

E-Skrzynka i e-Doręczenie

Możliwy scenariusz dla Polski

wrzesień 2017



E-Skrzynka i e-Doręczenie

Możliwy scenariusz dla Polski



Krzysztof Piskorski

wrzesień 2017

Spis treści



1. ELEMENTY, Z JAKICH SKŁADAJĄ SIĘ SYSTEMY CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH	4
2. CZYM JEST CYFROWA SKRZYNKA POCZTOWA?	5
3. PRZYPADKI CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W WYBRANYCH PAŃSTWACH EUROPEJSKICH	7
4. ENVELO – GOTOWE NARZĘDZIE POCZTY POLSKIEJ DO WYKORZYSTANIA W PROGRAMIE E-ADMINISTRACJI	13
5. STAN PRAC WDROŻENIOWYCH – POLSKA	14

1. ELEMENTY, Z JAKICH SKŁADAJĄ SIĘ SYSTEMY CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH



Laptopy, tablety i smartfony służą dziś do realizacji wielu różnego rodzaju zadań niezbędnych w życiu codziennym każdego obywatela. Transakcje bankowe, ubezpieczenia, rezerwacje hoteli, zwykłe zakupy i wiele innych odbywają się właśnie przy pomocy tych urządzeń. Ich rola stale rośnie ponieważ nie tylko oszczędzają czas, ale i czynią życie wygodniejszym. Załatwienie sprawy szybko i sprawnie jest kluczowym elementem zadowolenia i tworzy poczucie przywiązania do firmy/marki, która oferuje rozwiązania bezproblemowe, sprawne i bezpieczne. Z powodzeniem wykorzystują to m.in. banki, firmy ubezpieczeniowe i sklepy internetowe, które budują w ten sposób lojalność swoich klientów.

Obowiązkiem państwa jest zapewnienie obywatelom jak najefektywniejszego kontaktu z instytucjami publicznymi, który nie tylko pozwoli sprawnie załatwić różnego rodzaju sprawy urzędowe, ale i wzmocni poczucie przynależności państwowej. Przyjazne państwo to takie, w którym obywatel ma poczucie podmiotowości i satysfakcji z kontaktu z instytucjami publicznymi.

Proces cyfryzacji państwa jest przedmiotem działań wielu instytucji. Ministerstwo Cyfryzacji, które nadzoruje całość spraw związanych z tym zagadnieniem nie tylko inicjuje działania i projekty, ale i sprawdza stopień zaawansowania zmian w tym zakresie. Proces informatyzacji urzędów postępuje, ale nie w każdym przypadku jest zadowalający. Z ostatnich badań Ministerstwa wynika¹, że podstawowa i nieskomplikowana wydawałoby się usługa jaką jest Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP) nie jest wdrożona w prawie 16% urzędów państwowych. Głównym problemem we wprowadzaniu ESP wskazanym przez przedstawicieli urzędów okazał się po prostu brak presji ze strony obywateli. Wypada jednak zastanowić się, czy słuszne jest podejście, w którym to obywatele mają wmuszać na urzędach powstawanie e-usług. Zwłaszcza, że z tego samego badania wynika, że wzrost korespondencji elektronicznej na linii urząd-obywatel od 2014 wzrósł od 26 do 50%. Jak czytamy

dalej w raporcie: *Za dwie główne przeszkody w ograniczaniu bądź wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji i przejściu na elektroniczną postać dokumentów uznano traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej wobec wersji papierowej oraz ograniczenia wynikające ze specyfiki działania systemu ePUAP.*

Porażka systemu ePUAP wynika nie tylko z jego permanentnej awaryjności, niefunkcjonalności oraz niechęci obywateli do użytkowania (zaledwie 2% z nich korzysta z ePUAP), ale przede wszystkim z braku zabezpieczeń dla 60% kodu tej platformy jak wykazały testy Niebezpiecznik.pl²

W latach 2007–2015 wydano 4 mld złotych na cyfryzację administracji w Polsce. Poziom realizacji tego zadania Minister Cyfryzacji Anna Streżyńska uznaje za bardzo mizerny³. Tym bardziej państwo polskie powinno racjonalizować wydatki na cyfryzację i korzystać ze wsparcia istniejących już systemów w ramach spółek, których jest właścicielem - jak Poczta Polska.

Podstawowe elementy, z jakich składają się systemy cyfryzacji w Europie:

- **pojedyncze punkty dostępne** – systemy tworzone przez instytucje publiczne służące do przekazywania podań, formularzy, innych oficjalnych dokumentów do odpowiednich urzędów – przykład: **ePUAP (Polska)**
- **cyfrowe skrzynki pocztowe** – usługi dostarczane przez operatorów pocztowych. Często umożliwiają wysyłanie zarówno korespondencji elektronicznej, jak i hybrydowej – przykłady: **Moje Datowa Schranka (Czechy), Skrzynka LaPoste (Francja)**
- **Profil Zaufany** – pełni rolę podpisu elektronicznego w kontaktach obywateli z administracją. We wrześniu

¹ https://mc.gov.pl/files/raport_wplyw_cyfryzacji_na_dzialanie_urzedow_administracji_publicznej_w_polsce_w_2015_r._-_wcag_0.pdf

² <https://niebezpiecznik.pl/post/kolejna-awaria-epuap-u-minister-cyfryzacji-projekt-nalezaloby-zaorac-gdyby-nie-srodk-i-z-ue/>

³ <http://www.rp.pl/Zadania/305039981-Anna-Strezynska-efekty-budowy-e-administracji-w-Polsce-ostatnich-latach--mizerne.html#ap-1>

2016 r. przeprowadzone zostało przeniesienie Profilu Zaufanego (PZ) z ePUAP na wyodrębnioną platformę. Na poziomie UE kwestię podpisu elektronicznego reguluje rozporządzenie eIDAS.

- **cyfrowe skrytki** – wersja cyfrowej skrzynki pocztowej opierającej się wyłącznie o kanał internetowy. Często

stworzone od podstaw przez podmioty publiczne i prywatne – przykład: **e-Boks (Dania)**, **ee+DigiDoc (Estonia)**.

- **certyfikowana poczta elektroniczna** – wydzielone systemy poczty elektronicznej (często szyfrowanej), udostępniające opcje przechowywania dokumentów – np.: **De-Mail (Niemcy)**, **IncaMail (Szwajcaria)**

2. CZYM JEST CYFROWA SKRZYNKA POCZTOWA?

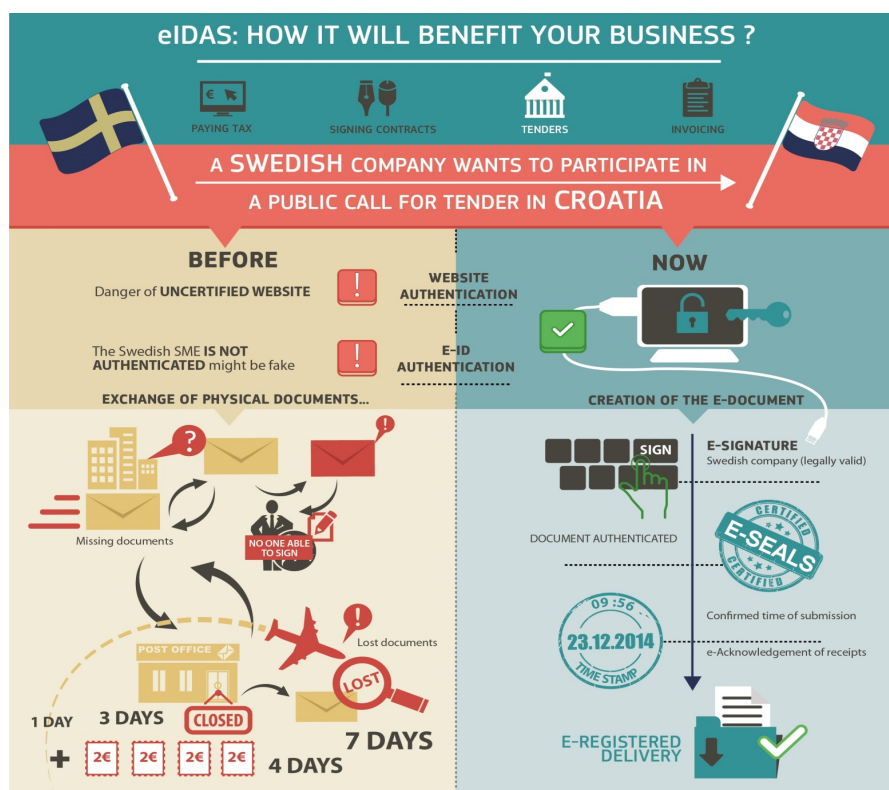


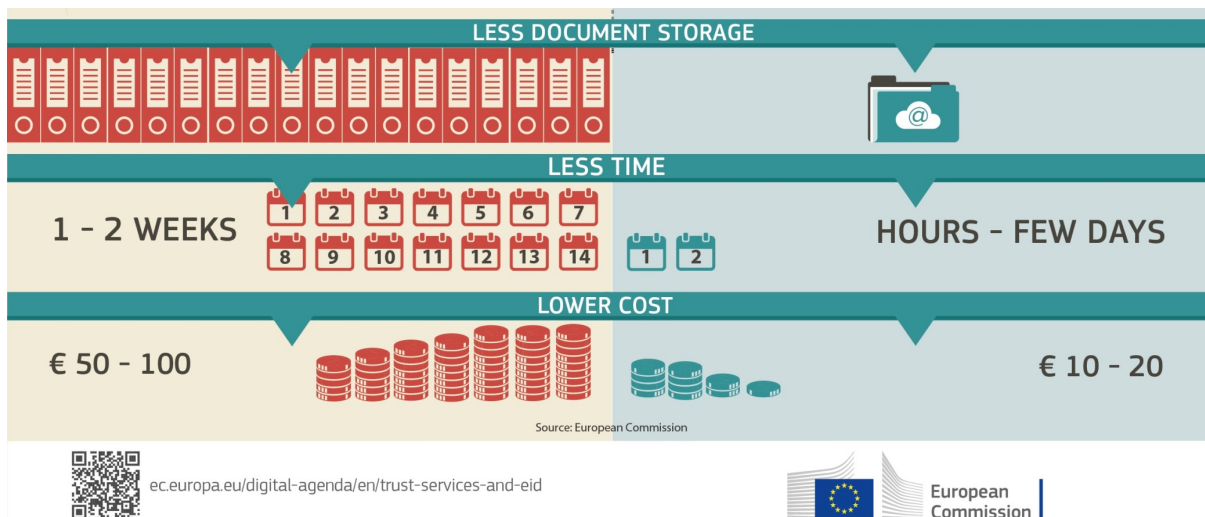
W ramach cyfryzacji usług publicznych pojawiło się w Europie wiele systemów informatycznych mających stanowić odpowiednik tradycyjnej usługi pocztowej. Usługi te, znane, jako „cyfrowe skrzynki pocztowe”, „cyfrowe skrytki” czy też „certyfikowana poczta elektroniczna” są wykorzystywane przez rządy poszczególnych państw UE do prowadzenia korespondencji i wymiany dokumentów z obywatelami.

Cyfrowa skrzynka pocztowa nie jest zwykłą skrzynką do obsługi poczty e-mail z jakiej można korzystać na rynku komercyjnym lub prywatnie. To miejsce do którego spływa

cała korespondencja urzędowa, np. pismo z urzędu skarbowego, zawiadomienie ze szpitala, informacja o emeryturze albo powiadomienie o przyjęciu dziecka do przedszkola. Listy wysyłane na e-skrzynkę mogą zawierać wiążące informacje i decyzje od instytucji państwowych. Dlatego cyfrowa skrzynka pocztowa musi być wyposażona w cały szereg zabezpieczeń i konieczność uwierzytelnień korespondencji.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające





Źródło: ec.europa.eu/Digital-agenda

dyrektywę 1999/93/WE (tzw. rozporządzenie eIDAS) wprowadza szereg rozwiązań, których celem jest zwiększenie zaufania do transakcji czy komunikacji on-line pomiędzy urzędami administracji publicznej czy samorządowej, firmami i obywatelami. Co istotne przyjęte rozwiązania mają nie tylko wesprzeć rozwój sektora usług e-zaufania w Europie, ale również usprawnić załatwianie różnego rodzaju spraw przez obywateli czy firmy pomiędzy poszczególnymi krajami wewnątrz UE.

Skrócenie różnego rodzaju procesów dobrze obrazują infografiki przygotowana przez Komisję Europejską, a zamieszczone powyżej i na stronie poprzedniej.

Wraz ze skróceniem czasu, w założeniu twórców rozporządzenia, skróceniu ma również ulec liczba dokumentacji potrzebnej do załatwienia poszczególnych spraw. Czy tak będzie w istocie, czas pokaże.

Kluczowe rozwiązania wprowadzone przez rozporządzenie eIDAS to:

- **pieczęć elektroniczna** – której celem jest zapewnienie autentyczności i integralności przesyłanych dokumentów.
- **elektroniczny znacznik czasu** – który można traktować jako odpowiednik pieczęci pocztowej (datownika), który stanowi potwierdzenie istnienia, przygotowania i/lub nadania dokumentu w określonym czasie.
- **podpis elektroniczny (istniejący już w polskim prawodawstwie)** – będący odpowiednikiem tradycyjnego podpisu, stanowiący potwierdzenie autentyczności opatrzonych nim dokumentów.
- **rejestrowane doręczenie elektroniczne** – odpowiednik

listu rejestrowanego, zapewnia dowód nadania i odbioru przesyłanej korespondencji.

Wszystkie z tych rozwiązań występują na kilku poziomach z czego najistotniejszy jest poziom kwalifikowany. W konsekwencji dokument przesłany przy użyciu kwalifikowanego rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz opatrzone kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną, kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu i kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest tożsamy z oryginałem i rodzi takie same skutki prawne.

W ślad za rozporządzeniem eIDAS w Polsce przyjęte zostały: Ustawa z 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z 5 października 2016 r. w sprawie krajowej infrastruktury zaufania. Celem obu aktów prawnych było uporządkowanie sytuacji prawnej w związku z wejściem w życie rozporządzenia eIDAS.

Skutkiem wymienionych wyżej regulacji oraz związanego z nimi przyspieszenia procesu e-substytucji powinno być wdrożenie w Polsce usługi „cyfrowych skrzynek pocztowych”.

Zalety tego rozwiązania są następujące:

- **niższe koszty obsługi niż tradycyjnej korespondencji** – odpadają koszty transportu i magazynowania, a koszty osobowe są zdecydowanie niższe,
- **większa dostępność usługi** – lokalizacja nadawcy i odbiorcy nie ma znaczenia, wystarczy jedynie dostęp do Internetu,
- **bezpieczeństwo i gwarancja dostarczenia** – możliwość archiwizacji przesyłanych i odbieranych dokumentów,

- **skutki prawne identyczne jak w przypadku oryginału** wysłanego listem rejestrowanym,

- **ochrona środowiska** – mniejsze zużycie papieru i niższa emisja CO₂ w związku z brakiem konieczności transportu.

3. PRZYPADKI CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH W WYBRANYCH PAŃSTWACH EUROPEJSKICH



FINLANDIA



Netposti

Usługa świadczona przez fińską pocztę (Posti Group) będąca alternatywą dla tradycyjnej przesyłki listowej. Konto można założyć zarówno przez stronę poczty jak i bankowość elektroniczną.

Netposti umożliwia wysyłanie korespondencji drogą elektroniczną do innych użytkowników tej usługi lub w postaci tradycyjnej do dowolnego odbiorcy w Finlandii. Netposti to również otrzymywanie m.in. rachunków za usługi z możliwością ich opłacenia poprzez bankowość elektroniczną z wykorzystaniem specjalnych kodów wygenerowanych przez system. Daje również dostęp do ponad 9000 różnego rodzaju formularzy i druków urzędowych z możliwością natychmiastowego ich wypełnienia online. Ponadto umożliwia ustawianie przez nadawcę specjalnych przypomnień dostarczanych mailem lub sms-em, co jest dobrą funkcją m.in. dla wszystkich dostawców mediów.

System gwarantuje przechowywanie wszystkich dokumentów przez 7 lat.⁴

DANIA



Uruchomiony w 2001 r. system do elektronicznej komunikacji łączący instytucje publiczne oraz przedsiębiorców z obywatelami Danii. Wszystkie duńskie samorządy wysyłają wiadomości przez e-Boks, podobnie jak wiele innych

instytucji takich jak banki, firmy ubezpieczeniowe, firmy energetyczne, firmy telekomunikacyjne.

Do założenia skrzynki niezbędny jest cyfrowy podpis NemID, który można uzyskać na kilka sposobów: online (przy użyciu paszportu lub prawa jazdy, o ile adres użytkownika widnieje w krajowym rejestrze), przez jednostki administracji publicznej (osobista autoryzacja) bądź poprzez bankowość internetową.

Właścicielami systemu e-Boks są duńska poczta (Post Danmark) oraz Nets, dostawca usług płatności, kart płatniczych oraz technologii informatycznych.

O sukcesie e-Boks zdecydowały:

- **wsparcie rządu** - korzystanie jest obligatoryjne dla przedsiębiorców i obywateli w kontaktach z instytucjami publicznymi,
- **jedno hasło dostępne i wiele** różnego rodzaju usług i spraw urzędowych w jednym miejscu,
- **dożywotnia gwarancja przechowywania dokumentów**,
- możliwość wgrywania i przechowywanie własnych dokumentów

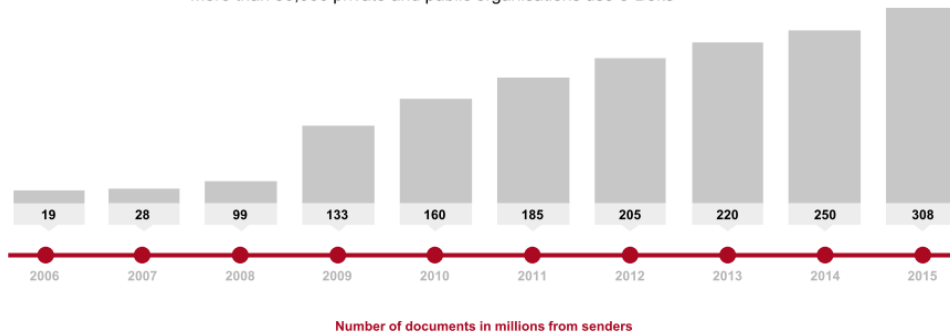
Sposób działania:

- e-Boks jest elektroniczną skrzynką odbiorczą, w której sam obywatel nie może inicjować przesyłki. Oznacza to, że z jego perspektywy użytkowanie sprowadza się do odbierania wiadomości od podmiotów wysyłających oraz odpowiadania na te z nich, w których nadawca udostępnił możliwość odpowiedzi.

⁴ Źródła: <http://www.posti.fi>

e-Boks grows as a channel

More than 30,000 private and public organisations use e-Boks



Źródło: <http://www.e-boks.com/international/>

- wiadomości są adresowane przy wykorzystaniu specjalnego osobistego numeru identyfikacyjnego CPR (odpowiednik PESEL).
- w celu otrzymywania korespondencji odbiorca musi złożyć subskrypcję u danego podmiotu wysyłającego (organu administracji publicznej lub firmy), a ponadto wysyłający musi ją zatwierdzić.
- użytkownicy e-Boks mają możliwość udzielenia innym osobom (np. krewnym, współpracownikom) dostępu do swojej skrzynki, a nawet określenia do którego rodzaju poczty osoba ta będzie miała dostęp.

System odniósł ogromny sukces co pokazuje powyższy wykres przedstawiający dynamikę wzrostu liczby wysyłanych za jego pośrednictwem dokumentów.

Korzyści z korzystania z e-Boks:

- 80% niższe koszty wysyłki, niż w przypadku korespondencji tradycyjnej,
- Oszczędność ponad 5000 ton papieru,
- 1,6 mld duńskich koron (ok. 214 mln euro) zaoszczędzonych na usługach pocztowych przez konsumentów (w 2012 r.),
- 101 mln duńskich koron (ok. 13,5 mln euro) dochodu i 16,7 mln duńskich koron (ok. 2,2 mln euro) zysku wypracowanego w 2012 r.⁵

5 Źródła:

<http://www.e-boks.com/international/>

<http://postandparcel.info/55622/news/it/denmarks-e-boks-launches-digital-signature-service/>

<http://postandparcel.info/44916/news/it/half-a-million-more-join-denmarks-e-boks-digital-mail-service/>

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/tilg101962_DI-GIST_Underretning_IkkeTilmeldt_Cpost_A4_PL_WEB.pdf

<http://diginomica.com/2015/10/22/denmark-has-made-digital-mandatory-for-government-citizen-interactions/>

SZWAJCARIA

IncaMail



Usługa oferowana przez pocztę szwajcarską (SWISS POST) przeznaczona dla klientów biznesowych i instytucjonalnych z opatentowanym systemem bezpieczeństwa, która umożliwia:

- wysyłkę odcinków płac pracownikom,
- prowadzenie oficjalnej korespondencji urzędowej, jako,

że jest autoryzowana przez rząd i w pełni zgodna z wszystkimi platformami obsługującymi e-administrację w Szwajcarii,

- wysyłkę zawiadomień o naliczeniu podatków
- elektroniczną komunikację pomiędzy kantonami a władzami lokalnymi,
- komunikację pomiędzy szwajcarskim odpowiednikami Urzędów Pracy a bezrobotnymi,

- komunikację na linii sąd – prawnicy.

Z systemu można korzystać:

- przez stronę internetową,
- integrując IncaMail ze swoim programem pocztowym np. Outlookiem,
- korzystając ze specjalnego oprogramowania.

Ceny zależą od wybranego sposobu korzystania i liczby wysyłanych wiadomości oraz czasu na jaki zawieramy umowę. Miesięczne korzystanie z usługi z limitem do 50 maili dziennie kosztuje 4 EUR. Wysyłka wiadomości rejestrowanych jest możliwa wyłącznie pomiędzy użytkownikami systemu⁶.

⁶ Źródła: www.post.ch/en

FRANCJA

Digiposte



Skrzynka oferowana przez La Poste to nic innego jak zwykła skrzynka e-mailowa, w której konto zakłada się za pośrednictwem kanału online. Jednakże La Poste wprowadziło zweryfikowaną tożsamość cyfrową tzw. Digital IDentity. Gdy użytkownik skrzynki La Poste założy i zweryfikuje swoje Digital IDentity, otrzymuje możliwość wysyłania listów rejestrowanych oraz standardowe funkcjonalności dodane (np. znakowanie stemplem czasowym).

Proces zakładania Digital Identity:

- użytkownik wypełnia formularz rejestracyjny online,
- potwierdza założenie konta otrzymanym kodem SMS,
- podczas rejestracji wybiera dzień, w którym chce by go zweryfikowano,
- po dokonaniu weryfikacji u listonosza, otrzymuje Digital Identity.

Digital Identity oraz cały proces jej zakładania i weryfikacji jest całkowicie darmowy.

Sposób działania:

1. Możliwość dwustronnej wymiany korespondencji, a w przypadku posiadaczy Digital Identity możliwość wysyłania i odbierania elektronicznych listów rejestrowanych.
2. Możliwość wyboru formy dostarczenia wiadomości – papierowo (hybryda) lub elektronicznie.

3. Nadawca wysyłając list rejestrowany wpisuje w odpowiednie pola formularza adres e-mail (w domenie La Poste) odbiorcy oraz jego dane adresowe. Następnie system sprawdza, czy dany odbiorca posiada potwierdzoną tożsamość cyfrową. Jeżeli posiada, to list zostaje przesłany w formie elektronicznej – w przeciwnym razie hybrydowo.

4. Listy w formie elektronicznej mogą być wysyłane wyłącznie do innych posiadaczy Digital IDentity. Listy w formie hybrydowej mogą być wysyłane wyłącznie do odbiorców z Francji, Korsyki, zamorskich departamentów Francji (np. Gwadelupa czy Gujana Francuska) oraz do Monako.

5. Brak możliwości wysłania listu elektronicznego z załącznikiem.

6. Użytkownicy skrzynki mogą ją zintegrować z posiadanym Digiposte, czyli skrzynką do elektronicznej wymiany dokumentów.

7. Ponadto Digiposte umożliwia archiwizowanie dokumentów oraz dzielenie się tymi dokumentami z podmiotami trzecimi.

8. Darmowa przestrzeń dyskowa wynosi 5GB, jednakże La Poste udostępnia odpłatne powiększenie tej przestrzeni.

9. Wymiana dokumentów jest usługą darmową dla ich odbiorców, całkowity koszt ponosi nadawca.

10. Do dokumentów dodawane są tzw. Kody QR zawierające kluczowe informacje na temat dokumentów. Digiposte oferuje dedykowaną darmową aplikację DIGICheck pozwalającą na czytanie tych kodów.

11. Dokumenty są przechowywane przez czas określony umownie z danym nadawcą dokumentów.
12. 11 tys. usług krajowych oraz 70 tys. lokalnych dostępnych w systemie service-public.fr (w 2015 r.).
13. 5 mln kont użytkowników indywidualnych (w 2015 r.)⁷.

7 Źródło:

<http://lhexagone.pl/fr/prawo-we-francji/prawo-we-francji/>
<https://www.service-public.fr/particuliers/fermeture-MSP> 3.<http://www.atlantico.fr/decryptage/fermeture-annoncee-site-mon-service-public-fr-ou-comment-simplification-rapports-entre-administration-et-administres-heure-2675563.html>
<http://di.com.pl/jak-wyglada-system-e-uslug-we-francji-545824>.

ESTONIA

E-Estonia



Każda osoba posiadająca estoński numer identyfikacyjny (odpowiednik PESEL), ma możliwość założenia adresu e-mail w domenie @eesti.ee. Jest to adres, na który urzędy przesyłają do swoich obywateli ważne dokumenty, zaszyfrowane przy pomocy oprogramowania DigiDoc. @eesti.ee nie jest skrzynką pocztową. Jest to jedynie adres służący do przekierowywania korespondencji na standardowe skrzynki e-mail (Gmail itp.).

Usługa adresu e-mail w domenie @eesti.ee została wbudowana, jako część rządowego portalu służącego do kontaktu z obywatelami - eesti.ee. Każdy zarejestrowany obywatel otrzymuje 2 adresy: <numer identyfikacyjny>@eesti.ee, (na który mogą przysyłać wiadomości jedynie przedstawiciele administracji publicznej) oraz <imię>.<nazwisko>@eesti.ee (do dowolnego użytku). W przypadku zmiany nazwiska, zmienia się również adres. Zawartość wiadomości wysyłanych z domeny @eesti.ee nie jest zapisywana. Widać jedynie listę wysyłanych wiadomości.

Usługa jest uzupełniona o ofertę skrzynki DigiDoc. DigiDoc to powszechny w Estonii system służący do przechowywania, wymiany i podpisywania elektronicznych dokumentów. DigiDoc jest dostępny po zalogowaniu przy pomocy estońskiego dowodu osobistego z wbudowanym chipem lub mobilnego ID (obsługiwanego przez specjalną, dedykowaną kartę SIM). Użytkownicy mogą wgrywać pliki na serwer, podpisać je cyfrowo (przy pomocy karty) i wysłać (np. korzystając z narodowego adresu e-mail). Po zalogowaniu do osobistego folderu użytkownicy widzą swoje pliki oraz wszystkie te, które cyfrowo podpisali.

System jest wykorzystywany zarówno przez obywateli, sektor prywatny jak i publiczny, wliczając w to dokumenty sądowe czy kontrakty i umowy. Przestrzeń dyskowa w chmurze na dowolne pliki wynosi (50MB), pliki przechowywane są w chmurze przez minimum 12 miesięcy

Funkcjonalności i model przychodowy:

- korzystanie z DigiDoc, jak i adres e-mail w domenie @eesti.ee jest w pełni darmowe,
- koszty utrzymania ponosi rząd Estonii,
- 256 tysięcy użytkowników usługi @eesti.ee,
- 318 milionów cyfrowo złożonych podpisów przy pomocy DigiDoc,
- 1,27 miliona aktywnych kart (dowodów osobistych),
- używanie podpisów cyfrowych daje Estonii oszczędność 2% PKB rocznie⁸.

8 Źródła:

<http://www.id.ee/>
<http://www.eesti.ee/>
<https://e-estonia.com>

Systemy e-administracji w Czechach

Program uruchomienia platformy elektronicznej realizacji zadań administracji publicznej w Republice Czeskiej rozpoczął się w 2008 r. wraz z uchwaleniem ustawy o e-administracji. Czeskie Ministerstwo Spraw Wewnętrznych już w marcu 2007 r. (a więc jeszcze przed uchwaleniem w/w ustawy) uruchomiło pierwszy projekt e-administracji pod nazwą Czech POINT. W 2011 r. wszystkie projekty e-administracji funkcjonujące dotąd jako osobne systemy zostały zebrane w całość i nazwane eGON (od eGovernment). Sercem eGON są rejestry podstawowe oraz systemy informatyczne zarządzające tymi rejestrami. Krwioobiegiem eGON jest sieć łączności administracji publicznej KIVS i system Datove Schranky, a interfejsem – system Czech POINT.

Przed powstaniem eGON systemy cyfrowe e-państwa czeskiego były zupełnie niedostosowane do usług e-administracji. Pełna informatyzacja rejestrów podstawowych rozpoczęła się w 2009 r., po uchwaleniu ustawy o rejestrach podstawowych, natomiast pierwszym systemem, który pozwalał na dostęp do wielu systemów jednocześnie (po częściowo tylko w trybie odczytu) był system Czech POINT.

Czech POINT



Celem projektu Czech POINT, nie była cyfryzacja administracji, ale ułatwienie kontaktów obywatela z administracją, a zwłaszcza zredukowanie czasu, jaki musi poświęcić na uzyskiwanie różnych dokumentów. Stworzono system informatyczny, który, zapewniał elektroniczny dostęp do rejestrów upoważnionym urzędnikom (tzw. asystentom obywatela) oraz punkty obsługi, w których można uzyskać potwierdzone wypisy z wielu rejestrów jednocześnie.

Zleceniodawcą systemu Czech POINT było Ministerstwo Spraw Wewnętrznych (MV). W ciągu 6 lat od daty uruchomienia systemu (od października 2007 do listopada 2013 r.) za pośrednictwem Czech POINT wydano prawie 10 milionów dokumentów.

Datove Schranky



System Datove Schranky (skrzynki danych, DS) – został uruchomiony formalnie 1 lipca 2009 r. i jest głównym narzędziem elektronicznej wymiany dokumentów w programie e-administracji w Republice Czeskiej. Zleceniodawcą i właścicielem systemu DS jest Ministerstwo Spraw Wewnętrznych a jego operatorem jest Poczta Czeska (Česká pošta). Celem systemu DS jest obniżenie kosztów komunikacji między organami administracji, obywatelami i przedsiębiorstwami, a organami administracji publicznej. Najważniejsze zadania jakie postawiono przed twórcami DS to zwiększenie szybkości, komfortu i niezawodności komunikacji przy zapewnieniu bezpieczeństwa. Zgodnie z założeniami projekt miał przynieść budżetowi państwa w ciągu 5 lat oszczędności rzędu 3,2 mld koron (ok. 512 mln zł). Od lipca 2009 r. do końca 2014 r. system obsługiwał ponad 186 mln przesylek elektronicznych (około 1,2-1,3 mln transakcji tygodniowo), a liczba aktywnych kont w systemie (klientów) przekraczała 585 tysięcy.

Skrzynki danych (DS) tworzone są obligatoryjnie dla wszystkich instytucji administracji publicznej (około 8 tys.), notariuszy i komorników (około 600) oraz wszystkich firm i instytucji posiadających osobowość prawną (ponad 400 tys.). Użytkownikiem systemu DS może być także osoba fizyczna lub osoba prowadząca działalność gospodarczą, ale jej udział jest dobrowolny. Dla organów administracji publicznej oraz notariuszy i komorników posiadanie skrzynek danych jest bezpłatne. Dla osób fizycznych oraz tych, które prowadzą działalność gospodarczą utworzenie skrzynki danych następuje po złożeniu wniosku przez zainteresowanego i wymaga wizyty w punkcie Czech POINT oraz opłaty 30 koron (ok. 4,8 zł).

Wysłanie dokumentu polega na zalogowaniu się do systemu, umieszczeniu wiadomości wielkości max. 10 MB w skrzynce danych oraz nadaniu przesyłce adresu docelowego wraz z parametrami przesyłki. Nadanie adresu jest, de facto, nadaniem użytkownikowi docelowej skrzynki prawa dostępu do dokumentu. Parametry przesyłki to typowe procedury pocztowe - polecenie, poświadczenie odbioru, itp. Dodatkowe usługi takie jak przesyłka z opłatą odpowiedzialności zwrotną, czy przesyłka na koszt odbiorcy są płatne. Istotą systemu jest fakt, że utworzony i wysłany dokument faktycznie nigdy nie jest przesyłany ani powielany. Standardowo dokument jest usuwany po 90 dniach, ale można wykupić dodatkową powierzchnię (tzw. Trezor), w którym dane są składowane permanentnie. Jeżeli odbiorca nie zaloguje się do swojej skrzynki w ciągu 10 dni od daty dostarczenia

dokumentu przez nadawcę, dokument uważa się za dostarczony i rodzi to takie same skutki prawne jak odebranie tradycyjnej przesyłki.

Przychody Poczty Czeskiej z systemu Datove Schranky pochodzą z dwóch źródeł:

- z kontraktu z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych, które płaci za wszystkich użytkowników z administracji państwowej, sądy, notariaty, komorników;
- z opłat wnoszonych przez użytkowników komercyjnych.

Organy Administracji Państwowej i jednostki finansowane przez Skarb Państwa mają obowiązek korzystania z DS. Korzyścią dla użytkowników systemu (a zatem i dla budżetu państwa) miały być niższe koszty przesyłek. Średnie koszty jednej transakcji spadały, osiągając w 2012 r. poziom 17,69 korony (2,83 zł). Dla porównania: list polecony do 50 g kosztuje w Czeskiej Poczcie 29 koron (4,64 zł)⁹.

Systemy DS i Czech POINT są w dużym stopniu kompletarne z punktu widzenia kanałów sprzedaży i sposobu świadczenia usług. Czech POINT posługuje się interfejsem papierowym i wymaga osobistej wizyty w punkcie obsługi, natomiast DS jest systemem niemal w pełni elektronicznym. Współzależność obu systemów (DS i Czech POINT) polega na zapewnieniu przez Czech POINT funkcjonalności konwersji dokumentów z postaci elektronicznej na papierową i odwrotnie (tzw. autoryzowana konwersja). Od momentu uruchomienia usługi w czerwcu 2009 r., do listopada 2013 r. przetworzono w ten sposób ponad 28,5 mln dokumentów, w większości na wewnętrzne potrzeby urzędów, a częściowo usługowo na rzecz obywateli. Ponadto Czech POINT jest wykorzystywany do zakładania kont użytkowników w Datowych Schrankach. Doświadczenie w obserwowaniu działania systemów dowiodły, że nastąpiła poprawa funkcjonowania organów administracji publicznej dla obywatela, przy jednoczesnym obniżeniu kosztów i uniknięciu pułapki „cyfrowego wykluczenia”. Poczta Czeska w realizacji powyższych przedsięwzięć od początku pełniła jedną z wiodących ról: jest najbardziej aktywnym spośród operatorów systemu Czech POINT. Pomimo iż posiada zaledwie 980 z przeszło 7000 punktów obsługi Czech POINT, przetwarza ponad 52% spraw oraz jest, z mocy prawa, jedynym operatorem systemu Datove Schranky.

Usługi Czech POINT weszły po 3-4 latach od uruchomienia w fazę dojrzałości – liczba transakcji utrzymuje się na

stałym poziomie ok. 150 tys. dokumentów miesięcznie. Całkowity wolumen przychodów z systemu Czech POINT za 2012 r. dla wszystkich operatorów systemu łącznie wyniósł ok. 200 mln koron netto bez VAT (32 mln zł), z czego przychód Poczty Czeskiej wyniósł około 108,5 mln koron (około 17,4 mln zł) a marża brutto na sprzedaży około 99,8 mln koron (16 mln zł). Szacunki te zostały dokonane na podstawie dostępnych statystyk wykorzystania poszczególnych usług, statystyk aktywności poszczególnych kanałów sprzedaży oraz średnich cen usług i znanych kosztów bezpośrednich (opłat na rzecz właścicieli rejestrów). Dodatkowo, Poczta Czeska w okresie październik 2011 – sierpień 2013 wykorzystwała punkty Czech POINT do obsługi programu DONEZ (kontrola frekwencji bezrobotnych), uzyskując z tego projektu dodatkowe przychody w wysokości około 99 mln koron (16 mln zł).

Znacznie większe przychody generuje dla Poczty Czeskiej usługa Datove Schranky. Za lata 2010-2012 same opłaty od Ministerstwa wyniosły średnio około 750 mln koron rocznie (netto bez VAT), czyli ok. 120 mln zł. Natomiast przychody od innych klientów to średnio ponad 100 mln koron (16 mln zł) rocznie.

Dzięki włączeniu się do świadczenia usług e-administracji, Czeska Poczta uzyskuje zatem niebagatelne przychody i jednocześnie buduje sobie pozycję lidera na rynku usług elektronicznych w Czechach. Łączne przychody Czeskiej Poczty z usług e-administracji stanowią wprawdzie tylko 5% całkowitych przychodów Poczty, ale rentowność tych usług jest zdecydowanie wyższa (ok. 27%) niż reszta działalności Poczty (poniżej 1%).

Czech POINT@Office

Czech POINT@Office jest zestawem usług wewnętrznych administracji publicznej, będących częściowym odpowiednikiem funkcjonalnym polskiego ePUAP. Do głównych jego funkcji należy konwersja dokumentów elektronicznych na papierowe i odwrotnie, dzięki czemu jest zapewniony interfejs wejścia/wyjścia do systemów papierowych, a za pośrednictwem systemu Datove Schranky – komunikacja elektroniczna ze wszystkimi innymi urzędami oraz posiadaczami kont w systemie Datove Schranky. Obecnie system ten zapewnia urzędom bezpośredni dostęp do rejestrów podstawowych (sądowe, meldunkowe i urzędu stanu cywilnego).

Warto zwrócić uwagę na fakt, że system ten bardzo szybko, po około 12 miesiącach od wdrożenia, osiągnął wysoki poziom wykorzystania (konwersja ok. 500 tys. dokumen-

⁹ Źródło: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych Republiki Czeskiej, Poczta Czeska.

tów miesięcznie z formy papierowej na elektroniczną i ok. 100 tys. dokumentów miesięcznie z formy elektronicznej na papierową), który utrzymuje się do dziś. Z punktu widzenia Poczty Czeskiej, która wprowadzić nie zarabia bezpośrednio na systemie CzechPOINT@office, funkcjonalność ta zwiększa wykorzystanie systemu Datove Schranky, na którym

Poczta Czeska zarabia proporcjonalnie do jego obciążenia¹⁰.

¹⁰ Źródła:

https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_czech_republic_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf

<https://www.vlada.cz/en/media-centrum/aktualne/novelties-in-communication-with-the-authorities-data-boxes-60252/>

4. ENVELO – GOTOWE NARZĘDZIE POCZTY POLSKIEJ DO WYKORZYSTANIA W PROGRAMIE E-ADMINISTRACJI



EnVELO spełnia wymogi rozporządzenia eIDAS niezbędne do wysłania rejestrowanej przesyłki elektronicznej:

- konto zaufane umożliwiające pełną identyfikację nadawcy i jest nośnikiem e-tożsamości,
- stempel cyfrowy,
- elektroniczny znacznik czasu.

Poczta Polska dysponuje więc gotowym narzędziem, które w łatwy sposób może zostać zaimplementowane do wy-

miany korespondencji pomiędzy organami administracji publicznej, samorządowej, firmami i obywatelami.

EnVELO spełnia również wymogi bezpieczeństwa stawiane tego typu rozwiązaniom, docenione m.in. przez specjalistów z Niebezpiecznik.pl.

EnVELO zapewnia także możliwość przesyłki hybrydowej podobnie jak w przypadku systemów Netposti czy E-Postbrief.

Wybór Skrzynki EnVELO jako skrzynki cyfrowej używanej do komunikacji między państwem a obywatelem byłoby dla państwa polskiego korzystnym rozwiązaniem. W tym układzie liczne placówki pocztowe pełniłyby rolę komplementarną i były miejscem uzyskania dostępu do różnego rodzaju dokumentów urzędowych, np. zaświadczeń z Urzędu Skarbowego, wypisów z rejestrów np. Krajowego Rejestru Karnego.

5. STAN PRAC WDROŻENIOWYCH – POLSKA



31 sierpnia 2016 r. Minister Infrastruktury i Budownictwa Andrzej Adamczyk oraz Minister Cyfryzacji Anna Streżyńska podpisali porozumienie z Poczta Polska i jej spółką Poczta Polska Usługi Cyfrowe (PPUC), które dotyczy integracji systemów informatycznych administracji z pocztową platformą Envelo.

Porozumienie zakłada wypracowanie docelowego modelu e-doręczeń oraz integrację Envelo z portalem obywatel.gov.pl, systemem ePUAP oraz innymi systemami zarządzanymi przez różnego rodzaju instytucje publiczne, które realizują usługi e-administracji.

Minister Streżyńska ogłosiła wtedy: *Jest to pierwszy krok w budowie e-państwa*¹¹. Wagę podpisanego porozumienia podkreślała zresztą wielokrotnie: *Projekt włączenia Poczty Polskiej do całego planu cyfryzacji państwa jest ściśle związany z rozpowszechnieniem usług, które Polakom są najbardziej potrzebne. Chodzi o sprowadzenie kontaktu obywatela z e-administracją i władzą do komfortowej, wygodnej postaci, tak aby państwo było postrzegane przez niego jako przyjazne. Kluczowym rozwiązaniem będzie e-skrzynka, do której wykorzystamy platformę Envelo Poczty Polskiej Usługi Cyfrowe*¹².

W stosunku do rozwiązań proponowanych przez Envelo padły również ze strony minister Streżyńskiej konkretne oczekiwania: *Usługa hybrydowa, czyli zamiana analogowej przesyłki na cyfrową i dostarczenie jej na telefon lub komputer z możliwością otworzenia i sprawdzenia, czego wymaga urząd, czy trzeba się stawić na policję, iść do sądu, gdzie konkretnie należy się stawić, to jakość, którą powinien mieć każdy Polak*¹³.

PPUC spełniło to oczekiwanie uruchamiając w styczniu 2017 r. na platformie Envelo skanowanie korespondencji rejestrowanej, czyli tzw. odwróconą hybrydę. W kwietniu br. Envelo wprowadziło również możliwość założenia Profilu Zaufanego ePUAP.

Efektem porozumienia z 31 sierpnia 2016 r. było m.in. utworzenie w ramach Programu „Od papierowej do cyfrowej Polski” tzw. strumienia (projektu) e-Skrzynka i e-Doręczenie, którego liderem biznesowym został Łukasz Czechowski szefa działu IT w PPUC.

Celem projektu jest:

- prawne zapewnienie możliwości e-doręczania w każdym przypadku (nawet gdy nie ma usług dedykowanych),
- przegląd funkcjonujących w innych krajach standardów i rozwiązań oraz tych, które działają już w Polsce – w oparciu o platformę ePUAP oraz Envelo i na tej podstawie wypracowanie standardu organizacyjno-technicznego dla e-doręczeń,
- przygotowanie projektu jednolitych zasad technicznych komunikacji z elektroniczną skrzynką podawczą (WSDL) oraz ustalenie minimum funkcjonalności dla elektronicznej skrzynki podawczej (ESP),
- ustalenie ogólnych warunków działania e-Skrzynek.

Powyższe ustalenia znalazły swój wyraz w „Strategii na rzecz odpowiedzialnego rozwoju” premiera Mateusza Morawieckiego ogłoszonej w lutym 2017 r., gdzie zapisano: *Poczta Polska jako strategiczny filar państwa w rozwoju e-government – rozbudowa e-usług przez operatora pocztowego Poczta Polska S.A. (na platformie Envelo) w ramach projektu przyspieszenia cyfryzacji i stworzenia platformy elektronicznych relacji państwo – obywatel.*

Od momentu podpisania porozumienia upłynął rok, a w sprawie e-skrzynek nie wydarzyło się nic, co zostało ogłoszone publicznie, mimo że ostatnia aktualizacja statusu realizacji programu „Od papierowej do cyfrowej Polski” z grudnia 2016 r. zakłada uruchomienie e-Skrzynki, do wiążącej prawnie komunikacji obywateli z administracją, w trzecim kwartale 2017 roku, a stan zaawansowania prac w tym zakresie oceniono na *zaawansowane prace koncepcyjne*.

Ponadto w komentarzu do ww. dokumentu czytamy: *Ustalono że wybranym modelem e-doręczeń będzie model hybrydowy wykorzystujący e-Skrzynki dostarczone w ramach*

¹¹ <https://www.wprost.pl/gospodarka/10021448/Poczta-Polska-pomoze-budowac-e-panstwo-Zawarto-kluczowa-umowe.html>

¹² <http://biznes.interia.pl/wiadomosci/news/poczta-polska-bedzie-posredniczyc-w-kontaktach-z-urzedami,2382527,4199?utm>

¹³ Tamże.

centralnego rozwiązania na portalu usług publicznych (ePUAP lub np. Envelo), ale umożliwiające także skuteczne doręczenia na te skrzynki realizowane przez kwalifikowanych dostawców. **Nie ma jeszcze decyzji kierunkowej dotyczącej centralnego rozwiązania, tj. czy w tym celu wykorzystywany jest moduł e-doręczeń ePUAP, czy też rozwiązanie innego dostawcy**¹⁴.

To zaskakujące stwierdzenie w kontekście podpisanego porozumienia z 31 sierpnia 2016 r. oraz powierzenia pracownikowi PPUC stanowiska lidera biznesowego całego projektu. Niestety to nie jedyne zaskoczenie – w wywiadzie udzielonym „Polityce Insight” na początku października 2016 roku, minister Streżyńska podkreśliła, że: *zaangażowanie Poczty (w cyfryzację – KP) nie jest przesądzone – jej oferta musi bowiem być biznesowo atrakcyjna, a konkurencyjne propozycje składają banki*.¹⁵

Czy to oznacza, że państwo polskie rozważa oddanie kontroli nad kluczowymi danymi dotyczącymi relacji pomiędzy osobami prywatnymi, a agendami państwa w ręce prywatne?

W tym kontekście warto przypomnieć sprawę jednego z pytań, skierowanych przez autora strony niebezpiecznik.pl, do Ministerstwa Cyfryzacji w kontekście zaangażowania banków w realizację projektu 500+, które brzmiało: *Jaki podmiot wykonał kontrolę wiarygodności systemów banków i ich partnerów przed dopuszczeniem ich do transakcji administracyjnych?*¹⁶

Ministerstwo Cyfryzacji odesłało dociekliwego redaktora do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, które z kolei odpowiedziało co następuje: *w sprawie przyjmowania wniosków do programu Rodzina 500+, uprzejmie informuję, że banki są instytucjami zaufania publicznego z definicji (z istoty bycia bankami) [...] W związku z powyższym na kontrolę wiarygodności systemów banków i ich partnerów nie zostały poniesione żadne koszty*.¹⁷

Przy tak postawionej sprawie banki zagraniczne działające w Polsce, których pakiety kontrolne dzierżą ich spółki matki, których z kolei właścicielami są często globalne fundusze inwestycyjne i nad którymi państwo polskie nie ma żadnej kontroli, są z definicji instytucjami zaufania publicznego.

W kontekście chociażby stosowania niedozwolonych klauzul przy umowach na kredyty hipoteczne badanych zarówno przez UOKiK jak i KNF wypadaloby zachować większy umiar w szafowaniu pojęciem zaufania.

Nie wolno również zapominać o kluczowej kwestii bezpieczeństwa danych dotyczących relacji pomiędzy państwem a jego obywatelami. Nie bez powodu takie kraje jak chociażby Czechy czy Francja zdecydowały, że systemy e-skrzynek będą kontrolowane wyłącznie przez podmioty w całości zależne od państwa. Narastająca liczba cyberataków, skierowanych przeciwko państwom, których celem jest sparaliżowanie działania administracji, czy wręcz działania szpiegowskie oraz ataki grup hakerskich polegające na wykradaniu danych osobowych, każą postawić sobie pytanie: **Czy państwo polskie może sobie pozwolić na przyjmowanie rozwiązań nad którymi nie ma kontroli lub jest ona bardzo ograniczona?**

Dlaczego spółka skarbu państwa, która dysponuje niezbędnym zapleczem i know-how miałaby być wyłączona z realizacji zadania, które jest kluczowe dla funkcjonowania nowoczesnego państwa?

Poczta Polska wydaje się przecież naturalnym partnerem dla państwa polskiego do obsługi poczty cyfrowej. Od lat placówki Poczty postrzegane są jako „urząd” zwłaszcza w małych miejscowościach, w których nie ma innych placówek administracji państwowej. Mimo zmian ustrojowych Poczta Polska cieszy się niesłabnącym zaufaniem. Badania dowodzą, że aż 98% Polaków rozpoznaje markę, a 80% badanych pozytywnie ocenia działalność Poczty.¹⁸

Ważnym argumentem przemawiającym na rzecz Poczty jako partnera administracji jest dotarcie zarówno do internautów jak i wykluczonych cyfrowo (osób w grupie 50+, mieszkańców wsi i małych miejscowości). Ponadto Poczta gwarantuje do wszystkich dorosłych obywateli za pomocą największej sieci placówek (7500 własnych i agencyjnych) i doręczycieli (24 000). Liczba placówek Poczty jest większa niż w przypadku jakiegokolwiek banku a nawet urzędów gmin.

Pozostaje mieć nadzieję, że zastój prac oraz komunikaty sprzeczne z literą porozumienia z 31 sierpnia 2016 r. są jedynie wynikiem zakulisowych negocjacji dotyczących realizacji projektu e-Doręczeń i e-Skrzynki przez PPUC i Poczte Polską i że wkrótce opinia publiczna będzie mogła poznać szczegóły proponowanych rozwiązań.

¹⁴ Program „Od papierowej do cyfrowej Polski” – organizacja, strumienie i aktualny status prac grudzień 2016

¹⁵ Co Streżyńska mówiła w Polityce Insight – Polityka Insight, 3.10.2016

¹⁶ <https://niebezpiecznik.pl/post/ministerstwo-ufa-bankom-bo-banki-sa-godne-zaufania-z-definicji/?more>

¹⁷ Tamże.

¹⁸ Opinie o Poczcie Polskiej S.A., Raport z badań, CBOS, wrzesień 2016.

**Kontakt:**

Krzysztof Piskorski

Prezes Instytutu Pocztownego

instytutpocztowny.pl

k.piskorski@instytutpocztowny.pl

+48 888 346 370