

# USŁUGI ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI DLA OBYWATELI W POLSCE – WYBRANE ASPEKTY

## Wprowadzenie

*E-government* to zintegrowane działania, których celem jest stworzenie tańszej i skuteczniejszej administracji. W praktyce jest to zastosowanie technik IT w komunikacji urząd–obywatel, urząd–firma i urząd–urząd. Od roku 2001 Komisja Europejska śledzi dostępność on-line i stopień zaawansowania wybranych usług w celu zobrazowania postępu i identyfikacji najlepszych praktyk w zakresie *e-government*. W badaniach tych Polska zajmuje odległe pozycje, choć została uznana obok Litwy za kraj, który zrobił największy postęp w latach 2007–2009. Według najnowszego rankingu<sup>1</sup> znajdujemy się na 20. z 32 pozycji, jeśli chodzi zarówno o stopień zaawansowania usług, jak i o ich dostępność nie osiągamy jednak średniej UE. Niestety należymy do grupy krajów, w których rozdźwięk między podażą i popytem na usługi e-administracji jest największy, zwłaszcza jeśli chodzi o obywateli (mniej niż 30% korzystało z tych usług w 2010 roku). Powyższe dane skłoniły autorki do analizy najbardziej popularnych i najbardziej pożądanых usług e-administracji dla osób fizycznych. Celem niniejszego artykułu jest ustalenie, czy i w jakim zakresie obie kategorie pokrywają się. Dane UE skłaniają do sprawdzenia, czy obywatele w ogóle są zainteresowani nowym sposobem komunikacji z administracją. Być może niski wskaźnik wynika z doboru monitorowanych czynności, do których należą np. wymiana dokumentów tożsamości, wydawanie odpisów z ksiąg cywilnych – czyli usługi

---

<sup>1</sup> *Digitizing Public Services in Europe*, 9th Benchmark Measurement, grudzień 2010.

wykorzystywane kilka razy w życiu. Innymi przyczynami mogą być: niski poziom zaufania, brak odczuwalnych korzyści czy wreszcie niewiedza.

Zwiększenie zainteresowania obywateli e-administracją jest możliwe, bowiem korzystają oni kilka razy w roku z usług różnorodnych jednostek publicznych, takich jak: przychodnie, przedszkola, szkoły. Niektóre procedury, jak rekrutacja do przedszkoli i szkół, są od kilku lat przeprowadzane elektronicznie, w szkołach pojawiły się elektroniczne dzienniki – i są to dla wielu rodziców pozytywne przykłady zastosowania narzędzi IT w kontaktach z administracją. Niemal 90% przedsiębiorstw korzystało w 2009 roku z e-administracji<sup>2</sup>. Ich pracownicy mogą obserwować efekty cyfryzacji usług. Jeśli zauważą, że przynosi ona uproszczenie i przyspieszenie procedur, szybciej zaczną stosować nowe kanały komunikacji z urzędem w swoich prywatnych sprawach.

W niniejszym artykule zostaną przedstawione ogólnodostępne wyniki badań oraz wyniki badań własnych. Na ich podstawie wytypowano trzy najbardziej popularne albo najbardziej oczekiwane e-usługi. Są to: e-podatki, e-zdrowie oraz usługi na platformie ePUAP. Zostanie opisany ich stan wdrożenia i stopień rzeczywistego wykorzystania, a nie deklarowanego w badaniach ankietowych.

## Spółeczna świadomość istnienia e-usług

Według raportu IAB w 2010 roku 63% rodzin (co stanowi 52% obywateli) miało w domu dostęp do Internetu. Według *Diagnozy Społecznej 2011* w pierwszej połowie 2011 roku w 2/3 gospodarstw domowych był komputer, w 61% z dostępem do Internetu – z czego 74% posiadało łącza szerokopasmowe (powyżej 1 Mb/s).

Choć w Polsce wzrasta liczba internautów, to nadal nasz kraj znajduje się prawie na końcu listy państw UE, jeśli chodzi o liczbę stałych połączeń szerokopasmowych. W lipcu 2010 roku łącza takie posiadało 14,9% Polaków, co umieściło nasz kraj na 3. od końca miejscu (średnia unijna wynosiła wtedy 25,6%). Znacznie lepszą pozycję (10.) zajmujemy w penetracji mobilnych łączy szerokopasmowych, z wynikiem 6,5% (wyższym niż średnia unijna). Natomiast wg raportu *The State of the Internet*<sup>3</sup> w 2011 roku 17% Polaków miało łącza o prędkości większej niż 5 Mb/s. Zatem strategicznym zadaniem dla państwa i samorządów powinna być budowa infrastruktury światłowodowej, zwłaszcza że Polska otrzymała 1,5 mld euro unijnej pomocy na budowę infrastruktury szerokopasmowego Internetu.

---

<sup>2</sup> *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010*, GUS.

<sup>3</sup> Cyt za: P. Zerka, *Cyfrowe przyspieszenie. Po co i jak budować sieć szerokopasmową w Polsce?*, demosEU-ROPA – Centrum Strategii Europejskiej, wrzesień 2011.

Administracja publiczna realizuje liczne projekty. Działa portal ePUAP (Platforma Usług Administracji Publicznej), Ministerstwo Finansów sukcesywnie zwiększa liczbę usług na platformie e-podatki. Komputeryzowane są biblioteki, powstały także biblioteki cyfrowe, jak np. Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa. Ministerstwo Sprawiedliwości zrealizowało elektroniczny dostęp do ksiąg wieczystych oraz do Krajowego Rejestru Sądowego, uruchomiło też e-sąd, a Ministerstwo Zdrowia przygotowuje katalog usług medycznych. Rodzi się pytanie, co o nich wiedzą obywatele i czy w ogóle są nimi zainteresowani.

Według danych GUS w 2008 roku 23,6% Polaków kontaktowało się elektronicznie z administracją, a w 2010 roku wskaźnik ten wzrósł do 28%. Szczegółowe statystyki pokazuje tabela 1, świadczą one o wzroście zainteresowania obywateli taką formą komunikacji.

**Tabela 1. Korzystanie z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w 2010 roku**

<b>Odsetek osób, które korzystały ze stron administracji:</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>
– w celu wyszukiwania informacji	14%	25%
– w celu pobierania formularzy urzędowych	15,5%	18,7%
– w celu wysyłania wypełnionych formularzy	7,7%	9,8%

Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2010 r., GUS.

Ostatnia edycja badania *Diagnoza społeczna 2011* także pokazała, że Polacy są zainteresowani usługami e-urzędów. Badanie jest wykonywane co dwa lata, tabela 2 pokazuje ich rezultaty także z 2007 roku. Najwięcej osób w obu latach czekało na usługi medyczne on-line. Respondenci chcieliby na internetowych stronach znajdować informacje o terminach i miejscach świadczenia usług zdrowotnych, o czasie oczekiwania na wizytę u lekarza, na przyjęcie do szpitala czy do sanatorium.

Aż 90% uczestników przeprowadzonego w 2010 roku badania sondażowego PBI<sup>4</sup> szukało w ciągu ostatniego roku informacji na stronach urzędów. Tak wysoki wskaźnik wynika z udziału w ankiecie tylko internautów. Badani wskazywali na wiele ograniczeń w korzystaniu z usług e-administracji, np. brak możliwości przeprowadzenia wszystkich czynności on-line oraz brak wszystkich potrzebnych usług. Najwięcej osób było zainteresowanych informacjami dotyczącymi rozliczania podatków oraz spraw osobowych i dotyczących pracy. Tylko 23% respondentów słyszało o ePUAP.

W przeprowadzonym na portalu ebadania.pl w październiku 2011 roku badaniu<sup>5</sup>, do którego zaproszono studentów niestacjonarnych kierunku zarządzanie i rodziny

<sup>4</sup> E-administracja w oczach internautów, PBI, 2010.

<sup>5</sup> Badanie stopnia wykorzystania usług związanych z epoką społeczeństwo informacyjne, pierwszy etap trwającego badania przygotowanego przez J. Papińską-Kacperek.

studentów studiów stacjonarnych, tylko 39% ankietowanych nie słyszało o ePUAP, a 3% posiadało tam już konto. Aż 27% ankietowanych choć raz wysłało elektroniczne zeznanie podatkowe, a 23% spotkało się z elektronicznymi usługami opieki zdrowotnej – najwięcej, bo 19%, otrzymało przypomnienie o wizycie u lekarza lub badaniu. Aż 74% ankietowanych ma w rodzinie kogoś, kto brał udział w elektronicznej rekrutacji.

**Tabela 2. Zainteresowanie usługami administracji dostępnymi przez Internet – procent osób, które daną sprawę chciałyby w całości załatwić w sieci**

USŁUGI	2007	2011
Deklaracje podatkowe	22,5%	24,8%
Usługi Urzędu Pracy dotyczące ofert pracy	16,8%	17,8%
Sprawy związane z zasiłkami i świadczeniami (np. zasiłki dla bezrobotnych, opiekuńcze, chorobowe, stypendia)	15%	17,1%
Sprawy dotyczące dokumentów osobistych (paszport, prawo jazdy)	21,9%	24,7%
Rejestracja pojazdu	22,1%	24,4%
Pozwolenie na budowę	11,9%	13,5%
Policja, straż miejska, prokuratura – zgłaszanie skarg i przestępstw	19,7%	18,5%
Dostęp do bibliotek publicznych (np. przeszukiwanie katalogów)	25,6%	25%
Zamawianie i otrzymywanie np. odpisów aktów stanu cywilnego	25,7%	27,4%
Zapisy do żłobków, przedszkoli, szkół i szkół wyższych	18,5%	22,3%
Zmiana adresu zameldowania	19,3%	20,1%
Sprawy urzędowe związane z działalnością gospodarczą	15,9%	17,3%
Usługi związane ze zdrowiem (np. informacje o usługach dostępnych w publicznych placówkach służby zdrowia)	28,1%	29,1%
Załatwianie spraw związanych z wiarą i działalnością Kościoła	6,9%	9,5%
Inne sprawy urzędowe (w sądach, urzędach gminnych, powiatowych, wojewódzkich lub centralnych)	21,4%	22,7%

Źródło: *Diagnoza społeczna 2007, Diagnoza społeczna 2011.*

Na UŁ od 2005 roku jest prowadzone badanie wśród słuchaczy wykładu *Społeczeństwo informacyjne*. Ankietowani pytani byli o to, z jakich e-usług omawianych na wykładzie najchętniej skorzystają. Tabela 3 pokazuje wyniki ankiety studentów II roku kierunku zarządzanie oraz słuchaczy studiów podyplomowych dla nauczycieli. Zestawiono je z wynikami ze wspomnianego badania, w którym pominięto składanie zeznań podatkowych, ponieważ badana grupa już pracuje i z usługi mogła korzystać od 2008 roku. Wyższe wartości niż w badaniu *Diagnoza społeczna 2011* wynikają z młodego wieku respondentów lub większej wiedzy o e-usługach.

**Tabela 3. Najbardziej oczekiwane e-usługi wśród słuchaczy wykładu  
Społeczeństwo informacyjne i respondentów ankiety internetowej**

Usługa	Nauczyciele 2008	Zarządzanie 2010	Zarządzanie 2011	Ankieta internetowa 2011
Składanie zeznań podatkowych	57%	63%	70%	
Wyrabianie dokumentów (dowód, paszport)	36%	69%	58%	67%
Sprawy meldunkowe	28%	47%	39%	53%
Rejestracja pojazdów	40%	63%	50%	60%

Źródło: opracowanie własne.

Z powyższych badań wynika, że rzeczywiście mało Polaków wykorzystuje już wdrożone e-usługi, jednak im więcej ankietowani wiedzą o nowych możliwościach, tym chętniej chcą korzystać z kolejnych.

## Podstawy prawne e-administracji

Wśród wielu aktów prawnych związanych z zagadnieniem e-administracji najważniejsza jest ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (dalej ustawa o informatyzacji) uchwalona w 2005 roku i znowelizowana w 2010 roku. Określa minimalne wymagania „dla systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych oraz dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi”<sup>6</sup>. Ustawa zobowiązała urzędy do zapewnienia możliwości elektronicznej wymiany informacji przez przyjmowanie dokumentów elektronicznych. Wprowadziła zmiany do *Kodeksu postępowania administracyjnego* (KPA)<sup>7</sup>, w wyniku których jednostki administracji publicznej powinny mieć świadomość, iż e-mail jest pełnoprawną formą kontaktu z obywatelami. Problem weryfikacji tożsamości nadawców e-maili miał rozwiązać podpis cyfrowy, czyli bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany za pomocą kwalifikowanego certyfikatu. Rozporządzenie Rady Ministrów<sup>8</sup> wprowadziło obowiązek przyjmowania dokumentów elektronicznych podpisanych cyfrowo i uruchomienia elektronicznej skrzynki podawczej (ESP), generującej urzędowe poświadczenie odbioru (UPO) od sierpnia 2006 roku. Jednak urzędy nie zdążyły przygotować się do

<sup>6</sup> Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565).

<sup>7</sup> Artykuł 26 ustawy o informatyzacji wprowadził zmiany w artykułach 46, 57, 61 i 63 KPA.

<sup>8</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie warunków organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych podmiotom publicznym (Dz. U. z 2005 r. Nr 200, poz. 1651).

tego czasu i w lipcu 2006 roku parlament przyjął nowelizację<sup>9</sup>, która przeniosła termin na maj 2008 roku.

W roku nowelizacji ustawy o informatyzacji większość urzędów posiadała już strony internetowe z ESP i była przygotowana do przyjmowania formularzy od obywateli w wytypowanych sprawach. Urzędy nie mogły jednak swojej gotowości sprawdzić, usługi te bowiem były dla większości obywateli nieosiągalne z powodu braku drogich podpisów cyfrowych. Wydatek kilkuset złotych przekracza możliwości wielu Polaków, a problem ten ma rozwiązać nowelizacja ustawy o informacji, wprowadzająca profil zaufany. Do jego założenia wymagane jest posiadanie konta na ePUAP i jednorazowe potwierdzenie tożsamości w urzędzie, które uwiarygodni obywatela w korespondencji z innymi urzędami. Najbardziej istotną zmianą wynikającą z nowelizacji ustawy o informatyzacji było umożliwienie korzystania z e-administracji bez podpisu cyfrowego. Nie rezygnuje się jednak z jego używania, nadal może być wykorzystany na platformie e-podatki i w kontaktach z biznesem. Kontynuowane są prace nad nowelizacją ustawy o podpisie elektronicznym, która ma zdefiniować jego kilka rodzajów. Istnieje także projekt wprowadzenia od 1 stycznia 2013 roku (data kilkakrotnie przesuwana) elektronicznych dowodów osobistych z podpisem cyfrowym. Znowelizowana ustawa o informatyzacji weszła w życie 15 czerwca 2010 roku, a w pełni 1 stycznia 2011 roku. Jednak profil zaufany ePUAP został udostępniony dopiero w czerwcu 2011 roku<sup>10</sup>.

## ePUAP

Umocowany prawnie w ustawie o informatyzacji ePUAP miał być panaceum na takie niedomogi administracji, jak brak „jednego punktu kontaktu” dla obywatela, brak „jednego punktu dostępu” do urzędów, implementacja tych samych bądź podobnych rozwiązań wielokrotnie i niejednolicie w ramach różnych systemów e-administracji, brak rozwiązań wspierających systemowo interoperacyjność administracji w skali kraju. Projekt był zgodny z wynikami unijnych badań, które wskazywały, że rozwój usług e-administracji można przyspieszyć przy pomocy centralnych projektów w postaci platform integracyjnych. Jednakże analiza implementacji usług wybranych z *Katalogu usług publicznych* (KUP) wskazuje nadal niskie zainteresowanie nimi jednostek administracji publicznej (tabela 4). Najpopularniejsza obecnie z analizowanych usług, czyli dopisanie do spisu wyborców, została zaimplementowana zaledwie przez 347 gmin, mimo że jest w pakiecie gotowych do zainstalowania usług

---

<sup>9</sup> Ustawa o zmianie ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych oraz ustawy o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2006 r. Nr 145, poz. 1050).

<sup>10</sup> Centrum Projektów Informatycznych MSWiA, <http://cpi.mswia.gov.pl/> [dostęp 15.11.2011].

gminnych oferowanych przez platformę i mimo że niedawno odbywały się wybory do sejmiku. Nawet najprostsza usługa, jaką jest możliwość złożenia skargi, wniosku czy zapytania do urzędu, została wdrożona zaledwie przez 194 jednostki, chociaż skrzynki podawcze na ePUAP posiada 1087 (z 2489) gmin i 208 (z 373) powiatów<sup>11</sup>. Urzędy gmin udostępniają obecnie średnio 2 usługi, natomiast urzędy powiatowe 4<sup>12</sup>. Aż 54% gmin nie świadczy żadnych usług przez platformę<sup>13</sup>. Na przeciwległym biegunie są liderzy w udostępnianiu usług w KUP. Należą do nich Aleksandrów Kujawski (157 usług) oraz Urząd Miasta Krakowa (76 usług). Na kolejnych miejscach znalazły się: Urząd Miasta Mińsk Mazowiecki z 63 usługami oraz Urząd Miejski w Żmigrodzie, który oferuje 60 spraw do załatwienia on-line<sup>14</sup>. Jednostki te należy traktować raczej jako chlubne wyjątki niż przedstawiciele powszechnego trendu.

W badaniu ankietowym przeprowadzonym przez MSWiA w czerwcu i lipcu 2011 roku 80% z 1600 urzędów wszystkich szczebli zadeklarowało chęć wykorzystania ePUAP. Co zatem je powstrzymuje?

ePUAP jest propozycją MSWiA dla jednostek administracji publicznej różnego szczebla. Jednostki te nie mają jednak obowiązku korzystania z tej platformy, dlatego też administracja rządowa musi zadbać o działania promocyjne oraz doskonalenie produktu i odpowiedni poziom świadczonych usług.

W przyszłym roku MSWiA rozpocznie projekt systemowy *Powszechne e-usługi jednostek samorządu terytorialnego na platformie ePUAP*. Celem jest upowszechnienie świadczenia e-usług przez administrację publiczną za pomocą platformy ePUAP. W ramach projektu MSWiA ma udostępnić moduł ePUAP pozwalający na tworzenie formularzy uniwersalnych. Mają też zostać przygotowane przepisy wprowadzające standardy interoperacyjności. Planowane jest też przeszkolenie 2 tys. pracowników urzędów z zakresu wdrażania, świadczenia e-usług oraz wykorzystania systemów IT w urzędzie. Jak przewiduje MSWiA, po realizacji projektu wskaźnik internautów deklarujących znajomość ePUAP zwiększy się z 23 % obecnie do 60 % w 2015 roku, a mających konto na platformie do 20 % (obecnie jest 22 433 profili zaufanych).

Wydaje się, że jedną z przyczyn niewielkiego wykorzystania ePUAP przez jednostki publiczne szczebla innego niż rządowy jest brak spójności i integracji działań związanych z wprowadzaniem e-administracji. Nie mogą się doczekać realizacji rządowych projektów, podejmują one działania na szczeblu lokalnym lub regionalnym. Dla przykładu można wspomnieć projekt SEKAP (System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej) województwa śląskiego, współfinansowany

<sup>11</sup> M. Bukowski, *Platforma ePUAP*, <http://cpi.mswia.gov.pl/> [dostęp 15.11.2011].

<sup>12</sup> *Miliony na ePUAP w urzędach*, <http://www.portalsamorzadowy.pl/spoleczenstwo-informacyjne/miliony-na-epuap-w-urzedach,21558.html> [dostęp 15.11.2011].

<sup>13</sup> Centrum Projektów Informatycznych MSWiA, <http://cpi.mswia.gov.pl/> [dostęp 15.11.2011].

<sup>14</sup> ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), <http://www.epuap.pl/aktualnosci> [dostęp 15.11.2011].

przez UE. Integruje on usługi 105 urzędów tego województwa. Urzędy korzystające w szerokim zakresie z SEKAP obawiają się o to, czy integracja ePUAP nie będzie ich ograniczać lub czy nie będą musiały drugi raz wykonywać tej samej pracy<sup>15</sup>.

**Tabela 4. Implementacja wybranych usług dostępnych na platformie ePUAP**

Kategoria	Nazwa usługi	Liczba instytucji publicznych, które zaimplementowały usługę
Sprawy obywatelskie	Skrócenie terminu oczekiwania na zawarcie związku małżeńskiego	4
	Zawarcie związku małżeńskiego w USC i jego rejestracja	4
	Rejestracja urodzeń	4
	Odpisy i zaświadczenia z ksiąg stanu cywilnego	17
	Dopisanie do spisu wyborców	347
Praca i zatrudnienie	Informacja dotycząca naboru kandydatów do zatrudnienia na wolne stanowiska	8
	Organizacja prac interwencyjnych	3
Pomoc społeczna	Udzielenie pomocy społecznej	27
	Zasiłek szkolny	4
	Stypendium szkolne	7
	Przyznanie prawa do dodatku do zasiłku rodzinnego z tytułu urodzenia dziecka	12
	Przyznanie prawa do zaliczki alimentacyjnej	2
	Przyznanie prawa do zasiłku pielęgnacyjnego	13
	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze	1
Motoryzacja i transport	Wydanie prawa jazdy po raz pierwszy	102
	Pierwsza rejestracja pojazdów nowych zakupionych na terenie RP	2
	Licencja na przewóz osób taksówką osobową	5

<sup>15</sup> Platforma e-Usług Publicznych – SEKAP, <http://www.sekap.pl/> [dostęp 15.11.2011].

Kategoria	Nazwa usługi	Liczba instytucji publicznych, które zaimplementowały usługę
Budownictwo	Pozwolenie na budowę	8
	Wydanie dziennika budowy/rozbiórki	2
	Ustalenie warunków zabudowy	4
	Przydział mieszkania komunalnego	2
Zdrowie	Udostępnienie dokumentacji medycznej	2
	Przeprowadzenie badań i wydanie opinii	1
Podatki	Ulgi podatkowe dla podatników nieprowadzących działalności gospodarczej	3
Opłaty	Umarzanie, odraczanie lub rozkładanie na raty grzywny, z tytułu należności mandatu karnego kredytowanego	17
Skargi, wnioski, zapytania do urzędu		194

Źródło: opracowanie własne.

## E-podatki

Ministerstwo Finansów (MF) w 2006 roku rozpoczęło budowę systemu e-Deklaracje. W sierpniu tego roku e-deklaracje podatkowe wysłać mogły duże przedsiębiorstwa. W roku 2008 pierwszy raz system pozwolił skorzystać z nowej usługi obywatelom posiadającym podpisy cyfrowe i możliwość tą wykorzystało 419 osób. W roku 2009 przygotowano procedurę złożenia najpopularniejszego PIT-37 bez podpisu cyfrowego. Usługa ta została udostępniona pod koniec okresu rozliczeniowego, dlatego skorzystało z niej tylko – lub aż – 89 tys. podatników.

W następnym roku, gdy od początku stycznia wysłać można było 5 formularzy<sup>16</sup>, MF liczyło na co najmniej milion deklaracji, wypełniło je jednak tylko 355 tys. podatników (z 24 mln). Zdaniem przedstawicieli ministerstwa przyczyną tak małej popularności usługi była, oprócz niezajomości dochodu z poprzedniego roku, obawa przed nieznanym. Oczekiwania MF spełniły się w 2011 roku – e-deklaracje wysłało prawie 1,2 mln podatników. To nadal niewielki odsetek, ale jednocześnie najbardziej dojrzała i popularna e-usługa dla obywateli, która pokazuje realną korzyść w postaci oszczędności czasu i nie wymaga posiadania podpisu cyfrowego.

<sup>16</sup> PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38 oraz PIT-39 wraz z załącznikami.

## E-zdrowie

E-zdrowie to zastosowanie nowoczesnych aplikacji w zapobieganiu chorobom, w promocji zdrowego trybu życia, diagnostyce, leczeniu oraz kontroli. Ma służyć zaspokojeniu informacyjnych potrzeb pacjentów, specjalistów ochrony zdrowia, dostawców usług medycznych, a także rządów, którym powinny być dostarczane raporty dotyczące zdrowia obywateli.

W *Europejskim konsumenckim indeksie zdrowia* w 2009 roku Polska w kategorii e-zdrowie uzyskała średnią ważoną z 6 wskaźników równą 38 punktów. Najlepszym krajem UE była wtedy Portugalia z 67 punktami. Wskaźnikami były: powszechność dokumentacji medycznej, elektroniczna wymiana danych medycznych pomiędzy świadczeniodawcami, elektroniczne przekazywanie wyników badań, elektroniczne umawianie wizyt, internetowy dostęp do informacji o fakturach wystawionych ubezpieczycielowi przez świadczeniodawcę oraz e-recepty.

Większe szpitale i placówki prywatne, nie czekając na rozwiązania centralne, rozpoczęły wdrażanie systemów, które pomagają w tworzeniu i obsłudze rejestrów pacjenta. Pozwalają one na udostępnienie wyników badań wszystkim specjalistom danej jednostki, ale nie zawsze pacjentowi. Powstały też inicjatywy regionalne, np. wdrożenie w województwie śląskim Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego czy elektroniczny rekord pacjenta, którym posługuje się 12 szpitali na Dolnym Śląsku<sup>17</sup>.

W Ministerstwie Zdrowia przygotowywane są projekty centralne. Ustawa o systemie informacji w ochronie zdrowia<sup>18</sup> weszła w życie 1 stycznia 2012 roku. Przewiduje ona utworzenie systemu informacji medycznej, dzięki któremu będzie możliwe umawianie się na wizyty do lekarzy, sprawdzanie statusu na liście oczekujących i elektroniczne przypominanie o terminie wizyty. Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych ma być gotowa w 2014 roku. Składa się na nią 25 systemów informatycznych, m.in. internetowe konto pacjenta, system gromadzenia danych medycznych oraz system obsługi rejestrów. Działa już prototyp systemu analiz, statystyki i raportowania oraz prototyp internetowego konta pacjenta, skończyło się trwające pół roku pilotażowe wdrożenie e-recept w powiecie leszczyńskim. Zgodziło się wziąć w nim udział tylko 16 lekarzy (z 4 jednostek) i 17 aptek (z 50). Platforma udostępniania on-line przedsiębiorcom usług i zasobów cyfrowych rejestrów medycznych ma być wdrożona do końca 2012 roku<sup>19</sup>. Centralne projekty są zatem na tak wczesnym etapie realizacji, że trudno jest ocenić ich funkcjonalność.

---

<sup>17</sup> D. Konowrocka, *Wiele wyzwań, wiele problemów*, „Computerworld” 08.11.2011.

<sup>18</sup> Dz. U. z 2011 r. Nr 113, poz. 657.

<sup>19</sup> L. Sikorski, *Projekty e- Zdrowia w ramach 7 osi priorytetowej Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka realizowane przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia*, prezentacja na konferencji FIW 2011.

## Wnioski

Tworzenie i rozwój elektronicznych usług wymaga spełnienia odpowiednich warunków technicznych, organizacyjnych, prawnych oraz motywacji potencjalnych użytkowników i przygotowania ich do funkcjonowania w internetowej rzeczywistości. W Polsce są przygotowywane nowe ustawy, strategie, ale ich wdrażanie nie odbywa się zgodnie z planem. Wiele przedsięwzięć, jak: wprowadzenie podpisu cyfrowego w komunikacji z ZUS, przygotowanie urzędów do akceptacji dokumentów elektronicznych, wprowadzenie cyfrowych dowodów osobistych czy pełne wdrożenie platformy ePUAP, uległo co najmniej rocznemu opóźnieniu. Może to przyczyniać się do zmniejszenia zaufania obywateli do nowego modelu działania administracji. Inicjatywy dotyczące e-administracji znajdują się na różnych etapach rozwoju: od e-podatków, które osiągnęły pewien poziom dojrzałości, przez ePUAP borykającą się z problemami integracyjnymi po e-zdrowie, które jest w fazie pilotażowych projektów. Mimo wszystko wychodzą one naprzeciw zapotrzebowaniu przynajmniej części społeczeństwa, co pokazały prezentowane badania.

Obywatele będą częściej korzystać z oferowanych usług, gdy zauważą realne korzyści z nich wynikające (jak w przypadku e-podatków). Platforma ePUAP miała uprościć procedurę uwierzytelniania za pomocą profilu zaufanego. Jednakże brak integracji systemów informatycznych instytucji publicznych niższego szczebla z platformą i niewielka liczba zaimplementowanych usług ograniczają zasadność zakładania profilu. Procedura potwierdzenia profilu zaufanego jest czasochłonna, a korzyści z jego posiadania będą widoczne dopiero, gdy same urzędy zwiększą listę dostępnych na platformie ePUAP usług.

Przeprowadzone i cytowane badania pokazują, że im lepsza wiedza, tym większa chęć wykorzystania nowych usług. Oznacza to, że potrzebne są akcje edukacyjne i promocyjne, ponadto każdy kolejny przykład dobrej praktyki powinien demonstrować korzyści z wykorzystania nowych narzędzi komunikacji z instytucjami publicznymi. Jest to ważne, ponieważ w pełni rozwinięta e-administracja powinna nie tylko usprawnić życie obywateli, lecz także wzmocnić procesy demokratyczne i przejrzystość sprawowania władzy.

## Literatura

1. *Broadband access in the EU: situation at 1 July 2010*, EUROPEAN COMMISSION Information Society and Media Directorate-General, listopad 2010.
2. Centrum Projektów Informatycznych MSWiA, <http://cpi.mswia.gov.pl> [dostęp 15.11.2011].

3. Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009.
4. *Diagnoza społeczna 2011*, [http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza\\_raport\\_2011.pdf](http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2011.pdf) [dostęp 12.10.2011].
5. *Digital Agenda*, [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/digital-agenda-communication-en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/digital-agenda-communication-en.pdf) [dostęp 12.10.2011].
6. *Digitizing Public Services in Europe*, 9th Benchmark Measurement, grudzień 2010.
7. *E-administracja w oczach internautów*, PBI, 2010.
8. ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), <http://www.epuap.gov.pl/>.
9. *European countries on their journey towards national eHealth infrastructures. eHealth Strategies Report*, KE, styczeń 2011.
10. Kaczorowska A., Papińska-Kacperek J., *Electronic Administration in Social Awareness – a Dire Need or a Troublesome Necessity of New Communication Tools Application*, w: *Innowacje 2009 człowiek i technologia*, Urząd Marszałkowski w Łodzi, Łódź 2010.
11. Konowrocka D., *Wiele wyzwań, wiele problemów*, „Computerworld” 08.11.2011.
12. Platforma e-Usług Publicznych – SEKAP, <http://www.sekap.pl/> [dostęp 15.11.2011].
13. Portal samorządowy, <http://www.portalsamorzadowy.pl/spoleczenstwo-informacyjne> [dostęp 15.11.2011].
14. *Raport strategiczny IAB Polska Internet 2010 Polska – Europa – Świat*, IAB Polska, Warszawa 2011.
15. Sikorski L., *Projekty e- Zdrowia w ramach 7 osi priorytetowej Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka realizowane przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia*, prezentacja na konferencji Future Internet Week, Poznań, październik 2011.
16. *Smarter, Faster, Better eGovernment*, 8th Benchmark Measurement, listopad 2009 .
17. *Spółeczeństwo informacyjne*, red. J. Papińska-Kacperek, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
18. *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010*, GUS.
19. *Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2010 r.*, GUS.
20. Zerka P., *Cyfrowe przyspieszenie. Po co i jak budować sieć szerokopasmową w Polsce?*, demosEUROPA – Centrum Strategii Europejskiej, wrzesień 2011.

## Summary

### E-Government Services for Citizens in Poland – Selected Aspects

Paper presents researches on taking-up e-government services by Polish citizens. The most popular or the most expected e-services has been selected on the basis of publicly available and author's own studies. Furthermore authors describe current status of initiatives in the field concerning income taxes, health and integration platform of public administration electronic services. They investigate rather actual than declared in surveys usage of e-taxes, e-health services and the ePUAP platform. In conclusion authors also attempt to find the reasons for such a significant gap between supply and demand for e-government services in Poland.