

# Obywatel na linii



■ W urzędach administracji publicznej szczebla samorządowego nadal doskwiera nam brak odpowiedniej infrastruktury i słaba znajomość technik telekomunikacyjnych. Nie będzie jednak lepszej komunikacji na linii obywatel-samorząd bez nowoczesnych technologii i rozwiązań.

**E**-urząd czy darmowy internet to wciąż w większości wypadków hasła funkcjonujące jedynie na papierze, w strategiach i planach wskazujących kierunki rozwoju regionów. Trudności w upowszechnianiu nowoczesnych rozwiązań telekomunikacyjnych dotyczą szczególnie mniejszych miejscowości.

– Sektor samorządowy w Polsce jest trudnym odbiorcą usług teleinformatycznych – uważa **Sebastian Kącki** z działu aplikacji programów europejskich Telefonii Dialog SA. – Wynika to przede wszystkim z braku odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej, szczególnie w małych wiejskich gminach.

## ■ E-moda na e-urząd

Telefonia Dialog skoncentrowała się głównie na projektach, które mają być zrealizowane przez samorządy regionalne, a dotyczą budowy infrastruktury teleinformatycznej na obszarach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Projekty te mają szansę na dofinansowanie ze środków Unii Europejskiej w 85 proc., pozostałą kwotę mogą uzupełnić budżety samorządowe.

– Współpraca operatora telekomunikacyjnego z jednostkami samorządu terytorialnego ogranicza zjawisko wykluczenia społecznego, przyczynia się też do wyższej jakości usług i powstania nowych perspektyw zatrudnienia – wylicza zalety wspól-

nych projektów Kącki. – Podnosi również atrakcyjność regionu dla inwestorów oraz poprawia warunki życia. Nie należy także zapominać, że tańsza administracja to zwiększenie przychodów budżetowych.

Operatorzy, którzy decydują się na wejście ze swoimi inwestycjami w obszary o mniejszym dostępie do usług telekomunikacyjnych, zyskują szerokiego odbiorcę. Dotyczy to przede wszystkim terenów, gdzie inwestowanie w projekty komercyjne nie jest opłacalne ze względu na wysokie koszty.

– Teleinformatyzacja samorządów i administracji nie jest wyłącznie kwestią pieniędzy – mówi **Beata Sołtys**, konsultant

środki wielokrotnie wyższe od tych, którymi mogą dysponować przedsiębiorcy.

Bazując na doświadczeniach firmy, Beata Sołtys wskazuje, że choć administracja jest otwarta na absorpcję technologii, to niekoniecznie przygotowana jest na zmianę działania. Piętą achillesową administracji są przede wszystkim bardzo skomplikowane procedury wydawania decyzji oraz związana z tym archiwizacja danych. By generować wartość dodaną dla klienta-obywatela, oprócz przyspieszenia, konieczne jest przeorganizowanie procesów w samych urzędach.

– Równie ważnym mankamentem urzędów jest zaniechanie digitalizacji całych procesów wynikające z pozornej oszczędności

■ Administracja jest otwarta na absorpcję nowych technologii teleinformatycznych, ale niekoniecznie przygotowana na zmianę sposobu działania, którą ta technologia wymusza.

firmy Macrologic. – Patrząc na środki, które w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych perspektywy finansowej 2007-13 można przeznaczyć na informatyzację sektora, widać, że jest to suma wystarczająca na zaspokojenie większości potrzeb wynikających z tworzenia e-Państwa. Są to

– wskazuje przedstawicielka Macrologic. – Tymczasem jeżeli informacja wyjdzie z przysłowiowego kabla, natychmiast powstają wąskie gardła, które błyskawicznie paraliżują pracę. Powoduje to przerosty zatrudnienia w tych obszarach i nie wprowadzi żadnych zmian w kontakcie mieszkańca z urzędem.

Na razie więc upowszechnieniu ulega głównie moda na teleinformatyzację samorządów, a wśród samych samorządowców karierę robią hasła związane z rozwojem e-społeczeństwa. I chociaż często szafowanie tego typu pojęciami niewiele ma wspólnego z rzeczywistym upowszechnianiem dostępu do nowoczesnych usług, już sam trend na nowe technologie w Polsce lokalnej może zrobić wiele dobrego. – W niektórych regionach do tych tematów podchodzi się coraz rozsądniej – zauważa **Andrzej Maciej Skrzeczkowski**, kierownik działu inżynierii Sieci NASK. – Podejmowane działania poprzedzane są coraz częściej analizą potrzeb i oceną potencjalnych efektów, a przetargi organizowane są na realne i dostępne rozwiązania, służące faktycznie mieszkańcom. Niestety, widać także olbrzymie zaległości w dziedzinie świadomości zasad bezpieczeństwa stosowania rozwiązań teleinformatycznych.

### ■ Papierologia stosowana

Nadal podstawowym hamulcem, oprócz biurokracji i dostępu do środków finansowych, jest brak kompetentnych osób na szczeblu samorządowym. Swoje potyczki z urzędniczymi specjalistami opisał nam **Wojciech Apel**, wiceprezes 3S – Śląskich Sieci Światłowodowych.

– W jednym z miast nie zezwolono nam na wprowadzenie kabla światłowodowego do siedziby magistratu, gdyż, jak uzasadniono, „mogłoby to nam dać przewagę nad innymi operatorami”. A więc urzędnicy zupełnie nie zrozumieli, że pracujemy właśnie dla operatorów – zauważa Apel. – Pół roku później to samo miasto ogłosiło przetarg na łącze do sieci internet, zapisując w warunkach, że ma być uruchomione dwa tygodnie po rozstrzygnięciu. Oczywiście, żaden z operatorów korzystający z naszych włókien nie miał szans, ponieważ w takim terminie można zainstalować tylko rozwiązania radiowe albo skorzystać z operatora, który swoje łącza w tym budynku ma od zawsze.

Niedobór wykwalifikowanych pracowników dotyczy szczególnie biedniejszych regionów kraju, w których samorządu po prostu nie stać na zatrudnienie dodatkowych specjalistów lub opłacenie firm zewnętrznych.

– Ten problem można rozwiązać, tworząc przez różne urzędy zespoły obsługujące kilka jednostek w danej miejscowości czy rejonie – radzi Skrzeczkowski z NASK. – Wspólne działanie urzędów i zapewnianie obsługi teleinformatycznej może spowodować z jednej strony godziwe wynagradzanie pracowników, a z drugiej powstanie zespołu o jednolitych zadaniach i kompetencjach, w pełni kontrolowanego przez współpracujące jednostki.

Problemem w relacji dostawców rozwiązań telekomunikacyjnych z samorządami jest także odmienne od biznesowego podejście do kwestii realizacji projektów. Często odgórnie narzucane założenia nijak mają się do aktualnego stanu dostępnej infrastruktury.

– Pojawiają się projekty, których realizacja wymaga od dostawców niemalże cyrkowej ekwilibrystyki już na etapie składania ofert, co wynika z konieczności docelowego wdrożenia rozwiązania potrafiącego ogarnąć niejednokrotnie bardzo zróżnicowane technologicznie środowiska informatyczne – mówi **Adam Gębski**, dyrektor pionu sprzedaży ZETO

gdzie każda złotówka musi być po trzykroć zewidencjonowana i prześwietlona.

Sektor samorządowy jest jednak dla dostawców atrakcyjnym rynkiem m.in. z powodu pewności i terminowości w regulowaniu zobowiązań, co na rynku komercyjnym nie zawsze jest oczywiste. **Sylwia Raboszuk**, kierownik projektu Sieci Regionalne Crowley Data Poland, wskazuje także na wciąż duże obszary możliwe do zagospodarowania.

– Sektor samorządowy zadawała się minimum usług teleinformatycznych, zapewniającym zaspokojenie podstawowych potrzeb koniecznych dla prawidłowego

## Bariery w urzędzie

**ANDRZEJ MACIEJ SKRZECZKOWSKI**  
NASK

■ Problemem, jeżeli chodzi o teleinformatyzację samorządów, jest jakość uregulowań w sferze nowoczesnych technologii teleinformatycznych. Kłopoty stwarzają często zmieniające się regulacje dotyczące usług administracji świadczonych drogą elektroniczną czy nieuregulowane zasady darmowego świadczenia usług dostępu do internetu („internet socjalny”).

**ADAM GĘBSKI**  
ZETO

■ Podstawowe czynniki hamujące rozwój sektora teleinformatycznego w regionach to przede wszystkim brak środków finansowych, ludzie i zbyt wybujałe procedury przetargowe. Obojętność i przyzwyczajenie do status quo pracowników urzędów utrudniają często prace wdrożeniowe. Wynika to głównie z lęku o możliwość zastąpienia człowieka maszyną oraz braku wiedzy z zakresu obsługi nowoczesnych rozwiązań.

**SYLWIA RABOSZUK**  
CROWLEY DATA POLAND

■ Wśród czynników hamujących teleinformatyzację na szczeblu samorządu lokalnego wymieniałbym opóźnienia programowe, wynikające z udostępnienia puli środków unijnych na lata 2007-13, mające miejsce na szczeblu krajowym i administracji centralnej. Problemem jest także brak własnych środków finansowych w budżetach lokalnych na inwestycje w telekomunikację. W większości przypadków samorządowcy wiążą rozwój usług teleinformatycznych ze strumieniem środków unijnych, przy zminimalizowaniu własnych nakładów finansowych na te cele.



SA w Poznaniu. Przedstawiciel poznańskiej firmy nie kryje również niezbyt pochlebnych opinii, jakie panują na rynku dostawców usług, jeżeli chodzi o biurokrację, zwłaszcza postępowania przetargowych. W sprawach finansowych samorządy są przede wszystkim bardzo skrupulatne w prowadzeniu wszelkiej dokumentacji.

– To, co my nazywamy potocznie „papierologią”, dla nich jest wymogiem i warunkiem realizacji danego projektu – wyjaśnia Gębski. – Wynika to z konieczności rozliczeń dotacji udzielanych przez państwo czy UE, a także wydatkowania środków własnych,

funkcjonowania urzędów – mówi. – Operatorzy sprzedają więc głównie rozwiązania w zakresie telefonicznych połączeń głosowych oraz proste usługi transmisji danych, w tym głównie dostęp do internetu.

Nadal wielu samorządowców postrzega bowiem innowacyjność jako coś wysoce kosztownego, co zresztą w obliczu konieczności gruntownej modernizacji istniejącej w danym regionie sieci często jest opinią prawdziwą. Inaczej sytuacja wygląda w regionach lepiej zurbanizowanych.

**JAROSŁAW MASŁANEK**

**ANDRZEJ WAWOK, MATERIAŁY PRASOWE**