

ELŻBIETA MIŁOSZ

Wydział Zarządzania
Politechnika Lubelska

MAREK MIŁOSZ

Wydział Elektrotechniki i Informatyki
Politechnika Lubelska

Stan i potrzeby rozwoju e-administracji w województwie lubelskim

1. Wstęp

Zgodnie ze treścią strategii lizbońskiej, budowa społeczeństwa informacyjnego w Europie wymaga zapewnienia odpowiedniej infrastruktury sieci teleinformatycznych i dostępu do Internetu, odpowiednich usług świadczonych drogą elektroniczną i odpowiednich umiejętności ich realizacji w praktyce. Elektroniczna administracja (e-administracja) zakłada wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w relacjach z otoczeniem (obywatelem, przedsiębiorcą, usługodawcą, urzędem) i w wewnętrznych relacjach z pracownikami urzędu. W zależności od stopnia rozwoju relacje te mogą być jednostronne (urząd–otoczenie) lub dwustronne (urząd–otoczenie, otoczenie–urząd). W ramach koncepcji e-administracji zakłada się podniesienie standardu i jakości świadczonych usług oraz usprawnienie pracy w urzędach. W aspekcie zjednoczonych krajów Unii Europejskiej problem rozwoju i standaryzacji usług administracyjnych świadczonych drogą elektroniczną jest zadaniem priorytetowym.

Istotną rolę w rozwoju e-administracji pełnią regiony i społeczności lokalne. W epoce e-gospodarki administracja i przedsiębiorstwa działają jednocześnie globalnie (funkcjonowanie na globalnym konkurencyjnym rynku) i lokalnie (zasoby ludzkie pochodzą z rynku lokalnego). Usługi e-administracji są wdrażane

w pierwszej kolejności na poziomie krajowym (usługi rutynowe, takie jak: deklaracje podatkowe, VAT czy usługi celne), w drugiej kolejności na poziomie lokalnym (rozwiązania uwzględniające specyficzne potrzeby regionów).

Każdy region Polski ma swoją odrębność. Władze administracyjne i samorządowe dbają o swoją społeczność, wyborców, podatników, przedsiębiorców i obywateli, warunki ich życia, pracy i odpoczynku. Usprawnienie relacji społeczności lokalnej z administracją z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych powinno być priorytetowym zadaniem władz. Przykładem dobrych praktyk w tej dziedzinie jest strategiczny dla rozwoju regionu śląskiego innowacyjny projekt samorządów gmin i powiatów województwa śląskiego *System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej SEKAP – śląskie urzędy on-line*¹.

Województwo lubelskie jest regionem rolniczym, należy do jednych z najsłabiej rozwiniętych regionów w Polsce i Europie ze względu na stan infrastruktury i poziom życia. Nowoczesne technologie stosunkowo powoli wkraczają tu w życie obywateli, ale jednocześnie jest to obszar ludzi młodych duchem, pełny potencjału ludzkiego, będący kuźnią kadr.

Niniejszy artykuł jest próbą diagnozy poziomu świadczenia usług e-administracji w województwie lubelskim w świetle badań międzynarodowych, ogólnopolskich i regionalnych.

2. Cel i zakres badań

Komisja Europejska co roku publikuje raporty monitorujące rozwój e-administracji w krajach członkowskich. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (MAiC) zleca badania polskiego rynku e-administracji, instytucje badawcze i naukowe prowadzą badania własne.

Celem badań, których rezultaty są prezentowane w tym artykule, jest porównanie poziomu informatyzacji administracji w województwie lubelskim z poziomem w całym kraju i nakreślenie priorytetowych działań naprawczych zgodnych z aktualną ogólnopolską strategią. Istotnym problemem badawczym jest weryfikacja obszarów informatyzacji administracji, w których osiągnięte wyniki są gorsze niż w reszcie kraju, i co za tym idzie określenie koniecznych działań interwencyjnych. Dla osiągnięcia celu badań sformułowano następującą

¹ www.sekap.pl (data odczytu 13.11.2013).

hipotezę badawczą: informatyzacja urzędów województwa lubelskiego w chwili obecnej nie jest zorientowana na potrzeby obywatela regionu o niskiej gęstości zaludnienia i słabej infrastrukturze transportowej.

3. Unijna koncepcja e-administracji a strategia polska

Budowa społeczeństwa informacyjnego w zjednoczonej Europie uwzględnia nie tylko podstawowe czynniki związane z masowym i powszechnym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych i potrzebami ich wykorzystania w życiu codziennym, ale również zjawiska migracji i mobilności obywateli Unii Europejskiej. W 2003 r. Komisja Europejska opublikowała komunikat w sprawie roli e-administracji w przyszłości Europy, w którym e-administrację zdefiniowano jako „wykorzystywanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej w powiązaniu ze zmianą organizacyjną oraz nowymi umiejętnościami w celu udoskonalenia usług publicznych i procesów demokratycznych oraz wzmocnienia wsparcia dla polityki publicznej”².

Rozwój e-administracji w krajach UE od 2000 r. jest przedmiotem następujących programów³:

- IDA (*Interchange of Data between Administrations Programmes*), czyli Program wymiany danych między urzędami administracji – zbiór tzw. projektów wspólnego zainteresowania (*Project of Common Interest – PCI*) i środków horyzontalnych (*Horizontal Measures – HM*), realizowany w latach 2000–2004;
- IDABC (*Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens*), czyli Program interoperacyjnego świadczenia ogólnoeuropejskich usług eGovernment dla administracji publicznej, przedsiębiorstw i obywateli, realizowany w latach 2005–2009;
- ISA (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*), czyli program Rozwiązania interoperacyjne dla europejskich administracji publicznych, realizowany w latach 2010–2015.

Komisja Europejska opracowała także wiele ogólnie znanych strategii rozwoju e-administracji w zjednoczonej Europie: e-Europa, e-Europa 2002, e-Europa 2005, i2010, Europa 2020.

² www.mwi.pl/download/category/11-biblioteka-erozwoju.html?download=37%3Atom-7_podrecznik-dobrych-praktyk-regionalnych-e-administracja (data odczytu 15.11.2013).

³ <http://www.eadministracja.pl> (data odczytu 15.11.2013).

W ramach programu e-Europa 2005 dokonano pomiaru dostępności usług publicznych na podstawie 20 podstawowych usług publicznych – 12 usług dla obywateli (świadczenia społeczne, pozwolenia na budowę, obsługa zgłoszeń policji, dokumenty tożsamości, akty stanu cywilnego, pośrednictwo pracy, informacja o zmianie miejsca zamieszkania, biblioteki publiczne, rejestracja na wyższe uczelnie) i 8 usług dla przedsiębiorców (obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, podatek od przedsiębiorstw, podatek VAT, rejestracja firmy, zgłoszenie do GUS, deklaracja celna, zezwolenie ochrony środowiska, zamówienia publiczne)⁴. Ocenie podlegały wyżej wymienione usługi z osobna lub cały ich koszyk w skali procentowej zgodnej z przyjętym podziałem stopnia zaawansowania rozwoju e-usług⁵:

- informacja on-line – możliwość wyszukania informacji o urzędzie i świadczonych usługach na stronie WWW;
- interakcja jednokierunkowa – możliwość wyszukiwania informacji i pobierania wzorów formularzy ze strony WWW;
- interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukiwania informacji, pobierania i odesłania wypełnionych elektronicznie formularzy ze strony WWW;
- transakcja – pełna obsługa procesu załatwienia sprawy drogą elektroniczną: uzyskanie informacji, pobranie i odesłanie formularza, uiszczenie opłaty i otrzymanie stosownego dokumentu;
- spersonalizowanie usługi dla odbiorcy.

Do monitorowania stanu rozwoju usług e-administracji szeroko są wykorzystywane dwa wskaźniki⁶:

- dostępność transakcyjnych e-usług mierzona odsetkiem tych usług z koszyka, które umożliwiają dokonanie wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej w pełni drogą elektroniczną;
- stopień zaawansowania rozwoju wszystkich 20 podstawowych usług publicznych.

W dokumencie *Analiza porównawcza Europy cyfrowej 2011–2015*⁷ zaproponowano trzy wskaźniki oceny elektronicznych usług publicznych:

- dostępność i interaktywność on-line 20 podstawowych usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorstw;

⁴ www.europa.eu (data odczytu 15.11.2013).

⁵ D. Grodzka, *E-administracja w Polsce*, w: *Spółeczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19), s. 57–82.

⁶ *Ibidem*, s. 62.

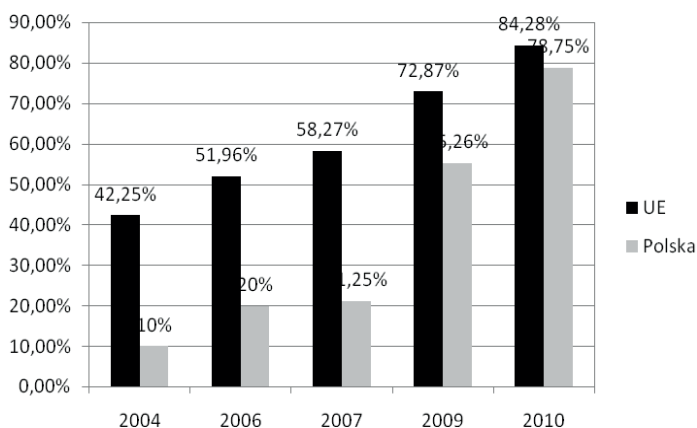
⁷ *Analiza porównawcza Europy cyfrowej 2011–2015*, <http://opsi.org.pl> (data odczytu 15.11.2013).

- procent osób korzystających z Internetu w kontaktach z władzami publicznymi według poziomu zaawansowania;
- procent przedsiębiorstw korzystających z Internetu w kontaktach z władzami publicznymi według poziomu zaawansowania.

W najnowszym dokumencie Komisji Europejskiej strategii Europa 2020 założono osiągnięcie następujących wskaźników⁸:

- poziom wykorzystania usług administracji elektronicznej przez obywateli UE do 50% oraz przez przedsiębiorców do 80%;
- transgraniczność usług publicznych – zapewnienie dostępności w Internecie do wielu kluczowych usług publicznych dostępnych dla obywateli i przedsiębiorców z dowolnego miejsca w UE do 2015 r.

Do monitorowania stanu rozwoju e-administracji najczęściej jest wykorzystywany wskaźnik dostępności podstawowych usług administracji publicznej on-line. Dynamika wzrostu tego wskaźnika w Polsce na tle krajów UE, na podstawie badań unijnych Komisji Europejskiej, została przedstawiona na rysunku 1. Według prognoz na 2013 r., w Polsce ma on osiągnąć poziom 80%⁹.



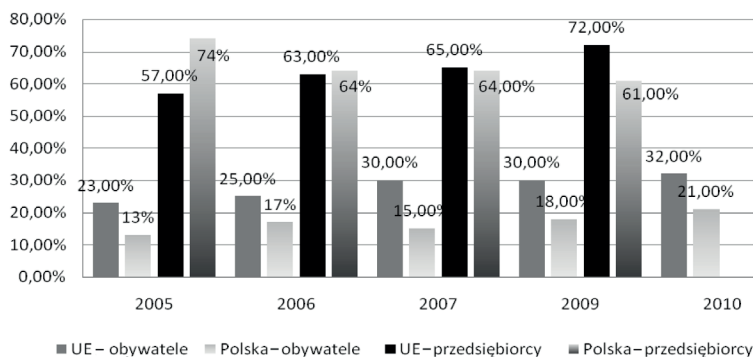
Rysunek 1. Dostępność podstawowych usług administracji publicznej on-line w Polsce na tle krajów UE

Źródło: opracowanie własne na podstawie: B. Hysa, A. Mularczyk, *Rozwój e-usług w administracji publicznej w Polsce i innych krajach UE w pierwszej dekadzie XXI wieku – raport z badań*, „Zeszyty Naukowe” Politechniki Śląskiej, „Organizacja i Zarządzanie”, z. 61, 2012, s. 99–110.

⁸ Program zintegrowanej informatyzacji państwa, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2013, <https://mac.gov.pl/pzip> (data odczytu 15.11.2013).

⁹ Strategia rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2008, s. 92.

Kolejny ze wskaźników to poziom wykorzystanie usług e-administracji przez polskich obywateli i polskich przedsiębiorców na tle Unii Europejskiej. Dynamikę zmian jego wartości w okresie 2005–2010 przedstawiono na rysunku 2. Jej analiza wskazuje na nieustający, choć niezbyt szybki przyrost wykorzystania usług e-administracji przez obywateli. Niestety ten sam wskaźnik dla polskich przedsiębiorców ma tendencję malejącą przy wzroście w skali unijnej.



Rysunek 2. Wykorzystanie usług e-administracji przez obywateli (w wieku 16–74 lata) i przedsiębiorców w Polsce na tle krajów UE

Źródło: opracowanie własne na podstawie: B. Hysa, A. Mularczyk, *Rozwój e-usług w administracji publicznej w Polsce i innych krajach UE w pierwszej dekadzie XXI wieku – raport z badań*, „Zeszyty Naukowe” Politechniki Śląskiej, „Organizacja i Zarządzanie”, z. 61, 2012, s. 99–110.

Obecna strategia informatyzacji administracji w Polsce jest zawarta w dokumentach: *Długookresowa strategia rozwoju kraju. Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności*, *Strategia rozwoju kraju 2020*, *Sprawne państwo 2020*, *Program zintegrowanej informatyzacji państwa*, *Narodowy plan szerokopasmowy*. Przedstawiono w nich nowe podejście do informatyzacji Polski – zintegrowaną informatyzację opartą na: logicznym i skutecznym obiegu informacji, koncentracji na procesach w administracji publicznej i usługach, przejrzystości i efektywności w wydawaniu środków publicznych oraz neutralności technologicznej¹⁰.

Wdrożeniu w życie opracowywanych strategii informatyzacji administracji przyświecały różne cele. Użytkownika systemów e-administracji, w odróżnieniu od systemów sektora prywatnego, należy rozpatrywać w kilku kategoriach, jako: podatnika, klienta/konsumenta oraz obywatela/wyborcę. W tym aspekcie cele wdrożenia i funkcje e-administracji to zapewnienie: oszczędności (podatnik),

¹⁰ *Program zintegrowanej informatyzacji państwa...*, op.cit.

świadczenia usług na wysokim poziomie (klient) oraz realizacji dobrych rządów i dobrej polityki (obywatel)¹¹.

Realizując przyjęte strategie, wdrożono w Polsce następujące systemy i usługi e-administracji¹²: ePUAP i profil zaufany ePUAP, e-podpis, System Zamówień Publicznych – Portal Centralny, Elektroniczna Wymiana Dokumentów – Polska (EWD-P), elektroniczna identyfikacja obywateli (elektroniczny dowód osobisty, projekt PESEL 2), dostęp do Krajowego Rejestru Sądowego, wgląd do ksiąg wieczystych, prowadzenie działalności gospodarczej i rolniczej, obsługa celna i podatkowa.

W najnowszym *Programie zintegrowanej informatyzacji państwa (PZIP)* z 2013 r., wspierającym budowanie modelu Państwa 2.0, określono główny cel programu jako „zapewnienie obywatelom i przedsiębiorcom, ale również samej administracji, dostępu do narzędzi użytecznych, bezpiecznych, prostych w stosowaniu, powszechnie dostępnych i neutralnych technologicznie”¹³. Sformułowano również cel nadrzędny administracji publicznej, jakim powinno być „takie budowanie nowych i modernizacja istniejących systemów teleinformatycznych, aby były one ze sobą spójnie i logicznie powiązane oraz zorientowane na potrzeby użytkownika”¹⁴. Działania realizujące ten cel będą prowadzone w czterech obszarach: integracji usług, integracji danych, zintegrowanego dostępu do danych publicznych oraz zintegrowanej informacji zarządczej. Wdrożenie PZIP powinno przynieść korzyści w usprawnieniu działań administracji oraz podniesieniu jakości świadczonych usług, redukcję kosztów itd.

W *Strategii rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020* szczególną uwagę poświęcono informatyzacji administracji publicznej, która dzięki zastosowaniu technologii e-biznesu będzie stanowić wzorzec dla przedsiębiorstw i stanie się obszarem propagowania wiedzy o nowych, elektronicznych sposobach realizacji procesów biznesowych. Za priorytetowe działania poprawiające efektywność sektora publicznego przyjęto utworzenie w Internecie zintegrowanej witryny procesu, która umożliwi realizację procesu od początku do końca (informacja, konsultacja, złożenie wniosku, otrzymanie potrzebnego

¹¹ *Wizje i priorytety w zakresie administracji elektronicznej w Europie. Wytoczne dla „Planu działań w zakresie administracji elektronicznej” po 2010 r. Dokument roboczy, marzec 2009 r.*, red. K. Głomb, „Biblioteka eRozwoju SMWI” 2010, nr 47, s. 14.

¹² <http://www.eadministracja.pl> (data odczytu 15.11.2013); *Program zintegrowanej informatyzacji państwa...*, op.cit.

¹³ *Program zintegrowanej informatyzacji państwa...*, op.cit.

¹⁴ *Ibidem*.

dokumentu, sprawdzenia stanu załatwienia sprawy, opłata)¹⁵. Obecny poziom rozwoju e-administracji w Polsce Wschodniej w porównaniu z pozostałymi regionami Polski i krajami UE nie jest zadawalający.

4. Rozwój e-administracji w Polsce i w województwie lubelskim – rezultaty badań

W celu zdiagnozowania stanu rozwoju e-administracji w województwie lubelskim na tle badań ogólnopolskich wybrano wiele rezultatów badań, które poddano następnie analizie pod kątem postawionej hipotezy (numery od A do E).

A. Badania ankietowe przeprowadzone w ramach projektu PO KL – Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej przez ich elektroniczną i wdrożenie idei „jednego okienka” – 2011 r.

Wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w 2011 r. w 1576 jednostkach administracji publicznej¹⁶ wskazały istotne zróżnicowanie zaawansowania dostępności usług e-administracji w gminach wiejskich i miejskich w Polsce (tabela 1).

Tabela 1. Usługi e-administracji w gminach wiejskich i miejskich w 2011 r. w Polsce i w województwie lubelskim (w %)

Usługa	Gminy wiejskie	Gminy miejskie	Woj. lubelskie
Stosowanie obowiązkowej w świetle prawa ESP w urzędzie	91,8	98,9	93
Wykorzystanie EPUAP jako ESP	–	–	51
System elektronicznego obiegu dokumentów	33	45	–
Integracja systemu obiegu dokumentów z systemami zewnętrznymi (np. ESP)	69	78	–
Weryfikacja statusu załatwianej sprawy	55	81	–
Stopień wykorzystania e-usług	3	0,8	–

Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. Tomaszewski, M. Kraska, M. Koralewski, *Raport stanu e-administracji w Polsce na podstawie badań ankietowych 1.04.2011 do 31.12.2011*, Krajowa Izba Gospodarcza, 2012, s. 33.

¹⁵ *Strategia rozwoju społeczno-gospodarczego...*, op.cit., s. 51–52.

¹⁶ J. Tomaszewski, M. Kraska, M. Koralewski, *Raport stanu e-administracji w Polsce na podstawie badań ankietowych 1.04.2011 do 31.12.2011*, Krajowa Izba Gospodarcza, 2012, s. 33.

B. Badania ankietowe przeprowadzone w ramach badań wykorzystanych w pracy magisterskiej „Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych”, napisanej na Politechnice Lubelskiej w 2012 r.

Wyniki badań przeprowadzonych w 2012 r. na próbie 130 urzędów gminnych województwa lubelskiego¹⁷ pokazały: zaawansowanie usług e-administracji (tabela 2), możliwości świadczenia usług dla przedsiębiorców i obywateli oferowanych przez urzędy oraz faktyczne ich wykorzystanie (rysunki 3 i 4).

W świetle przeprowadzonych badań, 86% urzędów posiada ESP na platformie ePUAP, ale wykorzystuje ją tylko 79% urzędów, osiągając przy tym niewielki ruch dokumentów. Najwięcej urzędów (82%) otrzymało przez ESP w ostatnim roku zaledwie do 20 dokumentów, tylko 1% urzędów określił ruch powyżej 40 przychodzących dokumentów rocznie. Podobne dane dotyczą dokumentów wychodzących z urzędu¹⁸. Celem badań nie było określenie procenta dokumentów otrzymywanych elektronicznie, ale liczba 20 (lub mniej) rocznie wskazuje na niskie wykorzystanie tego kanału przez obywateli.

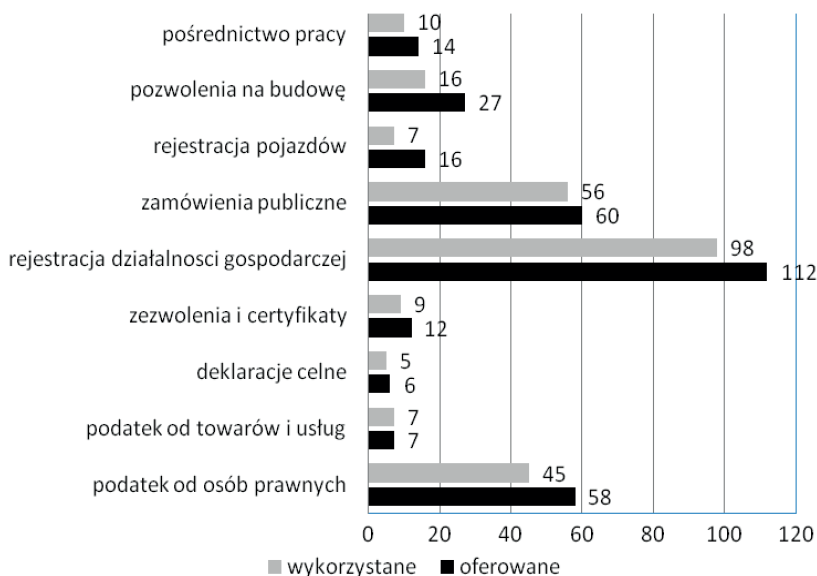
Tabela 2. Usługi e-administracji dostępne w gminach wiejskich w 2012 r. w województwie lubelskim (w %)

Usługa	Gminy wiejskie
Uzyskiwanie informacji	91
Pobieranie formularzy	76
Odsyłanie wypełnionych formularzy	17
Załatwianie w całości spraw przez Internet	5
Wykorzystanie ePUAP jako ESP	66

Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska napisana pod kierunkiem dr inż. E. Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012, s. 95.

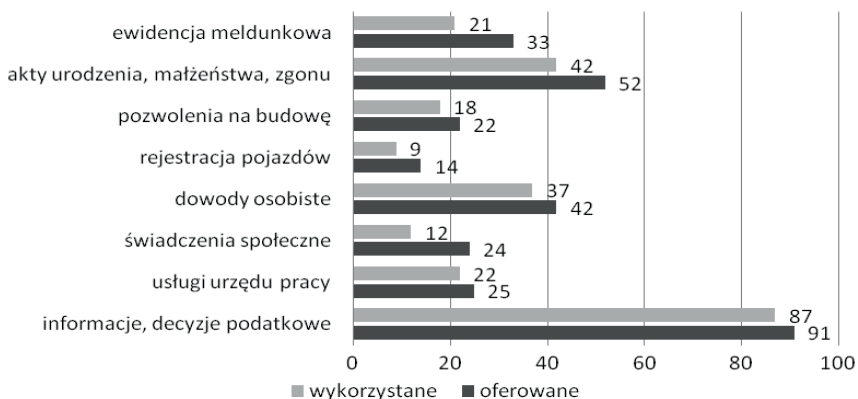
¹⁷ K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska napisana pod kierunkiem dr inż. E. Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012, s. 95.

¹⁸ Ibidem, s. 77.



Rysunek 3. Usługi dla przedsiębiorców oferowane i wykorzystywane w urzędach gmin wiejskich województwa lubelskiego

Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska napisana pod kierunkiem dr inż. E. Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012, s. 63–67.



Rysunek 4. Usługi dla przedsiębiorców oferowane i wykorzystywane w urzędach gmin wiejskich województwa lubelskiego

Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Stępniewska, *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska napisana pod kierunkiem dr inż. E. Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012, s. 69–75.

C. Badania „Jak doskonalą się samorządy”, przeprowadzone w ramach projektu PO KL – ewaluacja 106 projektów konkursowych z lat 2007–2013

Wyniki badań przeprowadzonych przez Instytut Badawczy ProPublicum¹⁹ pokazały najczęściej podejmowane działania w zakresie wdrożenia usług e-administracji w ramach PO KL 5.2.1 w Polsce w latach 2007–2013 w 106 urzędach. Są to²⁰:

- W zakresie obsługi klienta – doskonalenie Biuletynu Informacji Publicznej w 15% badanych urzędów (większość z gmin miejskich), w tym: umieszczenie wzorów dokumentów do pobrania (70%), informacji o sposobie załatwiania spraw w urzędzie – karty usług publicznych (57%), dodanie ESP (37%).
- W zakresie informatyzacji wewnętrznych procesów urzędu – wprowadzenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów, intranetowej platformy usprawniającej komunikację wewnątrz urzędu (12%, najczęściej gminy wiejskie).
- W zakresie świadczenia w pełni transakcyjnych e-usług (2%).

D. Badania „Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2012 r.”

W badaniach Partners in Business Strategies dla MAiC²¹ zdiagnozowano stan informatyzacji 1556 urzędów w Polsce w 2012 r. i wykazano, że:

- tylko 9% polskich urzędów (11% w województwie lubelskim) posiadało dokument strategiczny w zakresie informatyzacji;
- najważniejszymi celami związanymi z cyfryzacją w przypadku polskich urzędów są usługi elektroniczne (51%), w przypadku lubelskich urzędów również usługi elektroniczne (50%);
- najczęściej badanym zjawiskiem w polskiej administracji jest satysfakcja klientów z obsługi (42%), ilość/koszty zużycia papieru (41%) oraz czas załatwiania spraw (39%), w województwie lubelskim: ilość/koszty zużycia papieru (45%), satysfakcja klientów (30%) oraz czas załatwiania spraw (29%);
- najczęściej wymienianym problemem związanym z cyfryzacją działań i usług jest zbyt mały budżet na zadania z nią związane (73% polskich urzędów, ale tylko 62% lubelskich urzędów);

¹⁹ A. Kowalewska, J. Szut, E. Glińska, J. Głuszyński, *Jak doskonalą się samorządy? Ewaluacja pn. Ocena projektów konkursowych zrealizowanych w ramach Poddziałania 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej PO KL 2007–2013. Raport końcowy dla MAiC, ProPublicum, Warszawa 2012, s. 124.*

²⁰ Ibidem.

²¹ https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/PBS_MAC_Cyfryzacja_full_PL-2012.pdf (data odczytu 17.11.2013).

- w rezultacie zastosowania ICT połowa urzędów (50%) z województwa lubelskiego zaobserwowała wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi, przy średniej krajowej 42%;
- na stronach WWW polskie urzędy najczęściej prezentują treści o charakterze kulturowym (87%, w województwie lubelskim – 92%), mapy i zdjęcia (81%, w województwie lubelskim – 84%), treści o charakterze edukacyjnym (70%, w województwie lubelskim – też 70%);
- system elektronicznego zarządzania dokumentacją posiada 47% lubelskich urzędów (46% wskaźnik krajowy) zintegrowany najczęściej z ESP (65% w województwie lubelskim, 64% w kraju);
- 96% polskich (93% lubelskich) urzędów posiada ESP umiejscowioną w 87% urzędów na platformie EPUAP (tylko 68% w województwie lubelskim);
- przez pierwsze 6 miesięcy w 2012 r. 7% wszystkich dokumentów wpłynęło do urzędów przez ESP, w województwie lubelskim 6%, natomiast 6% wszystkich dokumentów urząd (w Polsce, w tym w województwie lubelskim) wysłał za pomocą ESP;
- w zakresie udostępniania usług elektronicznych – 67% w kraju i zastraszająco mało, bo tylko 31%, w województwie lubelskim deklaruje elektroniczne udostępnianie usług innych niż opartych na tzw. wzorze pisma ogólnego głównie na platformie ePUAP (72% w kraju, tylko 47% w województwie lubelskim) lub stronie WWW urzędu (51% w kraju, 61% w województwie lubelskim); jako główną barierę wykorzystania ePUAP urzędy podają skomplikowany proces zakładania usług na EPUAP (54% w kraju, 44% w województwie lubelskim);
- dostępność strony WWW w obcym języku oferowało 35% polskich i 36% lubelskich urzędów, spełnienie rekomendacji Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA, dotyczyło 10% polskich i tylko 4% lubelskich urzędów.

Porównanie udogodnień dla klienta umieszczonych na stronach WWW urzędów w Polsce i w województwie lubelskim przedstawiono w tabeli 3.

Tabela 3. Udogodnienia na stronie WWW urzędu (w %)

Udogodnienie	Polska ogółem	Woj. lubelskie
Dostosowanie do obsługi przez telefony i urządzenia mobilne	17	11
Wyszukiwarka informacji	84	80
Katalog usług z wyjaśnieniem, jak i gdzie można je załatwić	62	48
Informacja o obowiązkach i prawach obywateli	22	12
Możliwość zamówienia newslettera	28	31
Możliwość zamówienia zindywidualizowanej informacji	4	2
FAQ	6	5
Informacje o sposobie traktowania e-maili i dokumentów ESP	11	7
Możliwość śledzenia statusu załatwienia sprawy	9	2
Informacja o świadczeniu usług na ePUAP	18	10
Możliwość zgłaszania wniosków, propozycji usprawnień	8	6
Informacja o bezpieczeństwie przekazywanych danych	2	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie: https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/PBS_MAC_Cyfryzacja_full_PL-2012.pdf (data odczytu 17.11.2013).

E. Badania „E-administracja w oczach internautów 2012”

Odbiór wizerunku polskiej e-administracji przez społeczeństwo ilustrują wyniki badań²² przeprowadzonych w 2012 r. na próbie 4925 osób metodą sondażu diagnostycznego na zlecenie MAiC.

Wyniki badań ankietowych pokazały, że internauci (obywatele, przedsiębiorcy, konsumenci, podatnicy i inni) widzą olbrzymi wpływ Internetu na życie codzienne w różnych obszarach, natomiast w najmniejszym stopniu dostrzegają możliwość załatwiania spraw urzędowych przez Internet. Większość badanych pozytywnie oceniła zawartość informacyjną (zrozumiałość, użyteczność) stron WWW urzędu i możliwość kontaktu drogą elektroniczną. Niewielki zakres oferowanych usług on-line, brak możliwości pełnego załatwienia spraw przez Internet oraz brak wiedzy powoduje nikłe zainteresowanie możliwością kontaktu z urzędem drogą on-line – tylko 30% ankietowanych w ciągu ostatniego roku podjęło taką próbę. Najczęściej poszukiwanymi informacjami na stronach

²² <https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/e-administracja-w-oczach-internaut%C3%B3w-2012.pdf> (data odczytu 17.11.2013).

internetowych urzędów są oferty pracy (67%), informacje związane ze zdrowiem (47%) i ubezpieczeniami (40%) oraz nauką (41%). Najistotniejszą potrzebą związaną z kontaktem z urzędem jest pozyskanie informacji na temat tego, jak i gdzie można załatwić daną sprawę (37%), w dalszej kolejności jest możliwość wyboru dogodnego sposobu komunikacji z urzędem (33%) oraz możliwość załatwiania spraw i kontaktowania się z urzędem przez Internet (29%). Przyczyny nikłego zainteresowania usługami elektronicznymi urzędu w kontekście badań z lat 2012 i 2010 przedstawiono na rysunku 5. Znajomość ePUAP deklarowało tylko 26% respondentów, a znajomość profilu zaufanego ePUAP jako formy podpisu elektronicznego tylko 24%²³.



Rysunek 5. Ograniczenia związane z korzystaniem z usług przez Internet – porównanie badań z lat 2010 i 2012

Źródło: <https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/e-administracja-w-oczach-internetu-t%C3%B3w-2012.pdf> (data odczytu 17.11.2013).

²³ Ibidem.

5. Analiza porównawcza wyników badań – potrzeby rozwoju

Analizę porównawczą wyników badań A, B, C, D i E przedstawiono w tabeli 4. Obszary wymagające działań naprawczych sklasyfikowano zgodnie z działaniami wskazanymi w strategii *Program zintegrowanej informatyzacji państwa*. Zaproponowano także urzędом województwa lubelskiego określone działania poprawiające aktualną sytuację.

Tabela 4. Analiza porównawcza wyników badań wraz z diagnozą działań naprawczych dla urzędów województwa lubelskiego

Strategia PZIP	Obszary wymagające działań naprawczych*	Działania naprawcze
Integracja usług	<ul style="list-style-type: none"> – Stosowanie ESP (A, B, D) – Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu (B, C, D, E) – Usługi dla przedsiębiorców w zakresie pośrednictwa pracy, działalności gospodarczej, budownictwa, transportu, ochrony środowiska (B, D, E) – Usługi dla obywateli w zakresie ewidencji meldunkowej, wyciągów z akt, pośrednictwa pracy, świadczeń społecznych (B, D, E) – Informacja o sposobie załatwienia spraw w urzędzie – karty usług publicznych (C, D) – Strona wielojęzyczna (D) – Dostęp wieloma kanałami, w tym mobilny (D, E) 	<ul style="list-style-type: none"> – Modyfikacja stron WWW urzędów przez doskonalenie BIP, w tym wyraźne umieszczenie ESP i informacji o jej wykorzystaniu – Edukacja i propagowanie usług wśród obywateli (szczególnie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym) i przedsiębiorców – Więcej usług w ofercie – Wprowadzenie pełnej obsługi sprawy i monitorowanie stanu jej załatwienia – Umieszczenie kart usług publicznych – Monitorowanie potrzeb i wykorzystania usług
Integracja danych	<ul style="list-style-type: none"> – Wykorzystanie platformy ePUAP (A, B, D, E) – Dostęp do danych publicznych – Wyszukiwarka danych (D) – Udostępnianie zindywidualizowanych informacji (D) 	<ul style="list-style-type: none"> – Budowa platformy regionalnej (na wzór SEKUP.pl) – Tworzenie standardów formularzy, wymiany danych – Umieszczenie wzorów dokumentów opracowanych zgodnie ze standardami krajowymi i międzynarodowymi – Wyszukiwarka danych
Zintegrowany dostęp do danych		<ul style="list-style-type: none"> – Popularyzacja zaufanego profilu ePUAP do potwierdzenia tożsamości

Strategia PZIP	Obszary wymagające działań naprawczych*	Działania naprawcze
Zintegrowana informacja zarządcza	<ul style="list-style-type: none"> – Informatyzacja wewnętrzna urzędu (C) – Elektroniczny obieg dokumentów (C, D) – Strategia informatyzacji (D) – Monitoring satysfakcji klientów (D) – Finansowanie informatyzacji (D) 	<ul style="list-style-type: none"> – Opracowanie i wdrożenie strategii informatyzacji – Wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów – Stworzenie Systemu Informowania Kierownictwa z łatwym raportowaniem danych – Efektywna komunikacja wewnątrz i pomiędzy urzędami – Monitorowanie satysfakcji klientów z obsługi urzędów – Zwiększenie finansowania ICT

* A, B, C, D i E – źródło wniosku

Źródło: opracowanie własne.

6. Podsumowanie i kierunki dalszych badań

Ze względu na wykazanie istnienia rozległych obszarów informatyzacji e-administracji, które wymagają działań naprawczych w urzędach województwa lubelskiego, postawiona hipoteza okazała się słuszna. Wskazane działania naprawcze dotyczą głównie obszarów integracji usług i zintegrowanej informacji zarządczej. W kontekście uwarunkowań regionalnych obsługa klienta od strony zewnętrznej (tzw. *front-office*) i wewnętrznej (*back-office*) wymaga również intensywnych działań naprawczych.

Bibliografia

1. Grodzka D., *E-administracja w Polsce*, w: *Spółeczeństwo informacyjne*, red. D. Grodzka, „Studia BAS” 2009, nr 3 (19).
2. Hysa B., Mularczyk A., *Rozwój e-usług w administracji publicznej w Polsce i innych krajach UE w pierwszej dekadzie XXI wieku – raport z badań*, „Zeszyty Naukowe” Politechniki Śląskiej, „Organizacja i Zarządzanie”, z. 61, 2012.

3. Kowalewska A., Szut J., Glińska E., Głuszyński J., *Jak doskonałą się samorządy? Ewaluacja pn. Ocena projektów konkursowych zrealizowanych w ramach Poddziałania 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej PO KL 2007–2013. Raport końcowy dla MAiC*, ProPublicum, Warszawa 2012.
4. Stępniewska K., *Zastosowanie e-administracji w gminach wiejskich województwa lubelskiego na potrzeby społeczności lokalnych*, praca magisterska napisana pod kierunkiem dr inż. E. Miłosz, Katedra Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Lubelska, 2012.
5. *Strategia rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2008.
6. Tomaszewski J., Kraska M., Koralewski M., *Raport stanu e-administracji w Polsce na podstawie badań ankietowych 1.04.2011 do 31.12.2011*, Krajowa Izba Gospodarcza, 2012.
7. *Wizje i priorytety w zakresie administracji elektronicznej w Europie. Wytyczne dla „Planu działań w zakresie administracji elektronicznej” po 2010 r. Dokument roboczy, marzec 2009 r.*, red. K. Głomb, „Biblioteka eRozwoju SMWI” 2010, nr 47.

Źródła sieciowe

1. *Analiza porównawcza Europy cyfrowej 2011–2015*, <http://opsi.org.pl> (data odczytu 15.11.2013).
2. <https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/e-administracja-w-oczach-interneut%C3%B3w-2012.pdf> (data odczytu 17.11.2013).
3. https://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2011/12/PBS_MAC_Cyfryzacja_full_PL-2012.pdf (data odczytu 17.11.2013).
4. <http://www.eadministracja.pl> (data odczytu 15.11.2013).
5. *Program zintegrowanej informatyzacji państwa*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2013, <https://mac.gov.pl/pzip> (data odczytu 15.11.2013).
6. www.europa.eu (data odczytu 15.11.2013).
7. www.mwi.pl/download/category/11-biblioteka-erozwoju.html?download=37%3Atom-7_podrcznik-dobrych-praktyk-regionalnych.-e-administracja (data odczytu 15.11.2013).
8. www.sekap.pl (data odczytu 13.11.2013).

* * *

The condition of e-government in the Lubelskie province and the need for its development

Summary

This paper presents a comparative analysis of the research results of the condition and the development needs of e-government in the Lubelskie province as compared to Poland and the EU. Five different research reports carried out with a sufficient number of respondents were analysed. The analysis confirmed the hypothesis that the computerisation of offices in the Lublin region is not currently focused on the needs of citizens whose region has low population density and poor transport infrastructure. Potential corrective actions have been identified in this paper.

Keywords: e-government, Internet use, level of e-services use, local view