

Elektroniczne usługi w Turcji, Hiszpanii i Czechach

E-testament, e-drzewo genealogiczne, czy załatwianie spraw urzędowych na poczcie to tylko niektóre z innowacyjnych i inspirujących pomysłów dotyczących administracji publicznej, zaprezentowanych w ramach projektu “E-citizen – effective inclusion through e-governance services” (E-obywatel – włączenie poprzez e-usługi publiczne).

Obywatele Turcji sprawdzają swoje korzenie dzięki usłudze drzewa genealogicznego

Jedną z nietypowych usług dostępnych on-line jest uruchomiona w Turcji możliwość poznania drzewa genealogicznego własnej rodziny do 3 pokoleń wstecz. Celem uruchomienia tej e-usługi było nie tylko udostępnienie informacji, ale także zachęcenie większej liczby obywateli do korzystania z e-usług publicznych. Znaczna część obywateli Turcji, z racji bogatej i burzliwej historii regionu, ma przodków pochodzących z różnych krajów: Gruzji, Bułgarii, Grecji, Włoch, Albanii, krajów słowiańskich i wielu innych. Uruchomienie i promocja w mediach usługi sprawdzenia drzewa genealogicznego skłoniła wiele osób do pierwszego wejścia na rządowy portal e-usług publicznych m.in. w celu poznania swoich korzeni.

Rejestry centralne i dostęp do danych w Turcji

System e-usług w Turcji jest dość mocno scentralizowany i bazuje na szeregu rejestrach, między którymi wymieniane są dane. Jednym z jego filarów jest system identyfikacji użytkowników MERNIS oparty na rejestrze, który przypomina polski rejestr PESEL i który pozwala na jednoznaczną identyfikację każdej osoby.

Celem jego działania jest prowadzenie ewidencji ludności w formie elektronicznej, udostępnianie zebranych informacji dla służb

publicznych, możliwość pozyskiwania przekrojowych informacji, usprawnienie realizacji usług, zapewnienie ich niezawodności. Przykładowo, dzięki temu, że szereg operacji prowadzonych jest elektronicznie zmniejszyła się liczba błędów, które powstawały w przypadku akt papierowych i pisma odręcznego. W systemie rejestrowane są m.in. wjazdy i wyjazdy z Turcji, prowadzony jest rejestr karny i wykroczeń drogowych, przechowywane są również dane dot. edukacji, zdrowia, spraw sądowych i spadkowych. Automatyczną wymianę danych między systemami instytucji publicznych umożliwia System Identity Sharing. Wykonywane operacje są uwierzytelniane i monitorowane. Nieuprawniony dostęp do informacji jest naruszeniem prawa i jest karalny. Podmioty nie mogą wykorzystywać otrzymywanych informacji do innych celów niż świadczenie określonych usług, ani pozyskiwać szerszego zakresu danych niż to niezbędne. Istnieje odpowiedzialność karna za wykorzystanie danych niezgodne z przeznaczeniem.

Monitoring ruchu pojazdów w Turcji

W regionie Düzce funkcjonuje regionalny system monitoringu i śledzenia pojazdów. Poza monitoringiem wizyjnym w wybranych miejscach, rejestrowane są wszystkie pojazdy wjeżdżające i wyjeżdżające z miasta (stolicy prowincji) ważniejszymi drogami lokalnymi. Pojazdy poruszające się autostradami są monitorowane w centralnym systemie, działającym na poziomie kraju.

Systemy te ściśle współpracują z policją umożliwiając łatwiejsze wykrywanie sprawców przestępstw, a także przewinień drogowych, np. związanych z przekraczaniem prędkości, zapinaniem pasów. W opinii osób kierujących systemem, jego wykorzystanie zwiększyło wykrywalność sprawców przestępstw oraz wpłynęło na poprawę bezpieczeństwa w regionie.

Rejestr testamentów w Hiszpanii

W tym celu należy skorzystać z formularza zgłoszenia, który można pobrać z następującego adresu: [www.mjusticia.gob.es](#)

W Hiszpanii system e-usług jest bardziej rozproszony, a ich rozwój odbywa się w większym stopniu na poziomie regionu. Jedną z ciekawszych e-usług uruchomionych na poziomie kraju jest dostęp do Powszechnego Rejestru Testamentów. Jeżeli obywatel Hiszpanii sporządza testament u notariusza, ten ma obowiązek umieszczenia dokumentu we wspomnianym rejestrze. W efekcie wszystkie testamenty sporządzone przed hiszpańskimi notariuszami są zgromadzone w Rejestrze, przy czym ważny jest zawsze ostatni (najnowszy). Dzięki systemowi można stosunkowo łatwo dowiedzieć się, czy zmarły sporządził testament, przed którym notariuszem i z jaką datą. W przypadku postępowania spadkowego można zwrócić się do dowolnego notariusza, aby otrzymać uwierzytelnioną kopię testamentu (jeżeli taki istnieje). Dostęp do rejestru mają także sądy, co w połączeniu z odpowiednimi regulacjami prawnymi skraca procedury nabycia spadku.

Administracja publiczna w Hiszpanii nie prosi ponownie o dokumenty

W Hiszpanii obowiązuje zasada, że każdy dokument, który wpłynął do administracji państwowej musi być zarejestrowany w systemie „Intermediación de Datos”, a administracja nie może prosić dwa razy o te same dokumenty. System pozwala na rejestrację i przechowywanie dostarczonych dokumentów, takich jak dowody tożsamości, kopie, certyfikaty itp. Oznacza to brak potrzeby dostarczania ich kopii, wielokrotnych podróży do tego samego lub wielu miejsc w celu ich uzyskania. Rozwiązanie takie oszczędza czas i pieniądze obywateli i administracji.

Hiszpańskie programy wspierania osób starszych

W Hiszpanii za politykę i strategię dotyczącą usług związanych z osobami starszymi realizuje m.in. Instituto de Mayores i Servicios Sociales (Institute for the Elderly and Social Services, IMSERSO). Obecnie realizuje on różne programy koncentrujące się na promowaniu autonomii i opieki nad ludźmi w sytuacjach zależności,

promocji aktywnego starzenia się oraz programie innowacji i wsparcia technicznego. Programy te dotyczą głównie kwestii zdrowia i opieki, ale także poprawy mobilności, wprowadzenia rozwiązań ICT w celu rozszerzenia niezależnego życia osób starszych oraz promowania turystyki wewnętrznej i działalności gospodarczej seniorów.

Przykładowe działania/usługi to terminale teleopieki (GSM / GPRS) i telemetria dla pacjentów przewlekłych, programy turystyki socjalnej. Te ostatnie są bardzo popularne w Hiszpanii, przynoszą korzyści milionowi osób starszych rocznie, przy stosunkowo niskich kosztach na osobę. Programy te promują aktywne starzenie się, oferując szeroki zakres działań i zachęcając do nawiązywania nowych relacji społecznych, uczestnictwa w życiu społecznym i zdrowego stylu życia.

Załatwianie spraw urzędowych w Czechach

W Czechach działa system przechowywania i przesyłania dokumentów elektronicznych „datová schránka” (skrzynka danych), działający przez przeglądarkę internetową. „Skrzynka” jest podstawą formą komunikacji między podmiotami zobowiązanymi do jej posiadania (wszystkie urzędy i osoby prawne, np. spółki). Pozostałe osoby, w tym przedsiębiorcy-osoby fizyczne mogą posiadać skrytkę dobrowolnie, ale z wszystkimi konsekwencjami tej decyzji.

Korzystanie ze „skrzynki” wymaga posiadania kwalifikowalnego podpisu elektronicznego, który jednak jest stosunkowo tani - 390 koron. W konsekwencji system pozwala na komunikowanie się w sposób stosunkowo prosty i niedrogi z administracją publiczną wszystkich szczebli oraz wymiarem sprawiedliwości .

Dodatkowo, obywatele mogą korzystać z systemu Czech POINT , działającego w myśl zasady „to dane muszą krążyć a nie obywatel”. Czech POINT-y są to punkty kontaktowe administracji publicznej, gdzie za opłatą można uzyskać odbisy z określonych rejestrów lub

ganie za opłatą można uzyskać kopie – umożliwia to rejestrację i przekazanie do urzędu określone dane. Lista spraw, które można załatwić jest ściśle określona. Przykładowo, załatwienie sprawy może wyglądać następująco:

- Obywatel kieruje się do punktu kontaktowego Czech POINT (na poczcie, w urzędzie gminy u notariusza publicznego lub w ambasadzie);
- Urzędnik w punkcie Czech POINT:
 - Weryfikuje dane osobowe na przekazanym przez obywatela formularzu zgłoszeniowym,
 - Uzupełnia dane we właściwym systemie elektronicznym (na odpowiednim formularzu);
- Formularz jest podpisywany cyfrowo i informacje są przesyłane do centrali systemu;
- Zweryfikowany i podpisany cyfrowo wypis (lub stan jego realizacji) wraca do operatora;
- Wypis jest drukowany, stemplowany i wydawany obywatelowi.

Transakcja trwa od kilku do kilkunastu minut i kosztuje obywatela od 50 koron, w zależności od miejsca, sprawy i liczby stron dokumentu

Jak wykorzystać potencjał mieszkańców do udoskonalania e-usług i budowy /udoskonalania aplikacji?

Przedstawiciele firmy miejskiej „Operator ICT” w Pradze podzielili się także swoimi doświadczeniami dotyczącymi włączania mieszkańców w planowanie rozwoju miasta i tworzenie innowacyjnych pomysłów, wymieniając wydarzenia takie jak „Prague Innovation Beer”, „Smart Mobility Hackathon Prague 2018”. W ich opinii od uczestników takich wydarzeń otrzymali dużo istotnych informacji – np. takich które pomogły im lepiej zrozumieć i poprawić jakość przetwarzanych i prezentowanych danych. Wartością spotkań/hakatonu były nie tyle gotowe aplikacje, co

lepsze zrozumienie procesów i informacji zawartych w danych.

O projekcie

Województwo Podlaskie jest partnerem merytorycznym projektu “E-citizen – effective inclusion through e-governance services”. Projekt był finansowany ze środków Unii Europejskiej i realizowany w ramach programu Erasmus+, Edukacja dorosłych, Akcja 2: Współpraca na rzecz innowacji i dobrych praktyk, Partnerstwa strategiczne na rzecz edukacji dorosłych. Partnerami projektu były organizacje z Czech, Hiszpanii, Turcji i Polski.

Więcej informacji dot. projektu, w tym informacje o e-usługach publicznych można znaleźć na stronie

<https://www.facebook.com/ecitizens/>

Publikacja „E-administracja bliżej ludzi” (E-government closer to the people) jest udostępniona na stronie

http://soclalab.org.pl/?smd_process_download=1&download_id=2856