



**„Jedno okienko”
- dla
przedsiębiorców czy
biurokracji ? – cd.
Instytucja jednego
okienka w opiniach
młodych
przedsiębiorców...**

„Jedno okienko” - dla przedsiębiorców czy biurokracji ? Cd. Instytucja jednego okienka w opiniach młodych przedsiębiorców...

Wprowadzona instytucja jednego okienka przez młodych przedsiębiorców postrzegana jest bardzo różnie. Niektórzy są zadowoleni, bo nie muszą odwiedzać tylu urzędów co kiedyś. Innych cieszy fakt, że wraz z jednym okienkiem zlikwidowano opłatę za zmiany. Jednak jeśli by analizować jedno okienko jako element mający na celu likwidację barier, znacząca bariera nie została zlikwidowana. Naszym zdaniem wizyta w jednym urzędzie zamiast w trzech jest tylko niewielkim ułatwieniem. Zwłaszcza, że odpowiedzi na wypełnione przez nas wnioski wysyłane są za pośrednictwem Poczty Polskiej (ale postaram się tutaj powstrzymać od wyrażenia opinii na temat tej firmy). Dla młodych przedsiębiorców, którzy zakładają swoją pierwszą działalność wizyta w urzędach jest swoistą przygodą, która wprowadza go w świat urzędowych zawiłości. Nawet jeśli to pierwsze zadanie, jakie przed nim stoi może wydawać się mu skomplikowane i niezrozumiałe, to na pewno nie ma porównania z tym, co czeka go w trakcie rozwoju jego firmy. Z perspektywy psychologicznej - pierwsze bardzo łatwe zadanie, z którym bez trudu sobie poradzi może być traktowane jako zachęta. Długie kolejki mógł spotkać głównie w urzędzie statystycznym. Jednak statystyczny towarzysz w kolejce to inny przedsiębiorca, z którym możemy wymienić się doświadczeniami.

Jednak najważniejszą wartością dla młodego przedsiębiorcy w kontakcie z urzędami była druga strona okienka - urzędnik. Człowiek, który miał obowiązek pomóc w wypełnieniu zawiłych formularzy, poprawić nasze błędy i ew. wskazać co powinniśmy zmienić. Przejście z trzech okienek do jednego spowodowało, że drugą stroną okienka przestała być osoba kompetentna w zakresie treści wypełnianych przez nas formularzy. Przez wielu przedsiębiorców należących do naszej grupy to aktualnie największa bolączka jednego okienka. Wypełniamy jakieś nowe formularze (EDG-1) a urzędnik który je od nas odbiera ma

niewielką wiedzę w zakresie wypełnianych przez nas treści. Bo w jaki sposób jedna osoba, której pierwszym pracodawcą często jest urząd państwowy może mieć wiedzę i doświadczenie w zakresie prowadzenia firmy?

W przypadku spółek rejestrowanych w KRS - 3 okienka można załatwić w dwa dni. Jedno okienko - miesiąc czekania. Oczywiście skraca się wtedy czas poświęcany przez przedsiębiorcę na załatwienie sprawy, jednak czas oczekiwania jest zbyt długi.

Pomysł 0-okienek wydaje się bardzo ciekawy. W stosunku do jednego okienka upraszcza się forma komunikacji - kontakt z urzędem odbywałby się elektronicznie, przez internet. Czy korzystna? Możemy pomyśleć, że komunikacja z urzędem za pomocą e-maila powinna znacząco skrócić czas poświęcony na komunikację. Ale czy na pewno? Przecież urząd ma ustawowo określony czas na udzielenie odpowiedzi na każde nasze pismo. A praktyka pokazuje, że jeśli coś może trwać dwa tygodnie, to tyle to potrwa.

Uzasadnienie zawsze się znajdzie. Kontakt z jednym okienkiem miał tę zaletę, że mieliśmy kontakt z drugim człowiekiem. Ten kontakt mobilizował urzędnika do natychmiastowego zajęcia się naszą sprawą.

Przyjście e-maila nie jest tym samym co przyjście petenta. Jaka jest szansa, że nasze maile będą czekały całą dobę na przetworzenie?

W tej chwili jednym z powodów, dla których to wszystko tak długo trwa jest fakt, że urzędy między sobą przesyłają nasze dokumenty listem poleconym. Za jednym okienkiem powinna więc iść również możliwość komunikowania się urzędów między sobą za pomocą e-maili (podpisanych cyfrowo).

Gdyby w przypadku 0-okienka wpisy do KRS weryfikowane byłyby przez komputer i podpisywane byłyby przez sędziów podpisem elektronicznym, to na pewno skróciłby się czas oczekiwania. W tym przypadku wniosek może być odrzucony tylko gdy nie został:

- złożony na urzędowym formularzu
- należycie opłacony
- prawidłowo wypełniony.

Wszystkie te opcje może wykluczyć system online.

Jak 0-okienek wyobraża sobie Grupa Aktywni? Prosta strona internetowa.

Wpisujemy nasze podstawowe dane firmy (lub autoryzujemy się naszym certyfikatem z dowodu osobistego) i wybieramy jeden z trybów wypełnienia wniosku - ręczny lub automatyczny. Tryb ręczny polega na bezpośrednim wpisywaniu danych w pola formularza. Tryb automatyczny - komputer zadaje nam kilka prostych pytań i na tej podstawie proponuje zawartość wniosku. "Czy zamierzasz prowadzić działalność taką jak:

- sklep online lub tradycyjny
- firma informatyczna
- produkcja warzyw

". Po wybraniu "firma informatyczna" kreator sam proponuje nam 40 PKD najczęściej wybieranych przez firmy informatyczne. Zadaje nam jeszcze kilka ważnych pytań i na podstawie naszych odpowiedzi zaproponuje kolejne kody PKD. Sam przeanalizuje za nas które kody będą pasowały w

PKD2004 a które w PKD2007. A na koniec wyświetli wypełniony wniosek i pozwoli nanieść ew. poprawki tak jak w trybie ręcznym.

W przypadku, gdy nanosimy zmiany w naszym wpisie - po wpisaniu nipu i regonu firmy system sam wypełni wszystkie pola wniosku. Bo przecież cały nasz wpis do ewidencji od pewnego czasu i tak jest przetwarzany elektronicznie i udostępniany na stronach urzędów.

Ale nie zapominajmy o najważniejszym - jak napisaliśmy wcześniej jedną z wartości jakie niosła ze sobą instytucja okienek były kompetencje urzędnika - jego czujne oko i dobra rada. A więc taki system 0-okienkowy poza elementem kreatora musiałby mieć funkcję pomocy. Nie wiemy co oznacza dany krzyżyk w formularzu - klikamy pytajnik obok krzyżyka i uzyskujemy tekst instrukcji dotyczący tego pytania. A jeśli w dalszym ciągu nie będziemy pewni jak wypełnić niektóre pola - przyda się przycisk "zapytaj urzędnika" lub numer telefonu pod który możemy zadzwonić. Ciekawym rozwiązaniem byłby system "zadaj pytanie online".

Młodzi przedsiębiorcy przyzwyczajeni do wykorzystywania komputerów w swojej codziennej pracy oczekują właśnie takiego rozwiązania. Jednak mimo wszystko powinno to być rozwiązanie alternatywne dla klasycznego jednego lub trzech okienek. Bo realizacja tego pomysłu nie może być "zamkniętym okienkiem".