

WŁADYSŁAW WORNALKIEWICZ

Akademia Nauk Stosowanych - Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Opolu; *e-mail*:
wornalkiewicz@poczta.onet.pl, ORCID: 0009-0007-2241-262X

USPRAWNIENIE OBIEGU DOKUMENTÓW W ADMINI- STRACJI PUBLICZNEJ

s. 95-116

STRESZCZENIE

Zaprezentowano komputerowy system zarządzania dokumentami (PROTON) w przykładowym urzędzie miasta i gminy. W celu wyłonienia usprawnień tego systemu zasięgnięto opinii użytkowników poprzez przeprowadzenie ankiety. Zebrane sugestie stanowią bazę do dalszej implementacji eksploatowanego PROTON-u, służącego do obsługi pism w układzie zgodnym z wytycznymi Instrukcji Kancelaryjnej. Przebieg prowadzenia dokumentacji prowadzony jest w formie elektronicznej tzw. EZD, jak i papierowej, częściowo wspomagany techniką IT. Ponadto podano dane terytorialne Gminy i scharakteryzowano inne systemy informatyczne pomocne w pracy wydziałów opisywanego Urzędu. Monitorowanie przepływu dokumentów odbywa się poprzez Biuro Obsługi Klienta. W opracowaniu podkreślono konieczność nowelizacji dogodności stosowanego systemu PROTON. Ponadto wskazano na obciążenie finansowe jakie ponosi Urząd przy hybrydowym tj. elektronicznym lub tradycyjnym ewidencjonowaniu przebiegu spraw i archiwizacji dokumentacji. Wyszczególnione korekty dają podstawę do właściwej implementacji oprogramowania PROTON-u.

SŁOWA KLUCZOWE

elektroniczne zarządzanie dokumentami, instrukcja kancelaryjna, implementacja systemu PROTON.

Wstęp

Przedstawiono sposób zarządzania dokumentami w urzędzie administracji publicznej na przykładzie Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach¹. Zaprezentowano działanie najpopularniejszego systemu do obsługi pism. Wskazano na obecny poziom użyteczności tego programu. Rozważono możliwości udoskonaleń i rozwinięć elektronicznego zarządzania dokumentami (EZD) o nazwie PROTON [1]. Stronę internetową (www.nefeni.pl/produkt/system-ezd-proton/) inicjującą informację o tym systemie pokazano na rysunku 1.

¹ Opracowanie bazuje na wybranych i przystosowanych do publikacji fragmentach, wykonanej pod kierunkiem autora, pracy licencjackiej: Kudaś P., Rozpoznanie możliwości udoskonalenia przepływu dokumentów (na przykładzie Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach), Akademia Nauk Stosowanych Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Opolu.



Rys. 1. Fragment strony głównej oferującej system EZD PROTON

W tym celu przeprowadzono badanie ankietowe wśród pracowników UMiG Krapkowice. Badanie umożliwiło zaproponowanie implementacji używanego systemu PROTON, który służy do obsługi pism i prowadzenia kancelarii. Uczestnicy ankiety mogli wyrazić swoją opinię na temat dobrych i słabych cech programu PROTON oraz podać kierunki zmian, co pozwoliło na przedstawienie zakresu usprawnień wymienionego systemu. Do opisu programu PROTON wykorzystano platformę NEFENI - Baza Wiedzy, która jest jego integralną częścią.

2. Rozpoznanie bibliograficzne obiegu i elektronicznego zarządzania dokumentami

Usprawnienie procesów, a przede wszystkim ich przyspieszenie, związane z tokiem załatwiania różnych spraw w instytucjach publicznych, jest obecnie wymogiem oczekiwany przez liczne grono społeczeństwa. Nauczeni szybkiej i łatwej komunikacji, dzięki sieci globalnej Internet, a w szczególności już teraz wdrażanej sztucznej inteligencji, zwłaszcza młode pokolenie oczekuje również dogodniejszej realizacji ich spraw przez różne organa administracji publicznej. Trzeba tu wymienić między innymi podmioty struktury terytorialnej takie jak gminy, powiaty oraz województwa.

Jest to problematyka jeszcze nowa, toteż publikacje zwarte - książkowe na dają odpowiedzi na oczekiwania w zakresie innowacyjności rozwiązań w sferze dokumentacyjnej. Nadzieją w tym względzie są artykuły na bieżąco publikowane w różnych formach produktów internetowych. Z tego względu przystępując do tematu przeglądu bibliograficznego od razu skierowano swoje spojrzenie na artykuły wydane w formie elektronicznej. Niniejszy materiał należy traktować jako skromny rekonesans po tego typu pracach. W szczególności rozpatrzono pozycje udostępnione internetowo po podaniu na platformie Onet frazy „Usprawnienie obiegu dokumentów w administracji publicznej”. Spotykamy tu niezbyt dużo zróżnicowanych podejść do tego aspektu, przy czym na uwagę zasługuje rozróżnienie pojęcia obiegu dokumentów i elektronicznego zarządzania dokumentami, które prowadzi do częściowej automatyzacji operacji kancelaryjnych i integracji między różnymi aplikacjami wspierającymi pracę wydziałów danej jednostki terytorialnej.

Aby nie wchodzić w polemikę co do jakości publikowanych artykułów, w tym rozdziale zaprezentowano kilka wybranych publikacji z Internetu, a osąd ich wartości merytorycznej pozostawia się Czytelnikowi. Stanowi to rodzaj pomostu do dalszych części tego opracowania, gdzie uwagę skupiono na elektronicznym wspomaganiu przede wszystkim przebiegu załatwiania spraw obywateli i podmiotów gospodarczych, tworząc przeważnie plik zeskanowanych pism i dokumentów.

Zastosowanie techniki IT w urzędach administracji publicznej wciąż jeszcze jest „nieśmiałe”, bowiem występuje system tradycyjnych teczek, a tylko niektóre skany dokumentów, zestawienia, raporty są w formie elektronicznej. Idzie w tym względzie jednak przyspieszenie wywołane między innymi aktami Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Po tym nawiązaniu powróćmy do wspomnianego przeglądu bibliograficznego.

Uwagę naszą przykuwa artykuł dotyczący elektronicznego zarządzania dokumentami „Jak wdrożyć system Comarch EZD w urzędzie?” opracowany przez firmę softwarową Comarch. Fragment strony internetowej z ofertą poradnika w dwóch częściach pokazano na rysunku 2.



The screenshot shows the Comarch website interface. At the top, there is a navigation bar with the Comarch logo and menu items: "Administracja Publiczna", "Branże", "Aktualności", "Partnerzy", and "Baza wiedzy". Below the navigation bar is a breadcrumb trail: "Comarch > Administracja Publiczna > Produkty > Comarch EZD > Wdrożenie systemu Comarch EZD". The main content area features a heading "Jak wdrożyć system Comarch EZD w urzędzie". Underneath, there is a "Filter by" section with a "Tematy" filter. A checkbox labeled "Wdrożenie systemu EZD" is selected. Below the filter, there is a "Wyczyść wyniki" link and a green "Wyślij" button. To the right of the filter, there are two search results displayed as cards. The first card is titled "Poradnik 'Jak wdrożyć system EZD w urzędzie?', cz.1" and features an illustration of three people working at a computer. The second card is titled "Poradnik 'Jak wdrożyć system EZD w urzędzie?', cz.2" and features an illustration of a person in a blue suit celebrating with a briefcase.

Źródło: [2].

Rys. 2. Dostęp do poradnika „Jak wdrożyć system EZD w urzędzie”

A teraz publikacja dotycząca elektronicznego obiegu dokumentów, a przede wszystkim faktury „EOD, a obowiązkowa e-faktura od 2026 roku” [3]. Ministerstwo Finansów zapowiedziało, że wraz z początkiem 2026 roku korzystanie z *Krajowego Systemu e-Faktur* będzie obowiązkowe - od 1 lutego 2026 r. dla przedsiębiorców, których wartość sprzedaży (wraz z kwotą podatku) przekroczyła w 2025 r. 200 mln zł, a od 1 kwietnia 2026 r. dla pozostałych przedsiębiorców.

Bliższe informacje związane z ułatwieniem pracy z dokumentami spotykamy w artykule „Łatwiejsza praca z Elektronicznym Obiegiem Dokumentów” [4]. Czytamy tam, że dzięki EOD:

- zarejestrujesz każde pismo przychodzące i wychodzące (w postaci papierowej i elektronicznej);
- zeskanujesz wiele dokumentów jednocześnie;
- zamówisz kuriera Poczty Polskiej i będziesz mieć wgląd do statusu i listu przewozowego nadanej przesyłki (e-Nadawca);
- stworzysz rejestr wszystkich dokumentów, który możesz sortować wg zadanych kryteriów;
- nie zapomnisz o terminach określonych w dokumencie - system powiadomi cię o terminie z wyprzedzeniem;
- zaprojektujesz własne wydruki i własne szablony powiadomień;
- zarejestrujesz fakturę, w każdym języku i walucie, również tę otrzymaną e-mailem;
- otrzymasz jeszcze więcej funkcjonalności.

Aplikacje komputerowe dotyczące ewidencjonowania obiegu dokumentów, w tym w administracji publicznej, określa się potocznie jako „*workflow*”. Temat ten jest podjęty w artykule „*Workflow* - narzędzie do obiegu dokumentacji” [5]. System *workflow* to narzędzie do automatyzacji procesów biznesowych. Pozwala zabezpieczyć oraz usprawnić przepływ pracy i obieg dokumentów w firmie i nie tylko. To także kompleksowe rozwiązanie, które umożliwi podniesienie poziomu wydajności realizacji codziennych operacji. Wdrożenie systemu *workflow* to również redukcja kosztów oraz zapewnienie bezpieczeństwa pracy i danych przetwarzanych w systemie.

Tematowi EOD poświęcona jest także publikacja „Elektroniczny obieg dokumentów - EOD” [6]. Innowacyjny obieg dokumentów w pełni wykorzystuje potencjał integracji z urządzeniami biurowymi. Rozwiązanie Baseline™ automatyzuje pracę sekretariatu poprzez integrację z platformą KSeF. Skrót ten oznacza Krajowy System e-Faktur, który jest platformą rządową służącą do wymiany dokumentów finansowych (faktur) pomiędzy przedsiębiorcami. Platforma funkcjonuje fakultatywnie od 2021 roku, aby stać się narzędziem obligatoryjnym w niedalekiej przyszłości. Wszyscy przedsiębiorcy, będą zmuszeni do korzystania z KSeF, zarówno pod kątem pobierania faktur kosztowych, jak i zasilania KSeF fakturami sprzedażowymi. Celem jest zastąpienie wymiany faktur papierowych i elektronicznych na rzecz faktur ustrukturyzowanych.

Przybliżeniem zagadnienia obiegu dokumentów jest artykuł „Obieg dokumentów w urzędzie - jak to działa?” [7].

Praca w urzędzie, poczynając od urzędu miasta czy gminy, a kończąc na urzędach centralnych typu urząd skarbowy opiera się na przetwarzaniu dokumentów. Mogą to być dokumenty związane z merytoryczną funkcją urzędu jak i dokumenty wewnętrzne, służące do zarządzania samą instytucją. Przepisy prawne umożliwiają przechowywanie w formie elektronicznej coraz szerszy zakres dokumentów, a przykładem są elektroniczne faktury, księgi rachunkowe oraz dokumenty kadrowe oraz pisma wewnętrzne. Istotnym aktem regulującym w tym zakresie dla pracy urzędu jest rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej. Ten zbiór przepisów określa, jak musi wyglądać przetwarzanie dokumentów elektronicznych w urzędzie.

Podobny co do tytułu artykuł „Obieg dokumentacji w urzędzie” występuje pod linkiem: www.samorzad.infor.pl/temat_dnia/570770,Obieg-dokumentacji-w-urzedzie.html [8]. W tym opracowaniu czytamy „Przez urzędy gmin, powiatów i województw przepływa duża liczba zarówno informacji dotyczących organu administracji, jak i petentów załatwiających w urzędach różnego rodzaju sprawy. Sprawne wydawanie decyzji i postanowień w indywidualnych sprawach obywateli zależy w dużej mierze od organizacji pracy urzędu, a szczególnie od właściwego obiegu dokumentów. Dobra organizacja wewnętrznego obiegu pism jest ważna dla zapewnienia właściwego i szybkiego załatwienia sprawy, co świadczy o sprawnym funkcjonowaniu urzędu. Aby proces ten mógł przebiegać szybko i sprawnie, konieczne jest ustalenie zasad obiegu dokumentów w urzędzie”.

Różne jednostki struktury terytorialnej zamieszczają swoje wytyczne dotyczące obsługi dokumentów w urzędzie na łamach Internetu. Z tego względu dla przykładu zamieszczono tu „Załącznik do Zarządzenia Nr 377/2012 Burmistrza Miasta Tarnowskie Góry z dnia 03.09.2012 r. *Zasady obiegu korespondencji w Urzędzie Miejskim w Tarnowskich Górach w systemie tradycyjnym z wykorzystaniem Elektronicznego Obiegu Dokumentów*” [9]. W tym załączniku występuje szczegółowy sposób postępowania z dokumentami, przytoczmy zatem fragment nas interesujący „Elektroniczny Obieg Dokumentów w Urzędzie Miejskim Tarnowskie Góry umożliwia składanie spraw w wersji elektronicznej oraz tradycyjnej. Z Elektronicznym Obiegiem Dokumentów współpracuje *Portal usług on-line* oraz ePUAP. Portal usług online umożliwia składanie spraw w wersji elektronicznej z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu cyfrowego oraz z wykorzystaniem *Profilu zaufanego* ePUAP. Informacja o stanie rozpatrywanych spraw jest przekazywana do *Portalu usług on-line*”.

Akty wewnętrzne poszczególnych urzędów, w tym administracji państwowej bazują na „Zarządzeniu Nr 19 Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 12 sierpnia 2003 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej oraz jednolitego rzeczowego wykazu akt Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji” [10]. Wprowadza ono „Instrukcję kancelaryjną” oraz „Jednolity rzeczowy wykaz akt” z zaleceniem: „Organy i jednostki organizacyjne podległe lub nadzorowane przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji przystosują instrukcję kancelaryjną i jednolity rzeczowy wykaz akt Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji do potrzeb własnych i podporządkowanych sobie jednostek organizacyjnych”.

Będąc przy instrukcji kancelaryjnej zobaczymy jak definiowana jest ona w encyklopedii internetowej Wikipedia [11]. Instrukcja kancelaryjna to zbiór zasad i przepisów ustalających sposób postępowania z dokumentem, który wpływa do urzędu lub jednostki organizacyjnej przedsiębiorstwa. Normatyw ten określa przede wszystkim system kancelaryjny obowiązujący dla danego urzędu czy przedsiębiorstwa w zakresie obiegu dokumentów (pism), sposobu rejestracji spraw, sposobu załatwiania spraw, postępowania z dokumentacją spraw zakończonych (ich archiwizacji). Instrukcja kancelaryjna określa też wzory formularzy i stempli używanych w danej jednostce organizacyjnej. Wszystkie państwowe i samorządowe jednostki organizacyjne wytwarzające materiały archiwalne mają obowiązek posiadania i stosowania instrukcji kancelaryjnej.

Każdego dnia do urzędów wpływają tysiące dokumentów i to zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej. Występuje pytanie „Jak odnaleźć się w tym natłoku spraw i nie przekroczyć wyznaczonych terminów?”. Z propozycją pięciu kroków postępowania we wdrożeniu systemu obiegu dokumentów elektronicznych spotykamy się na

blogu wymienionym w bibliografii [12] jak artykuł „Elektroniczny obieg dokumentów w urzędzie - 5 kroków do wdrożenia”. I tu z pomocą przychodzi elektroniczny obieg dokumentów, a kroki postępowania w jego wdrożeniu są następujące:

1. Wybierz system elektronicznego obiegu dokumentów dopasowany do potrzeb urzędu.
2. Wybierz osobę odpowiedzialną za koordynację procesu wdrożenia.
3. Zapewnij pracownikom szkolenie.
4. Wdrożenie systemu - przejdź na elektroniczny obieg dokumentów.
5. Zapewnij sobie wsparcie powdrożeniowe.

Obieg dokumentów to proces zarządzania dokumentami w firmie lub w urzędzie - od ewidencji ich otrzymania przez przechowywanie, edytowanie, akceptowanie, udostępnianie zainteresowanym osobom, aż po usuwanie. Jeżeli dokumenty mają postać cyfrową, a cały proces ich obiegu odbywa się w przy pomocy specjalnie przeznaczonego do tego systemu IT - tzw. *Document Management System* (DMS) - to mówimy o elektronicznym obiegu dokumentów (EOD).

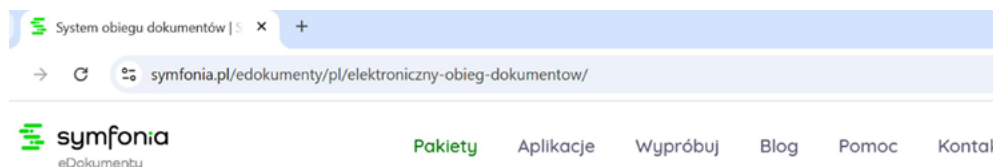
W wymienionym wcześniej artykule występuje zalecenie „Na początkowym etapie pracy z systemem warto działać dwutorowo korzystając zarówno z dokumentów papierowych, jak i dokumentów elektronicznych. Zapewni to pracownikom większe poczucie bezpieczeństwa podczas przechodzenia na nowy sposób pracy. Powinno być to jednak rozwiązanie tymczasowe, bo w dłuższej perspektywie byłoby to uciążliwe i mijałoby się z celem wdrożenia EOD”.

Jak już nadmieniono godne przeczytania jest opracowanie pt. „Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją a Obieg Dokumentów” [13]. Skrót EZD pochodzi od zwrotu „elektroniczne zarządzanie dokumentacją” i odnosi się do systemu informatycznego przeznaczonego do zarządzania dokumentami elektronicznymi. Systemy do elektronicznego zarządzania dokumentacją są kompleksowym oprogramowaniem umożliwiającym prowadzenie czynności kancelaryjnych z wykorzystaniem dokumentów elektronicznych. Ich celem jest usprawnienie i uproszczenie procedur oraz minimalizacja błędów. Systemem klasy EZD używanym w administracji Rzeczypospolitej Polskiej jest system EZD RP. Jest to jednolity system informatyczny udostępniany nieodpłatnie podmiotom administracji publicznej, który wspiera tworzenie nowoczesnej e-administracji. EZD RP współpracuje z wieloma rozwiązaniami używanymi w administracji publicznej, między innymi: *Profilem Zaufanym*, *ePUAP*, *Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej*, *Platformą eFaktura*, *ADE (Archiwum Dokumentów Elektronicznych)*.

System EZD RP może być również zintegrowany z zewnętrznymi systemami informatycznymi z wykorzystaniem dedykowanych interfejsów API. Pozwala to na niezależną rozbudowę funkcjonalności systemu EZD RP i elastyczne dopasowanie go do potrzeb użytkowników oraz stosowanego przez nich oprogramowania. Warto tu jeszcze wymienić systemy EZD stosowane przez firmy prywatne oraz niektóre instytucje publiczne w Polsce: *Suncode*, *Web-Con*, *DocuWare*, *Amodit*, *eDokumenty*, *ComaArch EZD*.

A teraz nieco wskazania różnicy między systemami EOD a EZD. Systemy EOD oraz EZD są dwoma rozwiązaniami, które usprawniają obsługę dokumentów elektronicznych. EOD (elektroniczny obieg dokumentów) jest rodzajem systemu, który umożliwia obieg dokumentów i zadań. Określany jest on również jako Workflow. Elektroniczny obieg dokumentów pozwala na automatyzację tego procesu, wpływając na poprawę sprawności oraz efektywności zadań prowadzonych w różnych działach przedsiębiorstw lub urzędów.

Jeszcze warto nawiązać do publikacji internetowej „Archiwum i obieg dokumentów - pakiet standard” [14] poświęconemu uniwersalnym zasadom porządkowania dokumentów i plików w archiwum dokumentów firmowych. Czytelnik zainteresowany bliżej tym tematem może skorzystać ze strony internetowej, której fragment zamieszczono na rys. 3.



Źródło: [14].

Rys. 3. Fragment strony www z dostępem do systemu obiegu dokumentów

3. System kancelaryjny i sposoby jego organizacji

Zadania związane z zapewnieniem odpowiedniego przepływu, dostępu oraz archiwizacji dokumentów wynikają z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164). Postawione zadania wymienionej ustawy mogą zostać zrealizowane w ramach systemu *Elektronicznego Zarządzania Dokumentami* (EZD) np. pakiet PROTON, który służy do realizacji zadań kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu spraw, jakimi na co dzień zajmują się urzędnicy, gromadzenia danych oraz tworzenie systemu do ich przetwarzania w postaci cyfrowej z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

Złożenie dokumentu przez obywatela rozpoczyna proces obsługi jego sprawy, którą zajmie się w dalszym czynnościach przeznaczona do tego komórka lub wydział. Długość oczekiwania na odpowiedź reguluje artykuł 35. *Kodeksu postępowania administracyjnego* (KPA) § 3 [15]. Sposób prowadzenia jednolitej i zgodnej z przepisami ewidencji, przechowywania i ochrony dokumentacji przez urzędy administracji publicznej tj. urzędy gmin, związki międzygminne, urzędy powiatowe, samorząd wojewódzki i organy administracji rządowej w województwie, a także urzędy obsługujących te organy - określa tzw. „Instrukcja Kancelaryjna”. Czynności kancelaryjne mogą być wykonywane w systemie tradycyjnym - papierowym lub w tzw. systemie EZD [16]. Wybór systemu, z jakiego korzysta dana jednostka administracji publicznej to decyzja jej kierownika.

System tradycyjny to wykonywanie czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw, gromadzenie i tworzenie dokumentacji w postaci nieelektronicznej, z możliwością korzystania w niewielkim stopniu z narzędzi informatycznych, do wspomaganie procesu obiegu dokumentacji w tej postaci [17]. System tradycyjny możemy podzielić na:

System dziennikowy. Polega na tworzeniu teczek lub inaczej zwanych jednostek aktowych na podstawie numeru pisma z dziennika podawczego (zob. rys. 4), nie jest to więc system rzeczowy.

1	2	3	4	5	6	7
Numer kolejny	Data rejestracji pisma	Od kogo pismo wpłynęło	Data i numer otrzymanego pisma	Krótką treść sprawy	Referent sprawy	Znak akt
1						
2						
3						
Po prawej zaś stronie dziennika znajdowały się następujące rubryki:						
8	9	10	11	12		
Data odpowiedzi	Do kogo skierowano odpowiedź	Treść pisma	Znak akt	Uwagi		

Źródło: [18].
 Rys. 4. Przykład karty formularza systemu dziennikowego

System kancelaryjny rzeczowy. Polega on nałączeniu pism ze względu na pokrewieństwo treści [19] (zob. rys. 5). Przykładem tego może być dokumentacja prowadzona przez Urząd Stanu Cywilnego, który w swoich aktach prowadzi oraz gromadzi dokumentację związaną z aktami ślubów, zgonów, czy narodzin. Świadczy to o zawężonej tematyce spraw, jakimi zajmuje się wskazany wydział.

Rok	Referent	Symbol kom. org.	Oznaczenie teczki	Tytuł teczki akt według wykazu akt		
L.p.	Sprawa (krótka jej treść)	Od kogo wpłynęła		Data		Uwagi
		Znak pisma	Z dnia	Wszczęcia sprawy	Ostatecznego załatwienia	
1						
2						

Źródło: [20].
 Rys. 5. Przykład karty formularza systemu rzeczowego

System mieszany. System polegający na wykonywaniu czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu obsługiwanych spraw, gromadzenia i tworzenia dokumentacji w postaci nieelektronicznej, z możliwością szerszego wykorzystania do tego narzędzi cyfrowych (aplikacji) do wsparcia procesu obsługi dokumentów w tej postaci. Przepis § 39 ust. 2 Instrukcji Kancelaryjnej mówi - Dopuszcza się wykorzystanie narzędzi informatycznych w celu [16, § 39. ust. 2]:

- prowadzenia rejestrów przesyłek wpływających i wychodzących oraz spisów spraw;
- prowadzenia innych rejestrów i ewidencji;
- udostępniania i rozpowszechniania pism wewnątrz podmiotu;
- przesyłania przesyłek;
- dokonania dekretacji, pod warunkiem przeniesienia jej następnie w formie dekretacji zastępczej na dokument w postaci nieelektronicznej.

Według § 2. pkt 13. Rozporządzenia instrukcyjnego Elektroniczne Zarządzanie Dokumentami (EZD) to: (...) *system teleinformatyczny do elektronicznej obsługi dokumentacji umożliwiający wykonywanie wszelkich czynności kancelaryjnych, dokumentowanie każdego etapu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych* Dokonując wyboru systemu, kierownik podmiotu może wskazać wyjątki od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygnięcia spraw przez określenie klas z wykazu akt, których będą one dotyczyć, oraz wskazanie, w jakim systemie będą prowadzone [16, § 1. ust. 5 i 6].

Obecnie istnieje szeroki wybór programów komputerowych zapewniających obsługę różnych działów i mających zastosowanie w urzędach administracji publicznej, a mianowicie:

System przyjmowanie i obsługa pism. Przykładem jest wspomniany już program PROTON, który umożliwia zarządzać obiegiem dokumentów w administracji publicznej, rozpoczynając od wpłynięcia korespondencji i jej rejestracji, aż do wydania decyzji administracyjnej. Oprogramowanie jest przystosowane do pracy w trybie EZD oraz jako narzędzie wsparcia w obiegu tradycyjnym, zgodnie z właściwą instrukcją kancelaryjną.

System Finansowo-Księgowy (FoKa). Służy do obsługi finansowo-księgowej w administracji publicznej. Jego funkcjonalność umożliwia obsługę zadań finansowo-budżetowych w powiązanej sieci systemowej.

System podatkowy (WyDra). Jest on stosowany do takich zadań jak obliczenia podatków, windykacji opłat i podatków lokalnych.

System Środków Trwałych (ŚwisTak). Stosowany jest w obsłudze zakupów, amortyzacji oraz przekazywania środków trwałych. Służy do ewidencjonowania oraz przeprowadzania inwentaryzacji środków trwałych zebranych w danej jednostce administracji publicznej. ŚwisTak ma funkcję, która pozwala wydrukować indywidualne kody kreskowe dedykowane, każdej rzeczy wprowadzonej do środków trwałych. Jednak do elektronicznego zarządzania dokumentami niezbędne jest zainstalowanie w danym urzędzie sieci komputerowej.

4. Charakterystyka przykładowego urzędu

Gmina Krapkowice, to leżąca w województwie opolskim jednostka samorządu terytorialnego. Samorząd terytorialny oznacza prawo i zdolność społeczności lokalnych, w granicach określonych prawem, do kierowania i zarządzania zasadniczą częścią spraw publicznych na ich własną odpowiedzialność i w interesie ich mieszkańców [21]. Widok UMiG w Krapkowicach pokazano na rysunku 6. Gmina Krapkowice jest gminą miejskowiejską, a w jej skład wchodzi jedenaście sołectw.

Trend odpływu ludności z regionu Opolszczyzny dotyka również gminę Krapkowice. Dla przykładu w roku 2004 liczba mieszkańców sięgała 24 tysiące. Gmina Krapkowice jest położona w odległości około 25 km od stolicy województwa Opola. Przez jej teren przebiega autostrada A4 oraz są zlokalizowane dwa węzły autostradowe, co pozytywnie wpływa na atrakcyjność terenów inwestycyjnych jak i mieszkaniowych. Teren gminy jest w większości obszarem przeznaczonym do produkcji rolnej. Władze w Gminie sprawuje wybierany w powszechnych wyborach samorządowych burmistrz.



Rys. 6. Budynek Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach

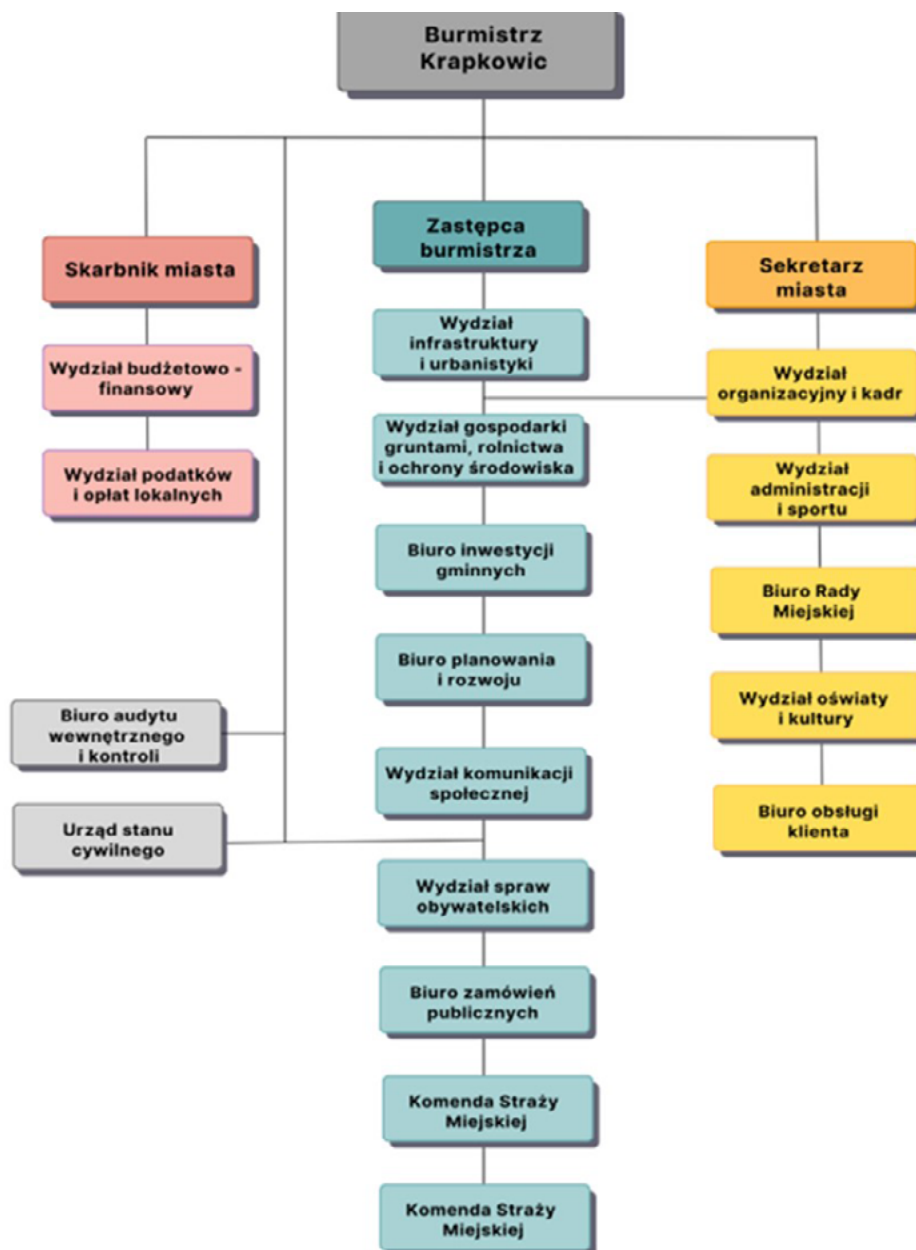
Dane statystyczne dotyczące powiatu krapkowickiego zaprezentowano w tabeli 1.

Tab. 1. Główne dane statystyczne dotyczące Gminy Krapkowice

Dziedzina	Wartość w liczbach
Powierzchnia	97,44km ²
Użytki rolne	67%
Użytki leśne	18%
Liczba ludności	20 861
Gęstość zaludnienia	214os./km ²
Stopa bezrobocia	5,3%
Liczba bezrobotnych	1272

Źródło: [22].

Zakres działalności omawianego urzędu gminy jest szeroki i dotyczy wielu aspektów życia mieszkańców. Wydziały i biura tworzą strukturę organizacyjną w UMiG Krapkowice (zob. rys. 7). Pionowa struktura organizacyjna nie ma na celu wskazywać zależności lub podległości między wydziałami. Każda z komórek jest na równoległym wobec siebie poziomie wobec nadzorującego je urzędnika.



Źródło: [23].

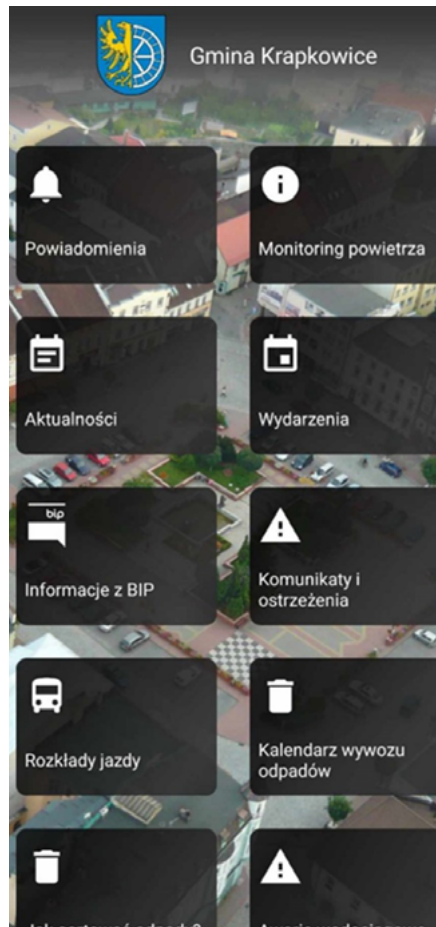
Rys. 7. Schemat organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach

Aplikacje przeznaczone dla obywateli

W Urzędzie Miasta i Gminy w Krapkowicach stosowanych jest obecnie kilka programów komputerowych przeznaczonych do różnych celów i zadań, przy czym są to aplikacje:

- służące do poprawy obsługi,
- przekazywania informacji,
- organizacji spraw obywateli.

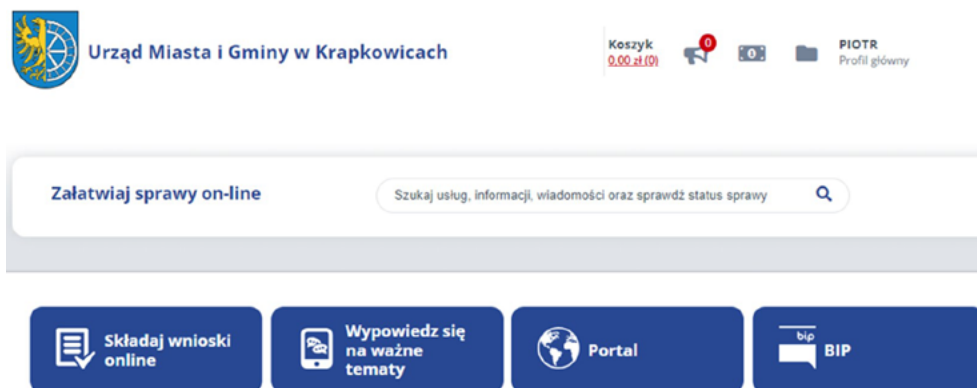
Przykładem aplikacji przekazującej podstawowe informacje obywatelom w sposób mobilny za pomocą smartfona jest system *Gmina Krapkowice* (zob. rys. 8).



Źródło: [24].

Rys. 8. Menu podstawowe aplikacji Gmina Krapkowice (GK)

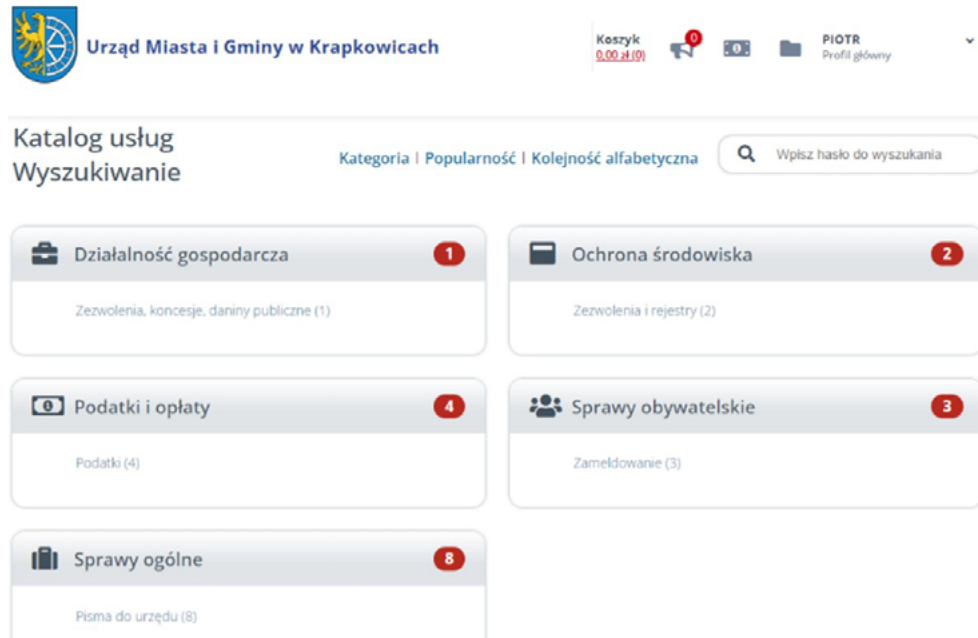
Aplikacja jest dostępna bezpłatnie dla każdego użytkownika. Innym programem służącym do poprawy jakości obsługi obywateli jest rządowa strona Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta, określana również jako eBOI (zob. rys. 9). Dostępna jest ona na stronie www.krapkowice.eboi.pl/Account/LogIn[13] po uprzednim zalogowaniu, w czym pomoże *Profil Zaufany*, aplikacja mObywatel lub strona bankowości elektronicznej.



Źródło: [25].

Rys. 9. Pulpit strony Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta

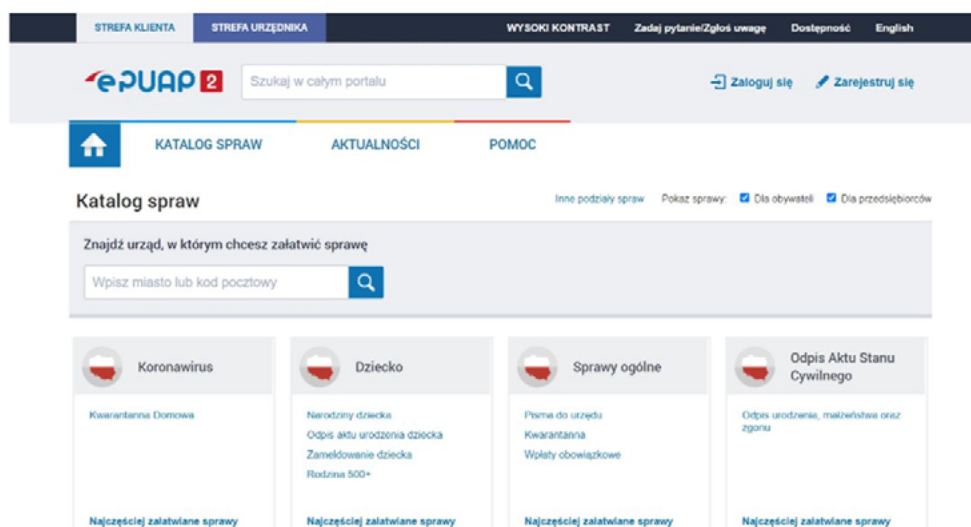
Dzięki stronie eBOI obywatel może złożyć również wnioski podatkowe, rozliczeniowe oraz wnioski o odpisy wydawane przez Urząd Stanu Cywilnego (zob. rys. 10).



Źródło: [25].

Rys. 10. Pulpit jednej ze strony *Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta*

Za pośrednictwem eBOI można również sprawdzić wysokość naliczonego podatku oraz stan rozliczeń i ewentualne zadłużenia wynikające z nieopłaconych podatków. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to ogólnopolska platforma teleinformatyczna, umożliwiająca obywatelom i przedsiębiorcom kontakt z jednostkami administracji publicznej w ujednolicony, standardowy sposób (zob. rys. 11). E-doręczenia to program bliźniaczy do ePUAP, którego działanie ma objąć wszystkie kraje Unii Europejskiej.

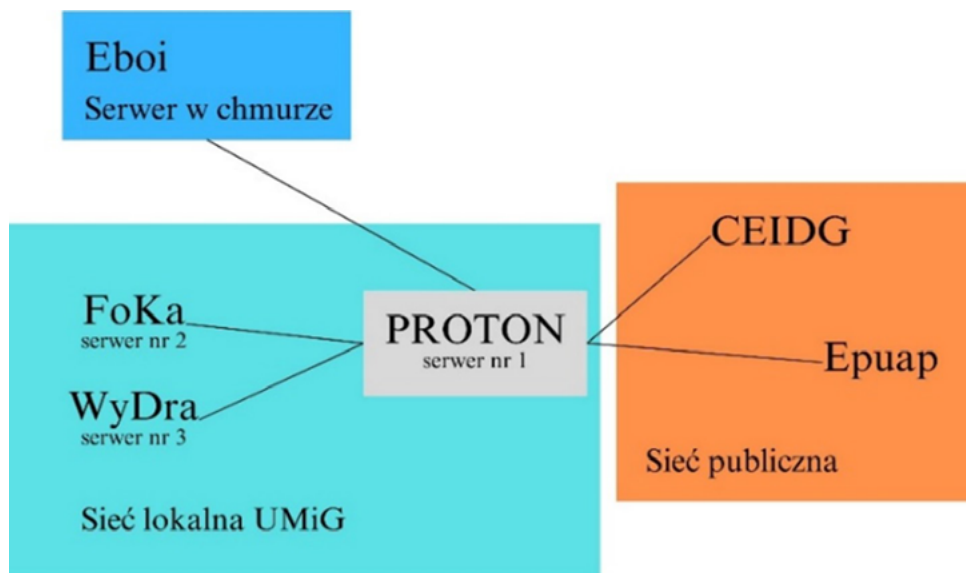


Źródło: [26].

Rys. 11. Pulpit strony *Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej*

Programy wewnętrzne używane przez pracowników Urzędu. Urząd Miasta i Gminy w Krapkowicach jest wyposażony w kilka programów służących do realizacji zadań wynikających z przepisów prawa. Obsługa podatkowa, finansowa, systemy przetwarzania informacji to tylko niektóre z zadań, które wymagają cyfrowego wsparcia. Programy wykorzystywane przez UMiG Krapkowice to wspomniane już wcześniej: System finansowo-księgowy (FoKa), System podatkowy (WyDra), System Elektronicznego Zarządzania Dokumentami (PROTON) [27]. W ramach programów używanych przez pracowników Urzędu występuje jeszcze Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CE-IDG). Daje ona możliwość korzystania z danych oraz informacji o podmiotach gospodarczych, informacji na temat koncesji, licencji, zwolnień i wpisów do rejestru działalności.

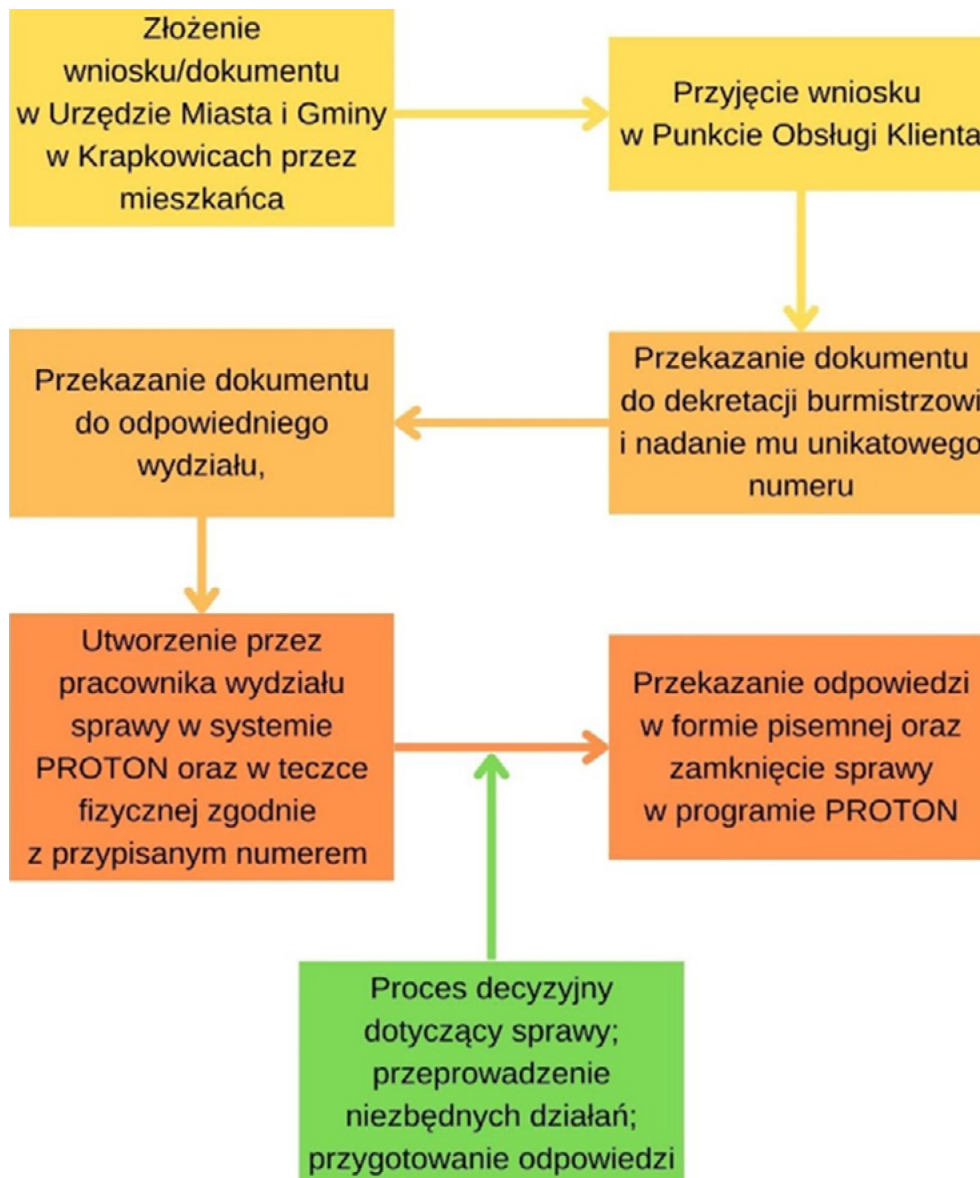
Każdy z programów posiada swój własny serwer, fizyczny lub wirtualny w chmurze. Rysunek 10. prezentuje powiązania pomiędzy powyższymi programami.



Źródło: [28].
 Rys. 12. Schemat sieci programów używanych w UMiG w Krapkowicach

5. Monitorowanie przepływu dokumentów z zastosowaniem PROTON-u

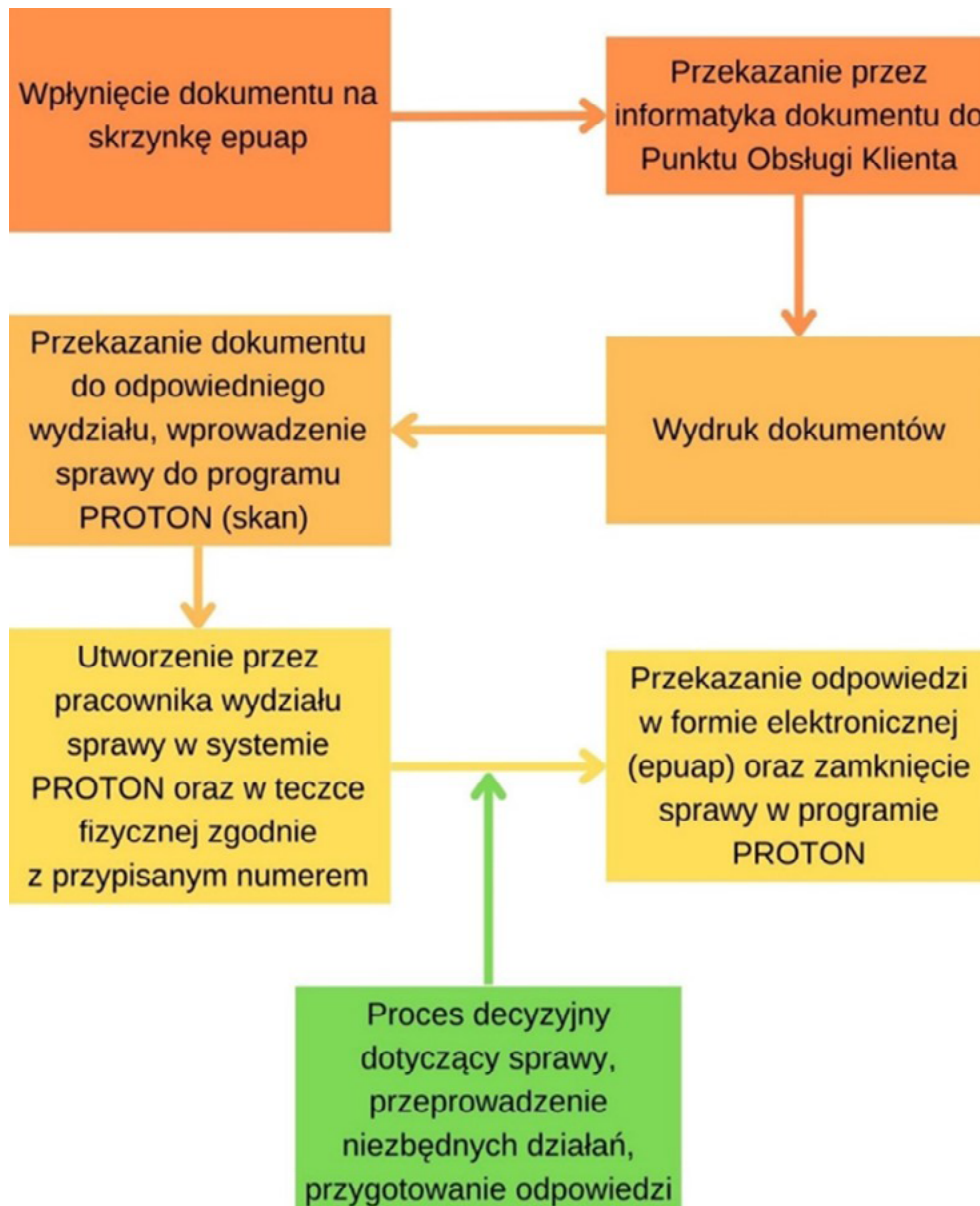
W Urzędzie Miasta i Gminy w Krapkowicach wykorzystywany jest system mieszany obiegu dokumentów i dlatego można je złożyć w formie papierowej lub elektronicznej. Odbywa się to poprzez Biuro Obsługi Klienta przy dokumentach papierowych, aplikację EPUAP w sytuacji dokumentacji elektronicznej. Na rysunku 13 przedstawiono schemat obiegu dokumentów w formie papierowej, a na rysunku 14 w postaci elektronicznej.



Źródło: [1, rys. 11].

Rys. 13. Schemat obiegu dokumentów papierowych

Proces obiegu dokumentów dla dokumentacji papierowej jak i elektronicznej w pewnych operacjach jest identyczny. Wprowadzenie dokumentu papierowego wymaga tych samych czynności co przy dokumencie elektronicznym. W każdym wypadku wymagany jest skan pisma oraz jego forma papierowa. Na tej podstawie możemy określić system kancelaryjny w UMiG Krapkowice jako system mieszany.



Źródło: [1, rys. 12].
Rys. 14. Schemat obiegu dokumentów elektronicznych

6. Rozpoznanie możliwości udoskonalenia przepływu dokumentów w systemie PROTON

Respondentami ankiety byli pracownicy UMiG w Krapkowicach, jako osoby korzystające z programu PROTON w swojej codziennej pracy. W ankiecie wzięło udział 51 osób ze zróżnicowanym stażem pracy i doświadczeniem. Ankieta składała się z dziesięciu pytań. Jej celem była ocena poziomu programu PROTON w stosunku do jego wykorzystywania w codziennych czynnościach wykonywanych przez pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach.

Zawarte w ankiecie początkowe pytanie dotyczące przygotowania i obsługi programu PROTON wskazuje na częstotliwość użycia tego programu w codziennym wykonywaniu obowiązków. Kolejne pytania dotyczyły oceny PROTONU pod kątem przydatności w codziennych zadaniach w stosunku do potrzeb. Statystyczny pracownik UMiG Krapkowice ma od trzydziestu do sześćdziesięciu lat, co stanowi 96% ankietowanych, a jego staż pracy, znacznie przekracza pięć lat. Większość pracowników krapkowickiego Urzędu, bo aż 70% to kobiety.

Prawie 70% respondentów wskazało, że korzysta z programu PROTON bardzo często. Wynika to z charakteru ich stanowiska oraz wykonywanych czynności. Jak już zostało to opisane wcześniej mieszany system kancelaryjny narzuca pracownikom tworzenie dokumentacji cyfrowej, czego wynikiem jest informacja o dużej liczbie osób korzystających z opisywanego programu. Z dalszej części ankiety można się dowiedzieć, że najważniejszą funkcją programu PROTON jest zakładanie nowych spraw oraz dołączanie pism do już istniejących. Taką odpowiedź zaznaczyło 96% odpowiadających. Wynik ten był przewidywalny, ponieważ większość z pracowników, w zakresie swoich obowiązków ma tworzenie nowych spraw na podstawie dokumentacji im przekazanej przez przełożonego. Podobnie jest z wysyłką dokumentów w formie listowej. Są to w znacznej mierze odpowiedzi na przyjęte pisma, co jest to naturalnym przebiegiem procesu obsługi danej sprawy.

W pytaniu „Do jakich celów używasz narzędzia PROTON?” ponad 50% respondentów zaznaczyło aż pięć odpowiedzi z ośmiu, co świadczy o szerokim zakresie ich obowiązków oraz wykonywanych zadań z zastosowaniem tej aplikacji programowej, przy czym do wyboru były odpowiedzi:

1. Rejestracja pism.
2. Zakładanie spraw i dołączanie pism.
3. Opis faktur.
4. Wysyłka dokumentów w formie listowej.
5. Analiza danych.
6. Kontrolowanie procesów i zadań.
7. Tworzenie archiwum dokumentów.
8. Wyszukiwanie starszych pism.

W przypadku przygotowania do obsługi programu PROTON aż 30% ankietowanych nie przeszło żadnego przeszkolenia. Niecałe 10% ankietowanych deklaruje, że zna program PROTON w stopniu zaawansowanym, co daje im możliwość przeprowadzenia innym pracownikom przeszkolenia z jego obsługi. Pozostałe 90% odpowiedzi potwierdza znajomość programu na poziomie średnim i wysokim, co umożliwia pracę na satysfakcjonującym poziomie. Daje to również informację, że program PROTON jest programem nieskomplikowanym, ponieważ znaczna większość pracowników przyswaja wiedzę o jego obsłudze w sposób naturalny podczas swoich codziennych obowiązków.

Ogólna ocena programu PROTON jest pozytywna, bowiem oceny jakościowe 90% ankietowanych były większe od 3 w skali 1-5. Wysoka jest też ocena przydatności omawianego programu do obsługi codziennych zadań (84% ankietowanych), przy czym aż 53% odpowiedzi wskazuje na możliwość wykonania swoich obowiązków bez użycia PROTONU.

Pojawia się więc refleksja, że system mieszany powinien być etapem przejściowym z systemu tradycyjnego do systemu w pełni cyfrowego. Istnienie dwóch równoległe działających systemów, z których każdy daje możliwość wykonania przewidzianych zadań jest w dłuższym wymiarze czasu niepotrzebne. Argumentem wskazującym na to jest ilość papierowych dokumentów tworzonych przy obsłudze każdej sprawy. Większość dokumentacji podlega archiwizacji w archiwum Urzędu (zob. rys. 15), a następnie w archiwum państwowym. Na tym rysunku widzimy jeden z 15. regałów wypełnionych dokumentacją przeznaczoną do przekazania do Archiwum Państwowego.



Rys. 15. Archiwum zakładowe w Urzędzie Miasta i Gminy w Krapkowicach

Zwróćmy teraz uwagę na niektóre odpowiedzi, które wskazują na główne kierunki zmian jakie należy wprowadzić do programu PROTON. Część z odpowiedzi wskazuje na niedoskonałość i niedostosowanie do dzisiejszych wymogów obsługującego na poziomie funkcjonalności, przykładowo, wskazanie funkcji CZYSTOPIS/BRUDNOPIS w oknie pisma przygotowywanego do wysyłki, jako funkcji niepotrzebnej. Dalej nastąpi rozwinięcie odpowiedzi z uzasadnieniem ich wskazania jako możliwe obszary do przeprowadzenia implementacji programu PROTON, sprowadzającej się do większej dogodności korzystania z tego narzędzia komputerowego.

Przycisk klawisza ENTER, jako akceptacja zadania. PROTON daje możliwość zatwierdzenia zadania lub zaakceptowania zmian naniesionych w danym oknie dialogowym wyłącznie kliknięciem myszką na przycisk Zapisz. Tego działania nie można dokonać za pomocą przycisku ENTER na klawiaturze. Jest to istotne utrudnienie, ponieważ w wielu programach czy aplikacjach, przycisk ENTER służy właśnie do zatwierdzania wykonanego zadania, przy czym zamyka równocześnie okno dialogowe.

Skrolowanie strony. Powszechne jest skrolowanie strony, czyli przesuwanie aktywnego okna w pionie w górę i w dół za pomocą pokrętki w zamontowanego w komputerowej myszce. Niektóre okna w programie PROTON wymuszają na użytkowniku przesunięcie okna za pomocą suwaka.

Podstawowe funkcje edycji i personalizacji. Prezentowany program PROTON nie posiada możliwości zmiany wielkości czcionki oraz koloru interfejsu. Brak takich funkcji uniemożliwia dostosowania obrazu do potrzeb warunków wzrokowych pracownika. Osoby noszące okulary lub zapobiegające osłabieniu oczu potrzebują takie rozwiązania jak:

- powiększenie czcionki;
- zaciemnienie obrazu, przez co zmniejsza się ilość niebieskiego światła wpadającego do oczu.

Duża ilość kliknięć. W wielu przypadkach, aby skutecznie otrzymać potrzebne dane użytkownik jest zmuszony do wielokrotnego przechodzenia przez kolejne okna dialogowe. PROTON nie posiada bowiem rozwiązań w formie skrótów oraz uproszczonego systemu wyszukiwania danych, co utrudnia ich agregację. Sześć kolejnych okien, które prowadzą użytkownika do potrzebnego pisma jest długim etapem. Taką samą drogę powrotną należy przejść, aby wrócić do pulpitu głównego. Dla pracowników, którzy większość swoich zadań wykonują przy pomocy programu PROTON, takie rozwiązanie nie sprzyja ich wydajności ani skróceniu czasu pracy.

Wpisanie ręczne numeru rozdziału rozliczeniowego (w dekrecie merytorycznym faktury). Przy opisywaniu faktury pracownik musi oznaczyć dział, rozdział i paragraf - według wewnętrznego systemu numeracji kont finansowych w celu złożenia obciążenia finansowego. Aby tego dokonać obecnie należy skrolować listę numerów rozdziałów, aby oznaczyć odpowiedni. Wprowadzenie możliwości wpisania ręcznego odpowiedniego numeru każdej zakładki przyśpieszy wykonywanie tej czynności. Takie same zmiany należy wprowadzić do wszystkich rozwijanych zakładek, w których pracownicy muszą wybrać odpowiednią pozycję.

7. Wnioski

System kancelaryjny, czyli przepływ dokumentów w każdej instytucji jest niezbędnym i bardzo ważnym narzędziem wspomagającym przepływ informacji oraz tworzący bazę danych każdej instytucji. Dobrze zorganizowany ten system w pełni gwarantuje wypełnianie postawionych przed nim zadań. Liczba narzędzi i rozwiązań wprowadzanych w kolejnych latach udoskonalały go. Dziś do systemu tradycyjnego, czyli systemu opartego na odręcznym zapisie dołączają kolejne udogodnienie w postaci programów cyfrowych, które pomagają w dostosowaniu rozwiązań do potrzeb danej jednostki, a w naszym przypadku jednostki administracji publicznej. Rozwój technologiczny techniki IT oraz stale rosnące zapotrzebowanie na nowoczesne systemy powodują, że część funkcjonalności programów wprowadzonych do użytku kilka lat temu, dziś okazują się niewystarczająca.

Przykładem takiego programu jest zaprezentowany w niniejszym materiale system PROTON. Realizuje on zadania na dość zadowalającym poziomie, lecz nie odpowiada obecnie nowoczesnym standardom obsługi tego typu programów. Cyfryzacja bowiem, poprzez smartfony i sieć globalną Internet, pomogła społeczeństwu w miarę dobrze opanować podstawowe aplikacje biurowe i nie tylko, o przyjaznym dla użytkownika interfejsie. Eksploatowany program PROTON nie spełnia nowoczesnych standardów, ponieważ najprostsze czynności wydają się zupełnie niepotrzebnie skomplikowane. Przykładem może być wspomniany wcześniej brak możliwości zatwierdzania zadań przyciskiem ENTER. Brak możliwości personalizacji programu pod kątem wielkości czcionki lub koloru tła, również wskazuje na przestarzałość używanej w Urzędzie Miasta i Gminy w Krapkowicach aplikacji Elektronicznego Zarządzania Dokumentami.

Stosowany system kancelaryjny mieszany nie jest adekwatny do potrzeb dzisiejszego urzędu administracji publicznej. Biorąc pod uwagę ilość elektronicznej dokumentacji w obiegu między urzędowym, możliwość wystawiania faktur online oraz coraz większe możliwości składania dokumentów w urzędzie za pomocą specjalnych platform i aplikacji, system tradycyjny, jak i mieszany są już przestarzałymi. Zachodzi zatem konieczność przejścia na pełny system elektronicznego zarządzania dokumentami, a wtedy będą następujące korzyści z takiego przedsięwzięcia:

- znaczne zmniejszenie zużycia papieru oraz tuszu do drukarek, co powoduje wysokie koszty zaopatrzeniowe;
- zmniejszenie ilości dokumentów przetrzymywanych w archiwum zakładowym, co również wywołuje znaczne koszty poprzez zakup teczek, skoroszytów i wiele pomocy biurowych;
- szybszy przebieg dokumentów;
- łatwy dostęp do wszystkich danych znajdujących się na serwerze zakładowym przez uprawnionych pracowników omawianego Urzędu.

Zdaniem Piotra Kudasia zachodzi potrzeba zmiany dwuetapowej w systemie kancelaryjnym stosowanym w UMiG w Krapkowicach [1, s. 52]:

I etap. Dostosowanie programu elektronicznego zarządzania dokumentami, poprzez implementację dotąd eksploatowanego PROTONU lub wprowadzenie innego, odpowiadającego aktualnym standardom.

II etap. Stopniowe przechodzenie na system kancelaryjny cyfrowy, wprowadzając go tam gdzie jest to najdogodniejsze ze względu na charakter obsługiwanych spraw np. wydział finansowy, geodezyjny, podatkowy.

Wprowadzenie powyższych zmian przyczyni się do przejścia na wyższy poziom obsługi interesantów poprzez system kancelaryjny, co wpłynie na zmniejszenie kosztów działalności zaprezentowanego Urzędu.

Bibliografia

- [1] Kudaś P., Rozpoznanie możliwości udoskonalenia przepływu dokumentów (na przykładzie Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach), Akademia Nauk Stosowanych Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Opolu.
- [2] www.comarch.pl/administracja-publiczna/produkty/comarch-ezd/wdrozenie-systemu-comarch-ezd/
- [3] www.aplitt.pl/e-faktura-a-eod/
- [4] www.aplitt.pl/e-faktura-a-eod/#eod
- [5] [www.kotrak.com/pl/oferta/workflow/...](http://www.kotrak.com/pl/oferta/workflow/)
- [6] [www.www.baseline.pl/obieg-dokumentow/...](http://www.www.baseline.pl/obieg-dokumentow/)
- [7] www.archman.pl/obieg-dokumentow-w-urzedzie-jak-to-dziala/
- [8] www.samorzad.infor.pl/temat_dnia/570770,Obieg-dokumentacji-w-urzedzie.html.
- [9] file:///C:/Users/wlode/Downloads/2012_09_21_14_00_29_zal_do_zarz_docflow08.2012.pdf
- [10] www.sip.lex.pl/akty-prawne/dzienniki-resortowe/instrukcja-kancelaryjna-oraz-jednolity-rzeczowy-wykaz-akt-33843949
- [11] www.pl.wikipedia.org/wiki/Instrukcja_kancelaryjna
- [12] www.enova.pl/blog/poradnik-przedsiębiorcy/elektroniczny-obieg-dokumentow-w-urzedzie-5-krokow-do-wdrozenia/
- [13] www.docway.pl/blog/elektroniczne-zarzadzanie-dokumentacja-a-obieg-dokumentow/
- [14] www.symfonia.pl/edokumenty/pl/elektroniczny-obieg-dokumentow/
- [15] Kodeks postępowania administracyjnego - Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku.
- [16] Instrukcja Kancelaryjna, § 1 ust. 1 i 2 Załącznika nr 1 do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów, akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011r. nr 14 poz. 67).
- [17] Rozporządzenie instrukcyjne, § 2. pkt. 14. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
- [18] Kijanka P., Nota kancelaryjna, www.pl.wikipedia.org/wiki/System_kancelaryjny#/media/Plik:Dziennik_podawczy.jpg.
- [19] System kancelaryjny, www.pl.wikipedia.org/wiki/System_kancelaryjny.
- [20] Kijanka P., www.pl.wikipedia.org/wiki/System_kancelaryjny#/media/Plik:Spis_spraw.jpg.
- [21] Samorząd terytorialny - definicja, Europejska Karta Samorządu Terytorialnego art. 3 ust. 1.
- [22] O gminie, www.krapkowice.pl/13664/2901/o-gminie.html, stan na 30.06.2022 dot. powiatu krapkowickiego.
- [23] Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach, www.bip.krapkowice.pl/14130/2151/schemat-graficzny-urzedu-miasta-i-gminy-w-krapkowicach.html.
- [24] Aplikacja Gmina Krapkowice.
- [25] Elektroniczne Biuro Obsługi Interesanta, www.krapkowice.eboi.pl/Account/LogIn.
- [26] Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, Epuap, www.zus.info.pl/epuap/.
- [27] System EZD PROTON, www.nefeni.pl/produkt/system-ezd-proton/.
- [28] Dokumentacja w UMiG Krapkowice.

IMPROVING DOCUMENT FLOW IN PUBLIC ADMINISTRATION

ABSTRACT

A computer document management system (PROTON) was presented in an exemplary city and commune office. The users' opinions were sought through a survey with a view to identify improvements to this system. The suggestions collected constitute the basis for further implementation of the PROTON system in use. PROTON is used to handle letters in a system consistent with the guidelines of the Office Instruction. The documentation is handled both in electronic form, the so-called EZD, and paper form, partially supported by IT technology. In addition, the territorial data of the Commune were provided. Other IT systems supporting the work of the departments of the described Office were characterized. The Customer Service Office is the entity that monitors the flow of documents. The need to amend the convenience of the PROTON system used is emphasized. Furthermore, the financial burden borne by the Office in the case of hybrid, i.e. electronic or traditional, recording of the course of cases and archiving of documentation is indicated. The specified corrections provide the basis for the proper implementation of the PROTON software.

KEYWORDS

electronic document management, office instructions, PROTON system implementation.



Artykuł udostępniony na licencjach Creative Commons/ Article distributed under the terms of Creative Commons licenses: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). License available: www.creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/