

Daniel Rzczkowski*

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski

MULTIMEDIALNE BIURA OBSŁUGI KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Streszczenie

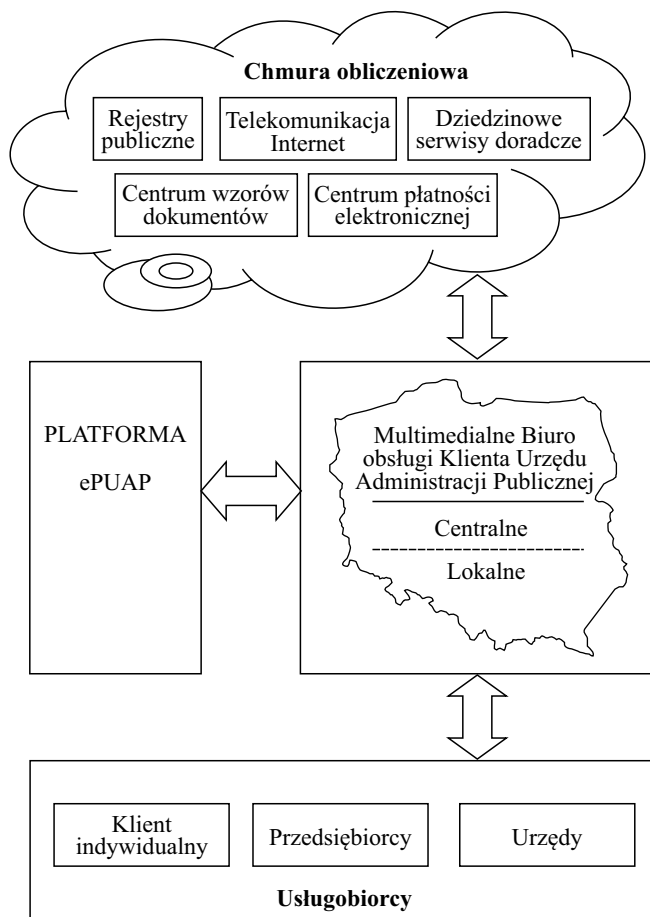
W artykule przedstawiono ogólną architekturę multimedialnego biura obsługi klienta, które powinno działać na dwóch szczeblach – lokalnym i centralnym. Szczegółowe rozwiązania w zakresie poszczególnych rodzajów usług publicznych zależą od specyfiki tych usług. Na przykładzie aktualnej procedury uzyskania decyzji o warunkach zabudowy zaproponowano nowe rozwiązanie zaimplementowane w modelu Multimedialnego Biura Obsługi Klienta. Analiza aktywności procesów decyzyjnych przeprowadzona dla podanego przykładu prowadzi do wniosku, że na skutek zastosowania zaproponowanych rozwiązań techniczno-organizacyjnych można w znaczny sposób uprościć proces świadczenia tej usługi.

Słowa kluczowe: *egovernment*, architektura multimedialnego biura obsługi klienta

Poziom rozwoju usług administracji publicznej udostępnianych on-line jest w Polsce niezwykle niski. Jedną z form poprawy tej sytuacji mogą być Multimedialne Biura Obsługi Klienta, które w skrócie oznaczono jako MBOK.

Celem strategicznym MBOK ma być stworzenie przyjaznego otoczenia informatycznego – zarówno dla obywateli, jak i dla przedsiębiorstw – nie tylko ułatwiającego świadczenie usług on-line, lecz także podniesienie ich jakości i dostępności do niespotykanego dotychczas poziomu. Biuro takie powinno działać na dwóch szczeblach: centralnym i lokalnym. Postulowaną architekturę biura przedstawiono na rysunku 1.

* daniel.rzczkowski@uwm.edu.pl



Rysunek 1. Koncepcja architektury Multimedialnego Biura Obsługi Klienta

Źródło: opracowanie własne.

Automatyzacja procesu świadczenia usług administracji publicznej na rzecz obywateli wiąże się z pomysłem zastąpienia tradycyjnej formy obsługi klienta formą elektroniczną, działającą non-stop, dwadzieścia cztery godziny przez siedem dni w tygodniu. MBOK umożliwia wykonywanie pełnej obsługi klienta, a więc obejmuje wszystkie czynności niezbędne do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną. Zakres tych czynności rozciąga się od etapu uzyskania informacji, przez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat

oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który dana osoba/firma występuje.

Cechą charakterystyczną MBOK-u jest dostęp do elektronicznych konsultacji społecznych. Pozwalają one zapoznać się z projektami i opisami najważniejszych przedsięwzięć podejmowanych przez przedstawicieli władz (szczebla lokalnego i centralnego). Konsultacje nie powinny ograniczać się jedynie do przedstawienia tych przedsięwzięć i wysłuchania opinii na ich temat, ale muszą obejmować współpracę w wypracowywaniu optymalnych rozwiązań. Współdziałanie takich zasobów teleinformatycznych, jak Centrum Repozytorium Wzorów Dokumentów, dziedziczne serwisy doradcze, rejestry publiczne, telekomunikacja i Internet (Dymecki, 2012, s. 22) oraz centrum płatności elektronicznych, może przynieść korzyści w postaci redukcji kosztów i zwiększenia poziomu usług. Koncepcja MBOK przewiduje wykorzystanie technologii wirtualizacyjnych, takich jak przetwarzanie w chmurze¹ (*cloud computing*; Kluska, 2012, s. 52, Dębski, 2012, s. 46, Cieślik, 2011, s. 39, Machlarz, 2011, s. 52). Do modelu chmury obliczeniowej zaliczamy:

- infrastrukturę jako usługę (*Infrastructure as a Service*),
- platformę jako usługę (*Platform as a Service*),
- oprogramowanie jako usługę (*Software as a service*),
- komunikację jako usługę (*Communications as a service*).

W celu szybkiego wdrożenia modelu chmury obliczeniowej w Unii Europejskiej w 2012 roku Komisja Europejska zaproponowała m.in. przyjęcie nowych ram prawnych dla ochrony danych oraz opracowanie jednolitych standardów regulujących ich przetwarzanie, co ma zwiększyć bezpieczeństwo świadczenia tej usługi (*Komunikat komisji...* 2012).

Usprawnienie przebiegu procedur administracyjnych przez ich pełną elektroniczną i centralizację oraz wykorzystanie chmury obliczeniowej przyniesie wymierne korzyści finansowe zarówno administracji, jak i usługobiorcom (*Komunikat komisji...* 2012). Swobodny dostęp do informacji zgromadzonych na jednej platformie jest niezwykle ważny zarówno dla tworzenia przyjaznego e-państwa, jak również informatyzacji kraju.

W niniejszym artykule przedstawiono modelową modernizację postępowania administracyjnego na przykładzie uzyskania decyzji o warunkach zabudowy w Multimedialnym Biurze Obsługi Klienta (MBOK).

¹ Model przetwarzania oparty na użytkowaniu usług dostarczonych przez usługodawcę (wewnętrzny dział lub zewnętrzna organizacja).

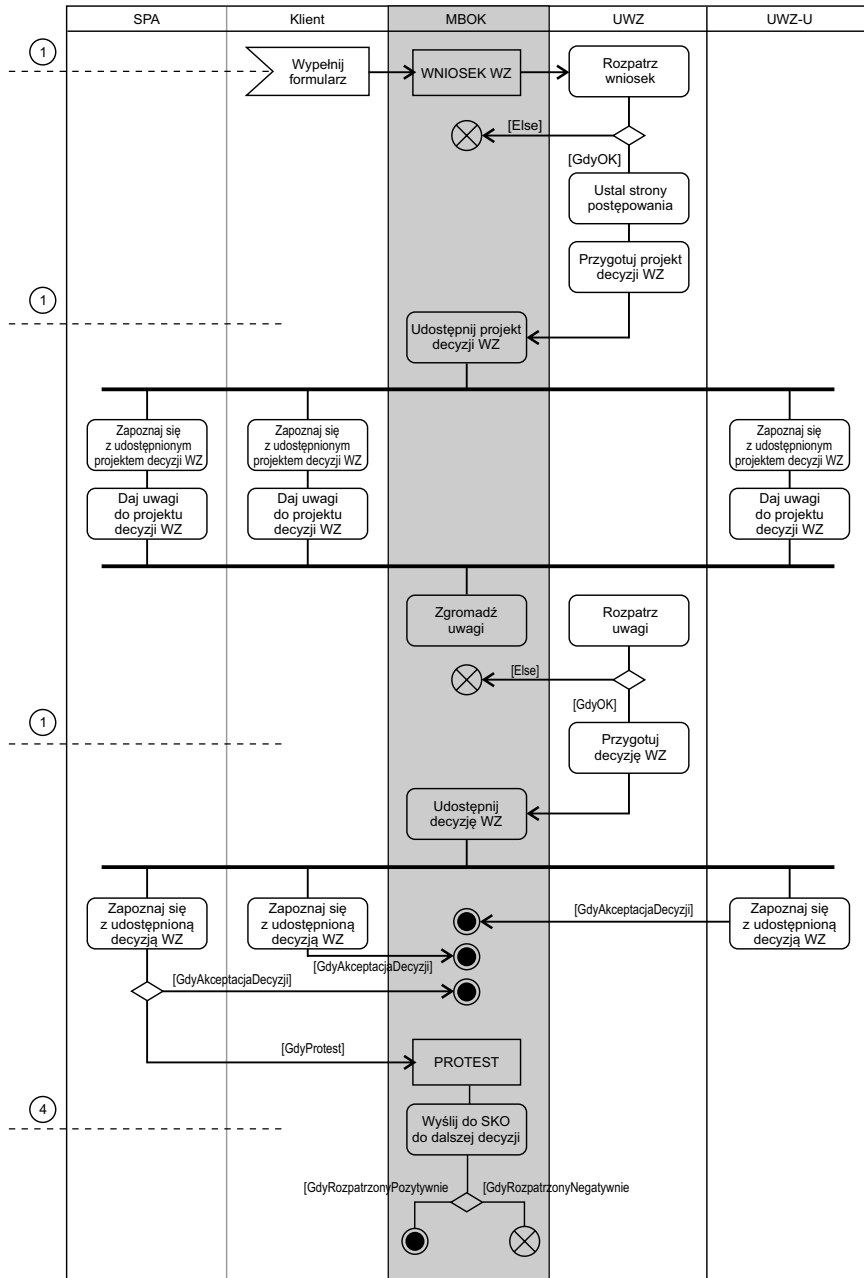
Na rysunku 2 zaprezentowano schemat aktywności w procesie uzyskania decyzji o warunkach zabudowy z wykorzystaniem Multimedialnego Biura Obsługi Klienta urzędu administracji publicznej. Procedura rozpoczynana jest w momencie, gdy „Klient” jest zalogowany na platformie MBOK, a identyfikacja użytkownika następuje na platformie ePUAP (Bednarski, 2012, s. 58, Kamiński, Rzymowski, 2011, s. 46, Orłowski, 2011a).

„Klient” wybiera i wypełnia ① interaktywny formularz („Wniosek WZ”). Procedura wypełnienia formularza nakazuje, aby wszystkie pola były uzupełnione oraz wszystkie załączniki dołączone. Na tym etapie procedury „Klient” ma możliwość kontaktu z całodobowym doradcą klienta, np. przez komunikator audiowizualny.

Kompletny „Wniosek WZ” trafia do urzędnika wydającego decyzję o warunkach zabudowy („UWZ”), który rozpatruje wniosek pod kątem poprawności jego wypełnienia oraz sprawdza prawidłowość załączników. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wniosek jest automatycznie odrzucany i „Klient” dostaje komunikat o zakończeniu procedury wraz z przyczyną jej zakończenia (w przyjętym rozwiązaniu „Klient”, aby załatwić sprawę, musi ponownie złożyć poprawnie wypełniony wniosek).

Po zatwierdzeniu wniosku ustala się strony postępowania („SPA”) i „UWZ” przygotowuje projekt decyzji WZ, który udostępniony jest w chmurze do wglądu na platformie MBOK. Podstawą do poinformowania stron postępowania o wszczętej procedurze jest wysłanie wiadomości za pomocą poczty e-mail lub sms.

Jeśli urząd nie posiada takich danych, to informacja dostarczana jest ekspresową pocztą kurierską na adres strony postępowania. Od tego momentu dalsza część postępowania będzie odbywać się na platformie MBOK (z wykorzystaniem Internetu), gdzie „SPA”, „Klient” oraz „UWZ-U” mogą zapoznać się ② z udostępnionym projektem decyzji o warunkach zabudowy i w wyznaczonym terminie wnieść do niego drogą elektroniczną uwagi. „UWZ” rozpatruje je i gdy są one na tyle istotne, że uniemożliwiają wydanie decyzji o warunkach zabudowy, procedura zostaje zatrzymana, a odpowiednia informacja – przekazana do MBOK. Gdy uwagi umożliwiają wydanie decyzji WZ, urzędnik ją przygotowuje ③ i ponownie udostępnia w chmurze na platformie MBOK, aby zainteresowane strony mogły się z nią zapoznać.



Rysunek 2. Schemat aktywności procesu uzyskania warunków zabudowy z wykorzystaniem MBOK

Źródło: opracowanie własne.

W określonym czasie (krótszym niż oznaczonym w KPA) strony postępowania mogą zaskarżyć decyzję. Skarga ^④ za pośrednictwem platformy MBOK przekazywana jest do Samorządowego Kolegium Odwoławczego, gdzie jest rozpatrywana. SKO może podtrzymać skargę lub ją odrzucić.

Wszystkie dokumenty, załączniki i aplikacje, które umożliwiają załatwienie sprawy, są dostępne w chmurze na platformie MBOK. Dokumenty wymagające zatwierdzenia (dawnej pieczętki czy podpisu) są autoryzowane podpisem elektronicznym lub przez profil zaufany ePUAP (Janikowski, 2012a.). Wszelkie płatności związane z procedurą (wydanie ostatecznej decyzji o warunkach zabudowy) dokonywane są wyłącznie drogą elektroniczną. Po zakończeniu procedury administracyjnej wszystkie akta sprawy są archiwizowane, a ponadto mogą być przechowywane w chmurze (Kontkiewicz, 2011, s. 32) na platformie MBOK.

Usługa publiczna „uzyskanie decyzji o warunkach zabudowy” należy obecnie do jednych z najbardziej skomplikowanych usług publicznych.

Niezadowolone klientów z oferowanej usługi i ich prosumenckie aktywności innowacyjne powinny być jak najszybciej wykorzystywane i wdrażane jako procedura przyjazna usługobiorcom. Urzędy, które zamierzają opierać się tylko na własnych innowacyjnych pomysłach, zamiast rozwiązywać problem mogą powodować jeszcze większe niezadowolenie usługobiorcy.

Bibliografia

- Bednarski I. (2012), *Potwierdzać profil zaufany*, „IT w administracji” nr 8 (57) 2012, s. 58.
- Cieślak A. (2011), *Kopia w chmurze*, „IT w administracji”, nr 7 (44) 2011, s. 39.
- Dębski J. (2012), *Wykorzystanie chmury w wykrywaniu zagrożeń*, „IT w administracji” nr 2 (51) 2012, s. 46.
- Dymecki B. (2012), *Urząd w komórce*, „IT w administracji” nr 5 (54) 2012, s. 22.
- [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0529:FIN:PL:PDF, 1.03.2013.](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0529:FIN:PL:PDF,1.03.2013)
- Janikowski A. (2012a), *Gotowe na wszystko*, „IT w administracji” nr 6 (55) 2012, s. 22.
- Kamiński M., Rzymowski J. (2011), *Profil już zaufany*, „IT w administracji” nr 7 (44) 2011, s. 46.
- Kluska M. (2012), *Cloud computinig w urzędzie*, „IT w administracji” nr 5 (54) 2012, s. 52.
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Wykorzystanie potencjału chmury obliczeniowej w Europie* (2012), Bruksela.

- Kontkiewicz A. (2011), *Wirtualne maszyny w administracji*, „IT w administracji” nr 3 (40) 2011, s. 32.
- Machlarz A. (2011), *Z dużej chmury mały koszt*, „IT w administracji” nr 6 (43) 2011, s. 52.
- Orłowski J. (2011a), *ePUAP po liftingu*. „IT w administracji” nr 2 (39) 2011.

MULTIMEDIAL CUSTOMER SERVICE OFFICE IN PUBLIC ADMINISTRATION

Summary

The article presents the general architecture of the Multimedia Customer Service, which should function on the two basic levels – local and central one. Detailed solutions for different types of public services depend on the specifics of these services.

In relation to the example of the current procedure of receiving the land development conditions decision, the article illustrates a new solution which is implemented in the model of the Multimedia Customer Service.

The analysis of the activity of decision-making process which is conducted for the illustrated example, leads to the conclusion, that as a result of implementation of proposed technical and organizational solutions, the process of providing this service could be significantly simplified.

Translated by Daniel Rzeczkowski

Keywords: government, architecture of multimedia customer service

