

Co może obywatel (przez Internet)?

Autor tekstu: **Andrzej Koraszewski**

Właściwie problem zaczyna się od innego pytania — **gdzie** mogę się dowiedzieć **co** w polskich urzędach mogę załatwić? Chwilowo wygląda na to, że nigdzie. W grudniu ubiegłego roku "Rzeczpospolita" poinformowała o wynikach badań pod tytułem „Władza on-line”. Inicjatywę tych badań podjął Internet Obywatelski i eGov.pl. Zbadano 366 urzędów administracji centralnej i samorządowej, z których połowa odpowiada na maile.

Jako obywatel nie tyle jestem zainteresowany pytaniem, kto raczy odpowiadać na maile (choć z pewnością cieszy, że ktoś raczy), ile raczej, co mogę załatwić nie wychodząc z domu, czyli na ile rzeczowe są owe odpowiedzi. Powiedzmy sobie szczerze, że mało mnie interesuje elektroniczna odpowiedź w stylu „Przyjdź pan, pogadamy”.

Od pewnego czasu poszukując informacji o jakimś urzędzie trafiamy na biało-czerwone logo składające się z liter BIP oraz polskiej flagi. Chodzi oczywiście o **Biuletyn Informacji Publicznej**, czyli „urzędowy publikator teleinformatyczny, składający się z ujednoliconego systemu stron w sieci informatycznej”. (Kiedy czytam takie teksty głośno mój pies strasznie się otrząsa, czy ktoś wie dlaczego?)

Zgodnie z znalezioną w Internecie (oczywiście urzędową) informacją: „Portal BIP ma za zadanie: § służyć **Obywatelom Polski** — zapewnić im łatwy dostęp do ważnych informacji publicznych § udostępnić **podmiotom** zobowiązanych do tworzenia własnych stron BIP — zbiór informacji, dotyczących Biuletynu Informacji Publicznej oraz sugerowanych rozwiązań praktycznego podejścia do realizacji Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001r. (Dz. U. Nr 112, poz. 1198).”

Czy ktoś z państwa zastanawiał się nad pytaniem jak nauczyć portal, żeby służył? BIP służy, ale chyba chwiejnie. Może dlatego mam wrażenie, że chyba chwiejnie służy, bo nadal jestem obywatelem szwedzkim, czyli kraju, który osiągnął pewne mistrzostwo w używaniu ludzkiego języka w sprawach urzędowych.

Jak tylko czytam cokolwiek spłodzonego przez urzędnika w moim rodzimym kraju (a nie daj boże jeszcze w byłym zaborze rosyjskim), to mam wrażenie, że celem takiego „kreatora informacji” jest przekonanie mnie jaki on/ona jest ważny i mądry, jak mało go/ją obchodzi, czego ja mógłbym chcieć, oraz jak bardzo mu/jej zależy na tym, żebym się dowiedział jak on/ona bardzo szanuje swojego szefa.

Kiedy wchodzę do sklepu, uprzejma ekspedientka pyta mnie, w czym może mi pomóc, czyli chce się dowiedzieć, co też może mnie interesować. Kiedy wchodzę do najlepszego serwisu BIP mam wrażenie, że mnie szarpią za rękawy i pytają, no i jak ci się podobam?

eGov.pl publikuje wywiad w Wojciechem Pelcem, specjalistą zatrudnionym w Urzędzie Miejskim w Poznaniu. Z wywiadu (przeprowadzonego jeszcze w kwietniu 2004) dowiadujemy się, że BIP **może** stać się skutecznym i wiarogodnym narzędziem informacyjnym administracji, że stanie się tak, jeśli instytucje publiczne podejną **poważnie** do tego ustawowego zadania, a jest to konieczne, ponieważ BIP **powinien być narzędziem ściśle związanym z informatyzacją**.

Wojciech Pelc wyraża przekonanie, że **zarządzanie treścią BIP powinno być rozproszone**, zaś przy wdrażaniu BIP należy pamiętać, że ważne jest **uznanie informacji publicznej za jeden ze strategicznych fundamentów rozwoju instytucji publicznej**, ponadto należy nawiązać kontakt z kluczowymi dostawcami informacji oraz zachęcać obywateli do korzystania z tej (elektronicznej) formy kontaktu.

Domyślam się, że tego rodzaju mądrości formułuje się i powiela najlepiej za „granty” z Unii Europejskiej, bo z własnej i nieprzymuszonej woli (mam nadzieję) nikt by takiego sadomasochizmu nie uprawiał.

Wypowiedź jest zgodna z duchem "**Strategii Informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej**", dokumentu przyjętego w styczniu 2004 przez Radę Ministrów i "precyzującego działania, jakie w naszym kraju mają zostać zrealizowane w najbliższych latach. Jednym z priorytetowych celów dla Polski będzie rozwój usług publicznych realizowanych drogą elektroniczną (**e-government**)”.

W najnowszym numerze „Computerworld” (14 marca 2005) dwaj autorzy [Sławomir Kosieliński](#) i [Andrzej Gontarz](#) piszą: "Już dawno trzeba było usunąć pojęcie 'informatyzacja' ze słownika języka polskiego. Informatyzacja do kosza. Wiele osób woli stosować uproszczone pojęcie 'informatyzacja', niż zastanawiać się, co rzeczywiście jest potrzebne obywatelowi. Poza tym dobrze oddaje pragnienia firm IT, aby wszędzie wstawić swoje urządzenia i systemy, bez zadawania sobie pytania, w jakim stopniu ułatwi to życie nam, obywatelom. Jest to też na rękę urzędnikom, którzy unikają odpowiedzi na pytanie, czemu ma służyć system informatyczny i w coraz większym stopniu uzależniają się od firm IT."

Autorzy artykułu próbują przekonać swoich czytelników, że Internet to tylko narzędzie służące temu, żeby usprawnić dotychczasowe działania, że nie ma niczego takiego jak e-gmina. Gmina jest albo dobra, albo zła. Internet może być wykorzystany do tego, żeby ułatwić życie klientowi.

„Innymi słowy, administracja ma po prostu należycie spełniać przypisaną jej przez społeczeństwo rolę. Jej celem nie jest uszczęśliwianie ludzi na siłę, tylko rzetelne wywiązywanie się ze swoich zadań, zobowiązań i kompetencji”.

Nie łudźmy się, że gmina, w której notorycznie lekceważy się klienta, dzięki Internetowi zacznie być wzorem administracyjnej sprawności.

Autorzy piszą, że Internet powinien wspierać podstawowe potrzeby a nie informować o sukcesach, ma oszczędzać klientowi czas, zlikwidować kolejki, ułatwić komunikację, czyli pozwolić na lepsze wykonanie tego, co robimy już dziś.

Stosunek do petenta nie zmieni się z chwilą otwarcia strony internetowej danego urzędu, sprawna administracja wymaga najpierw urzędników z kompetencjami (np. znających i rozumiejących przepisy prawne), urzędników, dla których zadowolenie petenta jest jakimś priorytetem, urzędników, dla których wprowadzenie nowego narzędzia jest okazją do tego, by petent mógł w krótszym czasie uzyskać informację, złożyć wniosek, żeby krócej oczekiwał na decyzję.

Otwierając urzędowe strony internetowe petent musi spotkać się z przyjaznym pytaniem: „w czym możemy pomóc”. Może takie strony gdzieś już są, ja ich jednak w Polsce dotychczas nie spotkałem.

No cóż, jak mnie uczyła moja matka, najgorsze pierwsze trzydzieści lat, potem jakoś leci. W Roku Pańskim 1976 byłem samochodem w górach, w północnej Szwecji. Coś mi silnik zaczął stukać, więc zajechałem do warsztatu. Stary mechanik otworzył maskę, posłuchał, poszukał na półce jakiejś śrubki, wymienił w silniku drobiazg za dziesięć koron i... przez kolejne 45 minut wypisywał na nowym komputerze rachunek za usługę. Niechaj żywi nie tracą nadziei.

[Andrzej Koraszewski](#)

Były dziennikarz BBC (także wiceszef polskiej sekcji) i współpracownik paryskiej "Kultury". Z Racionalistą współpracuje od września 2004 r. Zastępca redaktora naczelnego Racionalisty.

[Strona www autora](#)

[Pokaż inne teksty autora](#)

(Publikacja: 15-03-2005)

[Oryginał..](http://www.racionalista.pl/kk.php/s,4009) (<http://www.racionalista.pl/kk.php/s,4009>)

Contents Copyright © 2000-2008 Mariusz Agnosiewicz

Programing Copyright © 2001-2008 Michał Przech

Autorem tej witryny jest Michał Przech, zwany niżej Autorem.

Właścicielem witryny są Mariusz Agnosiewicz oraz Autor.

Żadna część niniejszych opracowań nie może być wykorzystywana w celach komercyjnych, bez uprzedniej pisemnej zgody Właściciela, który zastrzega sobie niniejszym wszelkie prawa, przewidziane w przepisach szczególnych, oraz zgodnie z prawem cywilnym i handlowym, w szczególności z tytułu praw autorskich, wynalazczych, znaków towarowych

do tej witryny i jakiegokolwiek ich części.

Wszystkie strony tego serwisu, wliczając w to strukturę katalogów, skrypty oraz inne programy komputerowe, zostały wytworzone i są administrowane przez Autora.

Stanowią one wyłączną własność Właściciela. Właściciel zastrzega sobie prawo do okresowych modyfikacji zawartości tej witryny oraz opisu niniejszych Praw Autorskich bez uprzedniego powiadomienia. Jeżeli nie akceptujesz tej polityki możesz nie odwiedzać tej witryny i nie korzystać z jej zasobów.

Informacje zawarte na tej witrynie przeznaczone są do użytku prywatnego osób odwiedzających te strony. Można je pobierać, drukować i przeglądać jedynie w celach informacyjnych, bez czerpania z tego tytułu korzyści finansowych lub pobierania wynagrodzenia w dowolnej formie. Modyfikacja zawartości stron oraz skryptów jest zabroniona. Niniejszym udziela się zgody na swobodne kopiowanie dokumentów serwisu Racjonalista.pl tak w formie elektronicznej, jak i drukowanej, w celach innych niż handlowe, z zachowaniem tej informacji.

Plik PDF, który czytasz, może być rozpowszechniany jedynie w formie oryginalnej, w jakiej występuje na witrynie. **Plik ten nie może być traktowany jako oficjalna lub oryginalna wersja tekstu, jaki zawiera.**

Treść tego zapisu stosuje się do wersji zarówno polsko jak i angielskojęzycznych serwisu pod domenami Racjonalista.pl, TheRationalist.eu.org oraz Neutrum.eu.org.

Wszelkie pytania prosimy kierować do redakcja@racjonalista.pl