

MONIKA KAPLER, LUIZA PIERSIALA

Wydział Zarządzania
Politechnika Częstochowska

E-usługi w administracji publicznej

1. Wstęp

Postępująca globalizacja niemal każdej dziedziny życia oraz rozwój nowoczesnych technologii informatycznych i informacyjnych są główną przyczyną zmian nie tylko w relacjach międzyludzkich, ale także w życiu społecznym i gospodarczym. Zmiany te przenikają różne obszary działalności człowieka. Rynek wymaga teraz nieustannego doskonalenia mechanizmów i instrumentów zarządzania. Wzrasta rola komunikacji i przepływu informacji. Rozwój technik informatycznych i informacyjnych umożliwił przyspieszenie przepływu kapitałów i produktów, a także wzrost ilości i jakości informacji, a także szybszy i szerszy dostęp do niej. Rozwój Internetu i usług on-line daje nieograniczone możliwości działania i jednocześnie ustanawia nowe wyzwania dotyczące funkcjonowania gospodarki czy zachowań przedsiębiorstw¹. Przedsiębiorca chcący aktywnie funkcjonować w sferze zawodowej i społecznej musi posiadać umiejętności związane z korzystaniem z narzędzi informatycznych. Jednocześnie cenna jest dla niego możliwość realizacji swoich zadań przez Internet. Przedstawiona zależność stawia przed administracją publiczną wyzwanie – niezbędne bowiem staje się uwzględnienie w stosowanych procedurach i metodach działania możliwości wykorzystywania nowych technologii i narzędzi informatycznych. Nie tylko ma to istotne znaczenie dla podniesienia sprawności działania administracji publicznej, jakości świadczonych przez nią usług, ale także daje ogromny wkład w rozwój społeczeństwa informacyjnego i przedsiębiorczości. Administracja

¹ *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, red. R. Borowiecki, J. Czekał, Difin, Warszawa 2010, s. 23.

publiczna musi poszukiwać odpowiednich strategii działań i tworzyć elastyczne rozwiązania, które jednocześnie pozwolą połączyć sprawność działań z ich efektywnością. Autorzy *Wizji zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050* wskazują, że zastosowanie technologii komunikacyjno-informacyjnych w administracji stanowi odpowiedź na istotną potrzebę przedsiębiorców, umożliwiającą sprawne funkcjonowanie i rozwój².

Celem artykułu jest wskazanie zachodzących w instytucjach administracyjnych zmian związanych z postępowaniem technologicznym. Zaprezentowane zostaną normy prawne regulujące rozwój e-administracji, stosunek i oczekiwania społeczeństwa co do zmian oraz ułatwienia dla przedsiębiorców w zakresie procedur administracyjnych. Autorki przedstawiają wdrożone dotychczas innowacje w zakresie e-usług publicznych oraz przybliżą funkcjonowanie systemu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Pojedynczego Punktu Kontaktowego. Zostaną zaprezentowane szanse i bariery rozwoju e-administracji w Polsce w najbliższych latach.

2. Regulacje prawne i projekty rządowe

Wykorzystanie technologii informatycznych do wspomaganie administracji jest zagadnieniem skomplikowanym, ponieważ wymaga posiadania kompetencji w różnorodnych dziedzinach. Na każdym etapie tworzenia systemów e-administracji należy uwzględniać kontekst społeczny, ekonomiczny i prawny.

Akty prawne w Polsce regulujące dostarczanie usług elektronicznych społeczeństwu to³:

- ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej zawiera:
 - obowiązek wydawania w formie publikatora teleinformatycznego Biuletynu Informacji Publicznej,
 - przepisy wprowadzające ideę elektronicznej administracji do polskiego porządku prawnego,
- ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym zawiera:

² *Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050*, MG, Warszawa 2012, s. 44.

³ A. Budziewicz-Guźlecka, *Rola e-administracji w rozwoju społeczeństwa informacyjnego*, „Zeszyty Naukowe” Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 598, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 58, Szczecin 2010, s. 349.

- podstawy prawne do stosowania na szerszą skalę komunikacji elektronicznej w załatwianiu spraw urzędowych,
- ramy funkcjonowania e-government,
- ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne mówi o:
 - zasadach ustalania minimalnych, gwarantujących otwartość standardów informatycznych,
 - wymaganiach dotyczących systemów teleinformatycznych, rejestrów publicznych,
 - wymianie informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi.

Realizacja *Programu zintegrowanej informatyzacji państwa*, opracowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji w marcu 2013 r., ma na celu dostarczenie usług elektronicznych społeczeństwu, w tym przedsiębiorcom, aby ułatwić im funkcjonowanie we współczesnym świecie, zaoszczędzić ich czas i zapewnić komfort załatwiania spraw – z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie⁴. Ministerstwo zakłada stworzenie sprawnego systemu informacyjnego, który będzie spójny i logiczny dla wszystkich resortów. Program zakłada systemowe zmiany w obowiązującym prawie, mające na celu stopniowe odchodzenie od dokumentacji papierowej na rzecz elektronicznej. W tym celu są planowane następujące zmiany poniższych ustaw i kodeksów:

- ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
- ordynacji podatkowej,
- kodeksu postępowania administracyjnego,
- ustawy o postępowaniu przed sądami administracyjnymi.

Projekt ustawy o informatyzacji ma na celu: wprowadzenie rozwiązań systemowych, które uproszczą i zelektronizują komunikację społeczeństwa z urzędami, likwidację barier prawnych, usprawnienie i rozwój Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) oraz wdrożenie celów zawartych w Europejskiej agendzie cyfrowej. Najczęściej usługi elektroniczne są udostępniane na platformie ePUAP (72% urzędów udostępniających e-usługi).

Wśród planowanych ułatwień dotyczących załatwiania spraw przez obywateli wymienia się:

- łatwiejszą komunikację elektroniczną z urzędem, dzięki nałożeniu obowiązku udostępniania i korzystania przez podmioty publiczne (np. organy

⁴ *Program zintegrowanej informatyzacji państwa*, MAC, Warszawa 2013, s. 47–72.

administracji rządowej, NFZ, ZUS) z elektronicznych skrzynek podawczych,

- udostępnienie elektronicznego wglądu w akta sprawy,
- możliwość posługiwania się elektronicznymi kopiami dokumentów (skanami),
- możliwość przesyłania pełnomocnictw procesowych, składania zeznań lub wyjaśnień w postaci elektronicznej,
- elektroniczne wzywanie na rozprawy w sprawach administracyjnych i podatkowych,
- zwiększenie sieci punktów potwierdzeń profilu zaufanego ePUAP (o banki, operatorów pocztowych).

W przyszłości dzięki realizacji założeń PZIP technologia przestanie być postrzegana jako dodatek, będzie nierozzerwalnie związana z rozwojem administracji. Istotnym aspektem proponowanych zmian jest pozostawienie swobody wyboru drogi kontaktu obywatela z administracją. Cyfryzacja społeczeństwa stwarza możliwość łatwiejszego załatwiania spraw administracyjnych, nie będzie jednak przymusowa.

3. E-administracja w Polsce na tle Europy

Europa 2020, strategia rozwoju podjęta przez UE, zakłada innowacyjne wykorzystanie technologii informatycznych w celu wzrostu zatrudnienia, rozwoju edukacji, integracji społecznej i ochrony środowiska naturalnego. Jej celem jest poprawa efektywności, elastyczność dla użytkowników i możliwość dostępu dla wszystkich. Państwa członkowskie UE przeznaczyły łącznie 9,1 mld EUR na finansowanie programu *Europa 2020*, który zakłada szerokopasmowy dostęp do Internetu dla wszystkich, jego wyższą prędkość (30 Mbps lub powyżej), a także to, że 50% więcej gospodarstw domowych będzie mieć dostęp do Internetu o prędkości wyższej od 100 Mbps (do 2020 r.).

Poziom cyfryzacji administracji publicznej w Polsce jest niższy niż średnia dla Unii Europejskiej (0,7188). Jak wynika z raportu *E-Government for the People 2012*, indeks rozwoju e-administracji w 2012 r. wyniósł dla Polski 0,6441 (w 2010 r. 0,5582). Polska znalazła się więc na 47. miejscu spośród 190 badanych krajów, a w ramach UE na 24. miejscu⁵. Najwyższy poziom indeksu (0,9125)

⁵ *E-Government for the People 2012*, New York 2012, s. 126.

w UE uzyskała Holandia (2. miejsce w światowym rankingu). Na 2. miejscu uplasowała się Wielka Brytania (0,8960), będąc 3. na świecie, kolejną pozycję zajęła Dania (0,8889)⁶.

Poziom zaawansowania dostępnych e-usług publicznych w Polsce w 2010 r. był niższy niż średnia w UE i wynosił 90% w przypadku e-usług skierowanych do przedsiębiorców (przy średniej unijnej 94%), a w przypadku e-usług dla obywateli – 85% (przy średniej UE-27 równej 87%)⁷.

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji udostępniło wyniki projektu *E-administracja w oczach internautów*⁸. Badanie przeprowadzono w 2012 r. wśród 4925 respondentów. Wyniki wskazują, że Internet ma wpływ na większość aspektów życia badanych. W największym stopniu wpływa na poziom wiedzy o świecie, zainteresowania i hobby, jak również relacje z innymi osobami. Najbardziej za pośrednictwem Internetu załatwiane są sprawy urzędowe. Polacy oczekują jednak od administracji dostępnych i przejrzystych informacji na temat możliwości załatwienia spraw urzędowych. Zwracają uwagę na konieczność uproszczenia procedur – chcieliby załatwiać sprawy w krótkim czasie, najlepiej przy jednym okienku, podczas jednej wizyty w urzędzie, bez konieczności dostarczania zaświadczeń. Internauci poruszający się sprawnie w sieci chcieliby zdalnie załatwiać – niezależnie od miejsca przebywania – wszystkie sprawy, które nie wymagają osobistego stawiennictwa. W tym celu niezbędne są jednak systemy identyfikacji i autoryzacji dostępne w lepszy sposób niż podpis elektroniczny.

Badanie pokazało preferencje internautów w zakresie korzystania z usług publicznych drogą elektroniczną. Dostęp przez Internet do ofert pracy, w tym do baz danych urzędów pracy, jest ważny lub raczej ważny dla 89% uczestników badania. Możliwość umówienia się na wizytę lekarską przez Internet ma duże znaczenie dla 81% uczestników badania. Kolejnymi obszarami istotnymi dla internautów są: dostęp przez Internet do swojej historii zdrowia/chorób (77%) oraz do katalogów bibliotek (75%), możliwość kontaktu rodziców ze szkołą (74%), udział on-line w konsultacjach społecznych ustaw, rozporządzeń i uchwał samorządów (62%). Analiza doświadczeń internautów dotyczących kontaktu z urzędami oraz stronami internetowymi urzędów wskazuje na dużą potrzebę usprawnienia usług e-administracji. Dane świadczą o tym, że zdecydowana większość respondentów kontaktowała się z urzędami lub innymi jednostkami

⁶ Ibidem, s. 29.

⁷ *Digitizing Public Services In Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement*, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti, DTi, December 2010, s. 202.

⁸ *E-administracja w oczach internautów*, MAC, Warszawa, październik 2012, s. 61–66.

administracji w ciągu 12 miesięcy, a ponad połowa badanych odwiedziła stronę internetową urzędu w ciągu minionego miesiąca (badania przeprowadzono od 14 września do 3 października 2012 r.). Jeśli chodzi o rodzaj informacji poszukiwanych na stronach internetowych instytucji publicznych, to internauci najczęściej poszukują informacji związanych z: ofertami pracy (67%), zdrowiem (47%), edukacją (41%) oraz sprawami osobowymi (40%). Najmniej istotne są informacje związane z przetargami publicznymi. Strony internetowe urzędów są przez respondentów oceniane pozytywnie. Mimo to bardzo niewielu z nich (30%) załatwia sprawę administracyjną za pośrednictwem Internetu.

Główną przyczyną niezadowolenia z usługi świadczonej przez Internet jest brak możliwości kompleksowego załatwienia sprawy urzędowej w ten sposób. Polacy nie są ponadto przyzwyczajeni do załatwiania tego rodzaju spraw on-line. W urzędzie potrzebują jedynie zasięgnąć informacji, gdzie i w jaki sposób można załatwić daną sprawę. Wyniki badań dotyczących korzystania z usług e-administracji pokazują, że tylko 4% badanych internautów nie widzi żadnych ograniczeń w korzystaniu z tych usług. Obowiązek osobistego stawiennictwa w urzędzie, mimo że część procedury jest załatwiana elektronicznie, stanowi ograniczenie dla 63%, niewielki zakres dostępnych e-usług – dla 49%, bariery mentalne – dla 48% badanych respondentów, nie mają oni bowiem pewności, czy rzeczywiście są w stanie rozwiązać sprawę przez Internet. Natomiast 19% preferuje bezpośredni kontakt z urzędnikiem.

4. E-usługi dla przedsiębiorców

Reformy sektora publicznego obejmowały elementy cyfryzacji procesów zarządzania i usług w zakresie poprawy działania e-administracji dla przedsiębiorców, takie jak:

- portal CEIDG, który umożliwi założenie, zmianę, zawieszenie, wznowienie i zakończenie działalności gospodarczej przez osoby fizyczne,
- dostęp do Pojedynczego Punktu Kontaktowego,
- rozliczanie podatków od osób fizycznych i osób prawnych przez e-Deklaracje,
- umożliwienie dokonywania i rozliczania drogą elektroniczną większości operacji związanych z obrotem towarowym z zagranicą, w tranzycie i obrocie towarami akcyzowymi (e-Cło).

4.1. Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej

System Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (w skrócie CEIDG) to platforma zawierająca spis przedsiębiorców (osób fizycznych) działających na terenie Polski. Prowadzony jest od 1 lipca 2011 r. w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw gospodarki (uprzednio System Ewidencji Działalności Gospodarczej, którą prowadził wójt, burmistrz, prezydent miasta) na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. System ten nie jest jedynie systemem informacyjnym. Za jego pośrednictwem można: zarejestrować działalność gospodarczą, dokonując wpisu drogą elektroniczną, dokonać zmian we wpisie, zawiesić oraz zamknąć działalność. System CEDiG jest również istotnym źródłem informacji o innych osobach prowadzących działalność gospodarczą w Polsce. Celem wdrożenia systemu było ułatwienie prowadzenia działalności gospodarczej, uproszczenie procedur rejestracyjnych (ustawa o swobodzie działalności gospodarczej), a także usprawnienie funkcjonowania organów administracji. Istotne znaczenie miało również zwiększenie bezpieczeństwa obrotu gospodarczego przez centralne udostępnianie informacji m.in. o koncesjach, licencjach, zezwoleniach i wpisach do rejestru działalności regulowanej. Zasadniczą zaletą systemu jest scentralizowanie baz ewidencji działalności gospodarczej, znajdujących się wcześniej w posiadaniu 2749 gminnych ewidencji. Obecnie wszystkie informacje znajdują się w centralnych rejestrach, do których każdy ma dostęp.

Wprowadzone zmiany umożliwiły pojawienie się dużych ułatwień dla przedsiębiorców. Wśród najważniejszych korzyści należy wymienić:

- możliwość rejestracji i aktualizację danych drogą elektroniczną,
- elektroniczną wymianę danych pomiędzy organami zaangażowanymi w proces rejestracji działalności – możliwość rejestracji w jednym urzędzie,
- skrócenie czasu rejestracji działalności gospodarczej – dostęp do elektronicznego formularza CEIDG-1, zawierającego wszystkie informacje dla instytucji zaangażowanych w proces związany z podejmowaniem działalności gospodarczej, skrócił się do kilku minut,
- obniżenie kosztów rejestracji – elektroniczny obieg danych z wniosków oraz możliwość wyboru dowolnego urzędu gminy, w którym można złożyć wniosek, skraca czas i minimalizuje koszty rejestracji (sama rejestracja w CEIDG jest wolna od opłat)⁹,

⁹ <http://prod.ceidg.gov.pl/ceidg.cms.engine/?D;273fb82c-c1db-490b-a5cb-c917f5585cbb> (data odczytu 21.11.13).

- zwiększenie bezpieczeństwa obrotu gospodarczego – dostęp do transparentnych informacji publikowanych na ogólnodostępnej stronie CEIDG; wpisy obrazują stan aktualny, są weryfikowane przez kilka urzędów (weryfikacja tożsamości składającego wniosek, ewentualne zakazy prowadzenia działalności gospodarczej),
- możliwość weryfikacji przedsiębiorców (przez kontrahentów),
- uzyskanie informacji o warunkach prowadzenia działalności gospodarczej,
- innowacyjny system obsługi klienta (InteliWeiss S.A.), stwarzający możliwość uzyskania pomocy na cztery różne sposoby (tradycyjna infolinia, wirtualny doradca, live chat oraz poczta e-mail).

System CEDiG jest wciąż polepszany i poszerzany o nowe dane. Od 1 stycznia 2012 r. funkcjonuje rejestr pełnomocnictw, a 1 lipca 2012 r. zostały udostępnione informacje o rejestrach działalności reglamentowanej (licencje, koncesje, zezwolenia, wpisy do rejestrów działalności regulowanej) dotyczące przedsiębiorców wpisanych w CEIDG oraz KRS. Z informacji dostępnych na stronie CEDiG wynika, że są planowane kolejne uproszczenia przepisów związanych z rejestracją działalności gospodarczej oraz rozwojem funkcjonalności systemu. Istotnym dla przedsiębiorców ulepszeniem systemu będzie uzupełnienie wniosku o formularze konieczne do złożenia w innych instytucjach – np. ZUS-ZUA, ZUS-ZZA, PIT-16, VAT-R (bez konieczności posiadania podpisu elektronicznego). Dzięki współpracy przedsiębiorców z twórcami projektu istnieje możliwość optymalizacji procesu przebiegu wniosku, co w efekcie przyspieszy obieg wniosku oraz ułatwi jego wypełnianie. W niedalekiej przyszłości jest również planowane powiązanie CEIDG z Elektronicznym Punktem Kontaktowym. Na bieżąco uzupełniane są informacje dla przedsiębiorców o zasadach związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w części informacyjnej serwisu.

Obok wielu zalet systemu CEDiG należy wymienić również jego wady. Obecnie z wszelkich udogodnień oferowanych przez CEDiG mogą korzystać na razie przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, posiadający podpis elektroniczny bądź profil zaufany. Po zalogowaniu się do CEIDG (po uprzednim założeniu konta) wypełniają wniosek on-line i składają (podpisują) go elektronicznie. To jednak forma kontaktu dostępna dla nielicznych. Pozostaje alternatywa – można bez logowania się do CEIDG przygotować wniosek on-line i podpisać go w dowolnej gminie, po uprzednim zapamiętaniu numeru wniosku. Ta forma rejestracji i dokonywania zmian nie jest już tak atrakcyjna pod względem czasowym i kosztowym jak poprzednia. Można również pobrać wniosek i złożyć go w formie papierowej w gminie lub wysłać pocztą (podpis potwierdzony notarialnie). Utrudnienia te wynikają z faktu, że podstawą

do złożenia wniosku w CEIDG jest identyfikacja tożsamości osoby, której wniosek dotyczy, oraz podpisanie wniosku.

System CEDiG jest przeznaczony dla ograniczonej grupy przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Przedsiębiorcy planujący wybór działalności w formie spółki osobowej albo kapitałowej muszą dokonać rejestracji w Krajowym Rejestrze Sądowym, prowadzonym przez sądy rejonowe właściwe ze względu na siedzibę tworzonej spółki. Rozpoczęcie wykonywania działalności w formie spółki cywilnej również wymaga podjęcia wielu kroków, uzyskanie wpisu w CEIDG przez wspólników będących osobami fizycznymi to zaledwie początek mozolnej procedury administracyjnej: należy odwiedzić GUS (uzyskanie nr REGON spółki), urząd statystyczny właściwy dla siedziby spółki, urząd skarbowy (uzyskanie NIP spółki, deklaracja VAT oraz zapłata podatku od czynności cywilnoprawnych), a następnie ponownie zalogować się w systemie CEIDG przez wspólników będących osobami fizycznymi w celu uzupełnienia informacji o NIP i REGON spółki.

4.2. Pojedynczy Punkt Kontaktowy

Ministerstwo Gospodarki 28 grudnia 2009 r. na mocy dyrektywy usługowej (dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym, Dz. U. UE nr L 376/36, 27.12.2006) oraz ustawy z dnia 2 lipca 1994 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807) powołało do życia Pojedynczy Punkt Kontaktowy (PPK). Dyrektywa usługowa dotycząca usług na rynku wewnętrznym nałożyła na państwa członkowskie wymóg: utworzenia pojedynczych punktów kontaktowych oraz zniesienia barier w prowadzeniu działalności gospodarczej w krajach członkowskich, uproszczenia procedur dotyczących podejmowania oraz prowadzenia działalności usługowej, a także zlikwidowania działań dyskryminujących i nieproporcjonalnych wymogów krajowych wobec usługodawców zagranicznych.

Zadaniem PPK jest zapewnienie łatwego dostępu do informacji o wymogach realizacji procedur administracyjnych, jak również możliwości sfinalizowania procedur i formalności koniecznych do podjęcia działalności gospodarczej oraz uzyskania zezwolenia niezbędnego do jej prowadzenia. W Polsce punkt kontaktowy został wprowadzony w brzmieniu ustalonym przez art. 46 pkt 11 ustawy z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej (Dz. U. z 2010 r. Nr 47, poz. 278), która weszła w życie z dniem 10 kwietnia 2010 r. Problematykę polskiego punktu kontaktowego regulują przepisy ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

W myśl art. 6 dyrektywy PPK ma za zadanie zapewnić dostęp do informacji dotyczących:

- procedur i formalności, jakich należy dopełnić w celu podjęcia i prowadzenia działalności usługowej,
- danych kontaktowych właściwych organów umożliwiających bezpośredni kontakt z nimi, a także dotyczących szczegółowych informacji na temat organów odpowiedzialnych za kwestie dotyczące prowadzenia działalności usługowej,
- sposobów i warunków dostępu do rejestrów publicznych i baz danych dotyczących usługodawców i usług,
- ogólnie dostępnych aktów prawnych w przypadku sporu,
- danych kontaktowych dotyczących innych niż właściwe organy stowarzyszeń lub organizacji, które mogą udzielić praktycznej pomocy usługodawcom lub usługobiorcom.

Zadania polskiego punktu kontaktowego pełni portal www.eu-go.gov.pl. Zawiera on informacje na temat procedur i uwarunkowań prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce, gdyż powstał głównie z myślą o przedsiębiorcach (istniejących i potencjalnych). Umożliwia realizację procedur administracyjnych drogą elektroniczną przez integrację z Elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Można na nim odnaleźć linki do portali CEIDG i KRS¹⁰. Usługa *single sign-on* (SSO) umożliwia poruszanie się pomiędzy portalami bez konieczności podwójnego logowania. W centralnym miejscu strony głównej znajdują się trzy sekcje tematyczne dla: przedsiębiorców, obywateli i administracji. Są odnośniki do stron europejskich punktów kontaktowych oraz do strony mówiącej o tym, jak założyć działalność gospodarczą w Europie. Na stronie znajdują się informacje dotyczące przepisów prawa oraz organów realizujących procedurę, jak również szczegółowe instrukcje dalszego postępowania. Można znaleźć także informacje dotyczące konkretnej dziedziny działalności gospodarczej. Funkcjonuje tam centrum pomocy (tzw. *Help Desk*), które umożliwia otrzymanie porad eksperckich. Jest obsługiwane przez konsultantów i ekspertów właściwych urzędów administracji publicznej oraz instytucji otoczenia biznesu. Innowacyjnym rozwiązaniem jest integracja strony z Google Translate, która jest ciekawym pomysłem i przykładem darmowego wykorzystania (pozwala zaoszczędzić koszty) tłumacza na 52 języki.

¹⁰ *Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej poprzez ich elektroniczną i wdrożenie idei jednego okienka*, projekt Ministerstwa Gospodarki realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007–2013.

5. Bariery i perspektywy rozwoju

Program zintegrowanej informatyzacji państwa (lata 2014–2020) zakłada, że należy uzupełnić działania dotyczące usług on-line i e-administracji o poniższe możliwości:

- wystawianie i przysyłanie elektronicznych faktur do wszystkich podmiotów sektora finansów publicznych przez utworzenie platformy umożliwiającej obrót elektronicznymi fakturami między przedsiębiorcami a podmiotami sektora finansów publicznych,
- obsługa prowadzenia reglamentowanej działalności gospodarczej (np. specyficzne licencje, koncesje, zezwolenia, wpisy do rejestrów),
- komunikacja elektroniczna z administracją podatkową za pośrednictwem Portalu Podatkowego,
- rozszerzenie Pojedynczego Punktu Kontaktowego o nowe funkcjonalności (np. angielska wersja językowa, mechanizmy tworzenia informacji zarządczej dotyczącej realizacji procedur administracyjnych, poszerzenie zakresu informacji dostępnych na portalu),
- umożliwienie pełnego elektronicznego wglądu w akta spraw podatkowych wszystkim podmiotom gospodarczym.

Istnieje potrzeba przeprowadzenia cyfryzacji, która daje korzyści zarówno przedsiębiorcy, jak i urzędnikowi. Przedsiębiorcy mogą zaoszczędzić czas, ograniczyć koszty, jednocześnie jest to bardzo wygodny kanał komunikacji. Dla urzędnika korzyścią jest bez wątpienia możliwość zautomatyzowania części procedur administracyjnych. Trzeba jednak pamiętać o tym, że obie strony muszą chcieć korzystać z systemów informatycznych oraz posiadać techniczne umiejętności (lub chcieć je nabyć).

Największą barierą na drodze do cyfryzacji jest niski budżet na zadania związane z cyfryzacją działań i usług. Nie sposób jednak nie wymienić kolejnych barier w rozwoju e-administracji dotyczących zarówno cech osobowościowych, mentalności przedsiębiorców (nadal część osób preferuje osobisty kontakt z urzędnikiem), przepisów prawa, jak i tych obejmujących ograniczenia odnoszące się do sprzętu, tj.:

- braku powszechnej integracji systemów informatycznych,
- niskiego poziomu interoperacyjności systemów teleinformatycznych o charakterze sektorowym i ponadsektorowym (ePUAP, PESEL 2, e-Deklaracje, e-Podatki),

- braku wystarczającej infrastruktury (sprzęt, oprogramowanie, szerokopasmowy dostęp do Internetu),
- zbyt niskiej wiedzy o e-administracji,
- obaw urzędników przed utratą pracy oraz niechęci pracowników do wprowadzania zmian,
- niewystarczającej liczby osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb,
- niewystarczających umiejętności informatycznych urzędników,
- braku jednolitej interpretacji prawa, różnych wymagań formułowanych przez różne urzędy w tej samej sprawie,
- nadmiaru wymaganych informacji i dokumentów,
- elektronicznej wersji papierowej dokumentu i tradycyjnego procesu obsługi,
- decentralizacji rejestrów i powielenia danych na różnych szczeblach administracji,
- braku standaryzacji dokumentacji i procedur,
- zainteresowania przez niektóre urzędy tylko informatyzacją wewnętrzną,
- funkcjonowania e-administracji resortowej, a nie centralnej, dominacji systemów dziedzinowych.

Bariery te skutkują niedostatecznym wykorzystaniem potencjału technologii informatycznych w administracji, co z kolei wiąże się z problemami w dziedzinach: usprawnienia działań, osiągania pożądanych efektów w kwestii świadczenia usług internetowych i gospodarowania zasobami.

6. Podsumowanie

Informatyzacja administracji publicznej jest konieczna chociażby ze względu na członkostwo w Unii Europejskiej i nałożone na poszczególnych członków zobowiązania. Warto jednak pamiętać o korzyściach, jakie niesie ze sobą wdrażanie rozwiązań informatycznych w administracji. Należą do nich na pewno: redukcja kosztów, większa przejrzystość procedur, zwiększenie dostępu do usług administracji dla obywateli i przedsiębiorców. Elektroniczna administracja da możliwość całodobowego korzystania z informacji, urzędom pozwoli oszczędzić czas, urzędnikowi ułatwi pracę, odciążając w zakresie udzielania informacji.

Elektroniczna procedur związanych z działalnością gospodarczą dopiero się rozpoczyna i niewątpliwie istnieje potrzeba cyfryzacji. Przedsiębiorcy potrzebują

szybkiego kanału komunikacji z odpowiednimi organami. Warto jednak pamiętać o tym, że kanały elektroniczne mają również na celu ocieplenie wizerunku danej instytucji (urzędu), odpowiednio przeprowadzona kampania w Internecie jest bowiem doskonałym budulcem zaufania i wyrabiania nawyku komunikacji z urzędem.

Bibliografia

1. Borowiecki R., Czekaj J., *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin, Warszawa 2010.
2. Budziewicz-Guźlecka A., *Rola e-administracji w rozwoju społeczeństwa informacyjnego*, „Zeszyty Naukowe” Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 598, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 58, Szczecin 2010.
3. Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym (Dz. U. UE nr L 376/36, 27.12.2006).
4. Ustawa z dnia 2 lipca 1994 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807).
5. Ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej (Dz. U. z 2010 r. Nr 47, poz. 278).

Źródła sieciowe

1. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_Method_paper_2010.pdf (data odczytu 18.11.2013).
2. <https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/e-administracja-w-oczach-interneut%C3%B3w-2012.pdf> (data odczytu 18.11.2013).
3. <https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2013/03/PZIP-konsultacje-spoeczne-3.pdf> (data odczytu 18.11.2013).
4. <http://prod.ceidg.gov.pl/ceidg.cms.engine/?D;273fb82c-c1db-490b-a5cb-c917f5585cbb> (data odczytu 20.11.2013).
5. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (data odczytu 18.11.2013).

* * *

E-services in public administration

Summary

With the increasing globalisation of almost every aspect of life, the development of modern information technology and information are the main causes of changes not only in relationships but also in social and economic life. An entrepreneur who wishes to actively participate in the professional and social spheres must have the skills related to the use of relevant tools. On the other hand, carrying out one's tasks on the Internet is a valuable opportunity. This paper describes the challenge this situation puts in front of public administration. It becomes necessary to take into account the possibilities of using new technologies and tools in the procedures and methods of operation.

Keywords: e-government, information technology, computerisation of public administration