

# Urzędy w dobie cyfrowej rewolucji



GRZEGORZ SZCZECHOWIAK

Prezes Zarządu, Madkom

Już w 2029 r. jedynym, obligatoryjnym sposobem komunikacji obywateli oraz przedsiębiorstw z administracją publiczną będzie droga elektroniczna. Intensywne procesy cyfryzacyjne dotyczą dziś także samorządów. Czy polskie urzędy są gotowe na cyfrową rewolucję? Jak – w tym kontekście – może się zmienić rola urzędników? Na ile w tak newralgicznych obszarach można wykorzystać rozwiązania bazujące na sztucznej inteligencji?

Rozmowę prowadzi Marcin Wandałowski – redaktor prowadzący „Pomorskiego Przeglądu Gospodarczego”.

## Jaki jest profil działalności firmy Madkom?

Specjalizujemy się w tworzeniu systemów informatycznych dla jednostek administracji publicznej oraz dla samorządów. Naszym sztandarowym produktem jest system do zarządzania obiegiem dokumentów oraz budżetem. Zajmujemy się również przygotowywaniem, uruchamianiem oraz integracją usług, w ramach których, za pośrednictwem formularzy elektronicznych, mieszkańcy czy kontrahenci mogą kontaktować się z urzędem na drodze dwustronnej – *stricto* elektronicznej bądź też hybrydowej – komunikacji i załatwiać swoje sprawy. Oprócz tego w palecie naszych produktów znajduje się tworzenie Biuletynów Informacji Publicznej – jesteśmy twórcą jednego z największych na polskim rynku, zrealizowanego dla województwa małopolskiego.

## Choć pochodzicie z Gdyni, swoje projekty realizujecie jednak przede wszystkim poza Pomorzem – z czego to wynika?

Wynika to z tego, że w województwie pomorskim już od kilku naborów programów unijnych nie ma środków przeznaczanych dla samorządów wprost na informatyzację. My natomiast – co zrozumiałe – poszukujemy klientów głównie w miejscach, w których takie środki są dostępne. Stąd też większość realizowanych przez nas projektów jest dziś rozwijanych w województwach: małopolskim (gdzie posiadamy oddział w Krakowie), mazowieckim, wielkopolskim oraz dolnośląskim.

## **Na ile informatyzacja urzędów jest przenoszeniem „jeden do jednego” procedur ze świata fizycznego do cyfrowego, a na ile jest to proces wiążący się także z wdrażaniem pewnego rodzaju usprawnień czy automatyzacji?**

Integracja usług elektronicznych z pracą systemów dziedzinowych (np. podatkowych, geodezyjnych, opłat lokalnych) w urzędach jest procesem dość skomplikowanym. Każdy wzór formularza elektronicznego, musi być przygotowany i opublikowany w centralnym rejestrze wzorów dokumentów elektronicznych. Następnie na podstawie takiego wzoru buduje się formularze, z których urzędy mogą korzystać. Dane, które zostaną do niego wprowadzone, za pomocą platformy e-PUAP, a od 10 grudnia 2023 poprzez platformę e-doręczeń, przekazywane są wprost do elektronicznego systemu obiegu dokumentów. Jeżeli do danego wniosku wymagane jest, by wydana została pewnego rodzaju dodatkowa informacja z systemów dziedzinowych, jak np. wypis, to coraz częściej – automatycznie po wpłynięciu wniosku – jest ona sporządzana i przekazywana dalej urzędnikowi odpowiedzialnemu za prowadzenie danej sprawy. W gestii tego ostatniego leży więc już tylko wydanie decyzji na bazie uzyskanych z systemu informacji.

Wiele zmian może przynieść wchodząca w życie 10 grudnia br. ustawa wprowadzająca wymóg korzystania z systemu e-doręczeń, który docelowo ma zastąpić e-PUAP w zakresie doręczania dokumentów elektronicznych. Będzie to pewnego rodzaju rewolucja, gdyż od tego momentu urząd będzie mógł dostarczyć petentowi dokument w dwojaki sposób – albo elektronicznie albo hybrydowo. Drugi tryb będzie oznaczał elektroniczne wysłanie dokumentu do Poczty Polskiej, która to następnie wydrukuje go i wyśle do odbiorcy w postaci papierowej. Począwszy od 2024 r., do korzystania z systemu e-doręczeń będą obligowane coraz to kolejne kręgi firm i organizacji. Według planów, w 2029 r. system e-PUAP zostanie wyłączony i od tego czasu jedynym, obligatoryjnym sposobem komunikacji obywateli oraz przedsiębiorstw z administracją publiczną będzie droga elektroniczna.

“ **Według planów, w 2029 r. system e-PUAP zostanie wyłączony i od tego czasu jedynym, obligatoryjnym sposobem komunikacji obywateli oraz przedsiębiorstw z administracją publiczną będzie droga elektroniczna za pośrednictwem systemu e-doręczeń.**

**Domyślam się, że stworzy to spore pole do wprowadzania automatyzacji.**

Owszem – w przeciwieństwie do komunikacji w formie klasycznej, zbędne zaczną być dokumenty pokroju różnego rodzaju potwierdzeń zapłaty, potwierdzeń sald itp. Weryfikacja tego typu rzeczy będzie następowała automatycznie, co pozwoli zaoszczędzić sporo czasu.

Nie mówiąc już o tym, że samo elektroniczne doręczanie dokumentów jest znacznie szybsze od tradycyjnego, za pośrednictwem poczty. Co więcej, nie będzie ono też generowało dodatkowych kosztów w postaci zakupu znaczków, papieru, usług zakopertowania itd.

### **Czy w tak newralgicznych obszarach jak administracja publiczna czy samorządowa jest miejsce na wdrażanie rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję?**

Cały świat zmierza w kierunku elektronicznej i cyfryzacji – są branże, w których proces ten postępuje szybciej, również przy wykorzystaniu sztucznej inteligencji i są też takie, gdzie zachodzi to nieco wolniej. Sądzę, że w obszarze korespondencji elektronicznej znajdują się możliwości zastosowania algorytmów AI, tak by wykonywały część pracy zamiast urzędników. Nie będą ich one w stanie zastąpić, lecz znacznie odciążyć – już tak.

“ **W obszarze wymiany dokumentów znajdują się możliwości zastosowania algorytmów AI, tak by wykonywały część pracy zamiast urzędników. Nie będą ich one w stanie zastąpić, lecz znacznie odciążyć – już tak.**

Jest to bardzo istotna kwestia, gdyż analizując stopień biurokratyzacji i zasoby urzędów, z roku na rok widzimy ich rozrost ze względu na ogromną ilość pełnionych obowiązków. Sztuczna inteligencja może być sposobem na jego zahamowanie i zoptymalizowanie efektywności urzędów, a także ponoszonych przez nie kosztów – miejmy przecież na uwadze, że każde nowe stanowisko pracy to konieczność nie tylko wypłaty wynagrodzenia, ale i przygotowania komputera, biurka, miejsca w gabinecie itd.

### **W jakich obszarach pracy urzędowej mogłyby się sprawdzić algorytmy?**

Chociażby w klasyfikowaniu korespondencji pisemnej, w walidowaniu czy w danym piśmie zawarte są wszystkie wymagane załączniki, czy z treści wniosku wynika, że spełnione zostały wartości brzegowe do realizacji danej procedury. AI byłaby też zdolna do automatycznego generowania umów na podstawie danych wypisanych we wnioskach. Są to dość proste prace, które cały czas wykonywane są „ręcznie” przez ludzi.

Na dalszym etapie – co byłoby już bardziej zaawansowanym wykorzystaniem sztucznej inteligencji – można byłoby zastanowić się nad automatycznym przygotowywaniem decyzji czy odpowiedzi na składane do urzędu wnioski. Oczywiście – mocno generalizuję, gdyż są w pracy urzędowej pewne obszary, które możemy zautomatyzować niemalże od razu, a są też i takie, których specyfika na to w tym momencie nie pozwala. Jestem przekonany, że gra jest warta świeczki, gdyż w otaczającej nas rzeczywistości coraz więcej spraw i procesów staje się coraz bardziej sformalizowanych, „opakowanych” przepisami. Tym samym ruch wymiany dokumentów elektronicznych będzie się w nadchodzących latach tylko zwiększał.

“

Wdrażanie rozwiązań automatyzujących obieg dokumentów elektronicznych jest grą wartą świeczki, gdyż w otaczającej nas rzeczywistości coraz więcej spraw i procesów staje się coraz bardziej sformalizowanych, „opakowanych” przepisami. Tym samym ruch wymiany dokumentów elektronicznych będzie się w nadchodzących latach tylko zwiększał.

**Jak Pana zdaniem – w obliczu postępującej cyfryzacji – zmieni się rola samych urzędników?**

Wprowadzenie systemu e-doręczeń i dwa lata później trybu EZD („pełnego” elektronicznego zarządzania dokumentami) będzie dla nich z pewnością sporym wyzwaniem – proszę sobie bowiem wyobrazić, że po 10, 15 czy 20 latach pracy z dokumentami papierowymi, nagle okazuje się, że pracownik urzędu nie będzie dostawał żadnych papierów, nie będzie musiał ich składać w żadnych segregatorach czy teczkach, a zamiast tego będzie musiał wszystko dokumentować w komputerze. Będzie to wymagało pewnej biegłości w obsłudze systemu elektronicznego, jednakże jestem przekonany, że pracownicy urzędów odnajdą się w nowej rzeczywistości – tym bardziej, że komputer jest narzędziem ich codziennej pracy nie od dziś.

**W jaki sposób urzędy patrzą na konieczność przejścia do świata cyfrowego – czy są ku temu chętne, czy też podchodzą do tego raczej z dystansem?**

Odpowiem na przykładzie jednego z naszych klientów z sektora administracji publicznej. Rokrocznie był on do tej pory zmuszony do wydawania około 10 milionów złotych na papier. Po wdrożeniu elektronicznego systemu obiegu dokumentów w trybie EZD będzie on w stanie „zejść” z tego kosztu niemalże do zera – skończy się era drukowania i kserowania. Druk dokumentów będzie następował raczej dość okazjonalnie. Tym samym odejdą też liczne koszty związane z zakupem drukarek i tonerów, z serwisowaniem urządzeń itp. Z perspektywy urzędu będzie to ogromna oszczędność materiałów.

Spójrzmy też na tę kwestię przez pryzmat mieszkańców danego miasta czy gminy – jeżeli lokalny urząd nie będzie zmuszony do wydawania na papier i obsługę drukarek 10 milionów złotych, lecz np. 3 czy 5 milionów rocznie, to tę różnicę będzie mógł wykorzystać do realizacji innych celów: budowy placów zabaw, parków kieszonkowych czy remontów ulic.

**Czy polskie urzędy są świadome nadchodzącej zmiany i są na nią gotowe?**

Urzędy dużych miast, aglomeracji – jak najbardziej, wiedząc zarazem doskonale jak potężne oszczędności może wygenerować przejście do trybu EZD za pomocą elektronicznego obiegu dokumentów. Jeśli chodzi o urzędy obsługujące średniej wielkości miasta i gminy – wiedzą one zazwyczaj, że „coś jest na rzeczy” i starają się to w jakiś sposób ogarnąć, choć nieraz na „pół

gwizdka”. Najniższy poziom świadomości ma miejsce przede wszystkim w małych gminach, zdarzają się sytuacje, w których wójt bagatelizuje zmiany, a nawet nie ma wiedzy o tym, co ma się zmienić. Myślę jednak, że tylko kwestią czasu jest to, kiedy cyfryzacja dotrze nawet do najmniejszych jednostek samorządowych – jeśli zmiany nie będą w stanie wymusić przepisy, to zrobią to mieszkańcy, chcący składać i odbierać dokumenty w sposób elektroniczny, a nie papierowy.

“ Tylko kwestią czasu jest to, kiedy cyfryzacja dotrze nawet do najmniejszych jednostek samorządowych – jeśli zmiany nie będą w stanie wymusić przepisy, to zrobią to mieszkańcy, chcący składać i odbierać dokumenty w sposób elektroniczny, a nie papierowy.

## O rozmówcy



GRZEGORZ SZCZECHOWIAK

Prezes Zarządu, Madkom

**Grzegorz Szczechowiak** – współzałożyciel i Prezes Zarządu Madkom. Absolwent Wydziału Mechanicznego Politechniki Koszalińskiej. Swoją karierę zawodową w branży IT rozpoczął w roku 2000 jako Specjalista Działu Usług w spółce Koma Nord. W 2003 r. podjął współpracę z Crowley Data Poland gdzie odpowiedzialny był za sferę techniczną funkcjonowania sieci abonenckiej w oddziale trójmiejskim oraz wspomaganie działań handlowych spółki na tym terenie. W 2005 roku podjął decyzję o założeniu wspólnie z małżonką spółki Madkom. Poprzez kolejne lata działalności zbudował przedsiębiorstwo zajmujące się tworzeniem nowoczesnego oprogramowania dla administracji publicznej.

Partnerzy „PPG”



SAMORZĄD  
WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO



GDAŃSK

