych. Usługi te uznano również za usługi referencyjne do badania poziomu rozwoju elektronicznej administracji w krajach UE¹. W ostatnim raporcie Polska została sklasyfikowana dopiero na 25 pozycji spośród 31 państw europejskich (państwa UE wraz z Chorwacją, Islandią Norwegią i Szwajcarią) pod względem stopnia rozwoju e-usług administracji publicznej².

Należy zaznaczyć, że stopień rozwoju poszczególnych referencyjnych e-usług dla przedsiębiorstw w Polsce jest różny i wynika zarówno ze środków, jakie udało się pozyskać na ich realizację, jak i z dojrzałości informatycznej organizacji odpowiedzialnej za ich wdrożenie. Co więcej, często wybrane technologie są skrajnie różne, tak, że nieźmiernie trudno jest zapewnić odpowiedni poziom interoperacyjności pomiędzy świadczonymi usługami. Nic dziwnego, że za jedną z podstawowych przyczyn, które hamują rozwój elektronicznej administracji w Polsce, uważany jest układ organizacyjny – prawny informatyzacji administracji publicznej, który doprowadził do nadmiernej separacji systemów i zasobów informacyjnych³. Konieczność przezwyciężenia powstałych barier w rozwoju e-Administracji był jednym z czynników uruchomienia projektu e-PUAP.

ePUAP i ePUAP2

Rozpoczęty w 2006 roku projekt ePUAP był jednym z podstawowych projektów informatycznych, wynikających ze strategii⁴ i planów⁵ informatyzacji państwa. Głównym celem projektu ePUAP było stworzenie kanału udostępniania usług publicznych przez administrację publiczną, zarówno dla obywateli, przedsiębiorstw, jak i innych jednostek administracji. Ponadto projekt zakładał umożliwienie wspólnego wykorzystywania funkcjonalności i zasobów informacyjnych, udostępnianych przez systemy dziedzinowe administracji publicznej w procesach realizowanych przez różne jednostki administracji.

W wyniku realizacji projektu powstała wspólna infrastruktura – platforma ePUAP, która może być wykorzystywana przez różne jednostki administracji publicznej. Podstawową funkcjonalnością platformy jest możliwość udostępniania za jej pomocą e-usług administracji publicznej. Usługi te pozwalają w zasadzie na przekazywanie do urzędu dokumentów elektronicznych zgodnie ze wzorem zdefiniowanym dla konkretnej usługi. Dokumenty przekazywane są do skrzynek podawczych urzędów, które mogą znajdować się zarówno na platformie ePUAP jak i poza nią.

Usługi obecnie oferowane na platformie ePUAP pozwalają na przesyłanie dowolnych wniosków do przedstawicieli jednostek administracji publicznej. Jedynie w ramach pilotażu wprowadzono możliwość założenia działalności gospodarczej, uzyskania kilku zezwoleń (między innymi na sprzedaż alkoholu, budowlanych) w wybranych gminach. Ponadto, jedynie ZUS umożliwia przesłanie za pośrednictwem ePUAP kilku wybranych wniosków. Dla prowadzących działalność gospodarczą lista oferowanych usług na platformie

¹ Obecnie przyjmowana jest 5-stopniowa skala wg rosnącego poziomu rozwoju usług: 1) informacja on-line, 2) formularze do pobrania i wydrukowania, 3) możliwość wypełniania formularzy on-line, 4) pełna realizacja procedury administracyjnej on-line oraz 5) integracja danych wewnątrz administracji i pro-aktywność w kontaktach z usługobiorcami.

² Komisja Europejska – Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th Benchmark Measurement, 2009.

³ Ministerstwo Spraw wewnętrznych i Administracji – Czym jest ePUAP?, 2007.

⁴ Strategie informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2004-2006 oraz na lata 2013-2020.

⁵ Plan Informatyzacji Państwa na lata 2006 i 2007-2010.

mie jest zdecydowanie zbyt krótka. Jednak nawet przy tak małej skali problematyczne jest wyszukiwanie usług w Katalogu Usług platformy. Bywa tak, że usługi oferowane przez dany urząd są przypisane do zupełnie innych obszarów geograficznych. Nie można również mówić o spójności w opisie i nazewnictwie usług – urzędy mają tutaj praktycznie pełną dowolność. Zasadne staje się przeprojektowanie mechanizmów wykorzystywanych w Katalogu Usług i wykorzystanie spójnej, wielokontekstowej⁶ taksonomii.

Jednym z kluczowych założeń dla platformy ePUAP było również stworzenie mechanizmu koordynatora, który byłby odpowiedzialny za zarządzanie realizacją usług świadczonych wspólnie przez kilka podmiotów publicznych. Istnienie koordynatora ma zasadnicze znaczenie dla złożonych procesów (takich jak na przykład zakładanie działalności) i w znacznym zmniejsza obciążenie przedsiębiorców, wynikające z obowiązku przekazywania informacji pomiędzy podmiotami publicznymi (pod postacią zaświadczeń i odpisów).

Doświadczenie zdobyte w wyniku realizacji projektu ePUAP pozwoliły na przededefiniowanie części założeń i ustalenie priorytetowych działań w ramach projektu ePUAP2. Obecnie wiodącym dokumentem programowym projektu staje się inicjatywa Linia Współpracy, która podkreśla konieczność ściślejszej współpracy pomiędzy jednostkami administracji rządowej i samorządowej w ramach różnych projektów teleinformatycznych. W ramach wspomnianej inicjatywy podjęto prace analityczne, mające za zadanie zidentyfikowanie problemów wynikających z dotychczasowego podejścia do budowania elektronicznej administracji w Polsce (w oparciu o ePUAP) oraz przedstawienie celów mających zlikwidować lub zmniejszyć negatywny wpływ zidentyfikowanych problemów.

Nowe podejście zaprezentowane w ramach Linii Współpracy kładzie szczególny nacisk na konieczność integracji usług administracji i zwiększenie roli koordynatora usług publicznych. Planowane rozwiązania zakładają zbudowanie odpowiednich mechanizmów umożliwiających wzajemne wykorzystanie oferowanych usług pomiędzy podmiotami publicznymi. Usługi te miałyby w większym stopniu wykorzystywać wspólną infrastrukturę oraz podstawowe usługi współdzielone. Podkreślono również kwestię wypracowania standardów związanych z publikowaniem usług w Katalogu Usług Pu-

blicznych i umożliwienia korzystania z usług znajdujących się na różnych platformach lokalnych.

Z punktu widzenia przedsiębiorstw, istotne znaczenie będzie miała również zmiana w obszarze związanym z uwierzytelnianiem i wymianą tożsamości. Obecne rozwiązania związane z bezpieczeństwem umożliwiają składanie podpisów pod dokumentami za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego, który jest rozwiązaniem kosztownym, niewygodnym i mało rozpowszechnionym. Planowane rozwiązania przewidują wykorzystanie profilu zaufanego podmiotu, za pomocą którego jego pracownicy będą się mogli podpisywać w imieniu tegoż podmiotu.

Prace w ramach projektu ePUAP2 są jeszcze na etapie koncepcji, ale już teraz można zauważyć, że zostały wyciągnięte wnioski z projektu ePUAP i przyjęte założenia zmierzają we właściwym kierunku.

E-Handel

Program e-Handel⁷ stanowi kolejny przejaw realizacji Planu Informatyzacji Państwa na lata 2007 – 2010. Jego celem jest jednak nie tyle zwiększenie dostępności wybranych usług e-Administracji, a raczej stymulowanie całej gospodarki i zwiększenie wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej. Osiągnięcie tego celu ma być zapewnione przez stworzenie zarówno odpowiedniego otoczenia regulacyjnego – instytucjonalnego dla dokonywania transakcji handlu elektronicznego, jak i platform elektronicznych dostarczających właściwych narzędzi, a także baz wiedzy.

Pomimo tego, że narzędzia informatyczne pojawiają się w co raz mniejszych przedsiębiorstwach, to ich wykorzystanie w mikro i małych firmach jest ciągle niewielkie. Spowodowane jest to wieloma czynnikami, jednakże najistotniejszą rolę grają tutaj niewielkie możliwości inwestycyjne w rozwiązania IT najmniejszych przedsiębiorstw oraz niska świadomość przedsiębiorców co do potrzeby, celów i metod uczestnictwa w handlu elektronicznym. Z tego względu rozpoczęto realizację projektu Inkubatora e-Administracji, który ma dostarczyć narzędzi wspomagających zarządzanie przedsiębiorstwami oraz bieżącą działalność operacyjną. Narzędzia te będą wspierały zarówno główne procesy biznesowe w przedsiębiorstwach (sprzedaż, zakupy, marketing, produkcja), jak i procesy pomocnicze (księgowość, zarządza-

nie kadrami, zarządzanie magazynem itd.). Istotną cechą rozwiązania będzie możliwość włączenia do procesów biznesowych przedsiębiorstwa procesów realizowanych przez administrację publiczną (udostępnianych w postaci usług na platformie ePUAP). Sposób połączenia procesów powinien być transparentny dla przedsiębiorcy, dla którego tak naprawdę istotne są jego własne procesy biznesowe. Uruchamiając dany proces biznesowy (na przykład z obszaru związanej z księgowością), w zależności od potrzeby będą uruchamiane podprocesy realizowane przez jednostki administracji publicznej (na przykład związane z rozliczeniami podatkowymi), a ich wyniki będą zwracane do procesu głównego.

Jednakże, aby połączenie procesów biznesowych i administracyjnych było możliwe, budowana jest platforma ePK, która jest odpowiedzialna za możliwość definiowania procesów biznesowych wraz z określeniem punktów styku z e-Administracją, a następnie za ich uruchamianie i kontrolę realizacji. Ponadto, platforma ePK odpowiedzialna jest za integrację z platformą administracji publicznej (ePUAP), platformami regionalnymi oraz systemami i rejestrami dziedzinowymi administracji. Platforma ePK w obecnej postaci umożliwia już realizację procesu zakładania działalności gospodarczej, co stanowi bezpośrednią implementację pojedynczego punktu kontaktowego, wynikającą z przyjęcia Dyrektywy Usługowej. Docelowo platforma ePK będzie wspierała realizację wszystkich procesów biznesowych, które wymagają interakcji z administracją publiczną (uzyskiwanie zezwoleń, licencji, wpisów, informowanie organów administracji, sprawozdawczość itd.). Platforma ePK będzie miała swoje odpowiedniki we wszystkich państwach Unii Europejskiej, z którymi będzie się integrowała i będzie umożliwiała realizację procesów administracyjnych także poza granicami kraju.

W wyniku realizacji projektów platformy ePUAP2, platformy ePK oraz Inkubatora e-Administracji powstanie kompletne środowisko, które z jednej strony będzie wspierało rozwój elektronicznych usług administracji publicznej, a z drugiej wykorzystanie narzędzi informatycznych w przedsiębiorstwach. Jedynie takie kompleksowe działania pozwolą osiągnąć zamierzone efekty synergii i rzeczywiście zwiększyć konkurencyjność polskich przedsiębiorstw na silnie innowacyjnym rynku europejskim.

⁶ Z wykorzystaniem chociażby kontekstów geograficznych, sytuacji biznesowej (życiowej) itp.

⁷ Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009 – 2010.