

MONIKA KAPLER<sup>1</sup>, LUIZA PIERSIALA<sup>2</sup>

## Informatyzacja społeczeństwa, gospodarki i administracji. Plan zintegrowanej informatyzacji Państwa 2016

### 1. Wstęp

W związku z wejściem w życie nowego „Programu zintegrowanej informatyzacji Państwa”, ogłoszonego przez Ministerstwo Cyfryzacji w czerwcu 2016 r., autorki w niniejszym artykule pragną kontynuować tematykę związaną z informatyzacją administracji publicznej, którą zapoczątkowały artykułem „E-usługi w administracji publicznej”<sup>3</sup>.

Rozwój technologii informacyjno-telekomunikacyjnych jest niezmiernie szybki. Instytucje publiczne muszą dostosować się do rosnącego poziomu zinformatyizowania społeczeństwa i gospodarki, aby podnieść sprawność działania oraz podwyższyć jakość świadczonych usług. Ministerstwo Cyfryzacji opracowało nową strategię działań, która zostanie omówiona w niniejszym artykule. Celem artykułu jest przedstawienie planu informatyzacji Państwa w perspektywie 2016–2020, który jest odpowiedzią na znaczny wzrost informatyzacji społeczeństwa oraz oczekiwań wobec administracji publicznej. Zaprezentowane zostaną wyniki badań przeprowadzonych przez GUS, dotyczące zinformatyizowania społeczeństwa, gospodarki i administracji w latach 2011–2015. Autorki przedstawią dotychczas wdrożone innowacje w zakresie e-usług publicznych. Zostaną także zaprezentowane korzyści z rozwoju e-administracji w Polsce w najbliższych latach.

---

<sup>1</sup> Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania.

<sup>2</sup> Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania.

<sup>3</sup> M. Kapler, L. Piersiala, *E-usługi w administracji publicznej*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, z. 33.

## 2. Informatyzacja społeczeństwa

Szybkemu rozwojowi technologii informacyjno-telekomunikacyjnych towarzyszy również szybki wzrost kompetencji informatycznych społeczeństwa oraz powszechne korzystanie z technologii ICT (ang. *Information and Communication Technologies*, pojęcie obejmujące szeroki zakres wszystkich technologii umożliwiających manipulowanie i przesyłanie informacji)<sup>4</sup>.

Polska w szybkim tempie przybliża się do wyników pozostałych krajów Unii Europejskiej, jeśli chodzi o dostęp i korzystanie z Internetu, chociaż nadal plasuje się w ostatniej piątce. Z badania przeprowadzonego przez GUS wynika, że w 2015 r. 77,9% gospodarstw domowych miało w domu przynajmniej jeden komputer.

Odsetek osób korzystających z komputera regularnie, tj. co najmniej raz w tygodniu, systematycznie wzrastał w latach 2011–2015. Udział regularnych użytkowników komputerów w ogólnej liczbie osób w wieku 16–74 lata wyniósł w 2015 r. 64,8% i był większy o 1,3 p. proc. w porównaniu do roku poprzedniego, a o 4,8 p. proc. w stosunku do 2011 r. Największe udziały osób regularnie korzystających z komputera w całym badanym okresie odnotowywano w grupie uczniów i studentów, w której w 2015 r. odsetek ten wyniósł 99,1%. Bardzo wysoki udział zauważono wśród osób z wyższym wykształceniem – 95,7%. Uwzględniając rodzaj aktywności zawodowej, największy wzrost odsetka regularnych użytkowników komputerów wystąpił w grupie pracujących (w porównaniu z 2014 r. – o 2,3 p. proc., a z 2011 r. – o 6,2 p. proc.).

W ciągu ostatnich lat wzrósł również udział gospodarstw domowych z łączem internetowym. W 2015 r. dostęp do Internetu w domu miało ponad 75% gospodarstw domowych. W porównaniu z 2011 r. największy wzrost tego wskaźnika odnotowano jednak na obszarach wiejskich i na terenach o niskim stopniu zurbanizowania (odpowiednio o 10,8 p. proc. i 11,2 p. proc.). W analizowanym

---

<sup>4</sup> Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, *Słownik pojęć strategii rozwoju transportu do 2020 roku*. Załącznik nr 1 do Strategii Rozwoju Transportu do 2020 r. (z perspektywa do 2030 r.), s. 26. Definicja: „Technologia ICT – Skrót od ang. Information and Communication Technologies. Pojęcie technologii ICT obejmuje szeroki zakres wszystkich technologii umożliwiających manipulowanie i przesyłanie informacji. W zakres pojęciowy technologii ICT wchodzi wszystkie media komunikacyjne (Internet, sieci bezprzewodowe, sieci bluetooth, telefonia stacjonarna, komórkowa, satelitarna, technologie komunikacji dźwięku i obrazu, radio, telewizje itp.) oraz media umożliwiające zapis informacji (pamięci przenosne, dyski twarde, dyski CD/DVD, taśmy itp.) a także sprzęty umożliwiające przetwarzanie informacji (komputery osobiste, serwery, klastry, sieci komputerowe itp.)”.

czasie zdecydowanie częściej dostęp do Internetu w domu miały gospodarstwa domowe z dziećmi niż bez dzieci; w badanych latach dysproporcja ta utrzymywała się na poziomie ok. 30 p. proc. i w 2015 r. wyniosła 28,5 p. proc. W 2014 r. w Polsce wskaźnik gospodarstw domowych z dostępem do Internetu w domu był niższy od średniej dla Unii Europejskiej o 6 p. proc. Najczęstszą przyczyną braku dostępu do Internetu w domu, podawaną przez respondentów z tej grupy, jest brak potrzeby posiadania takiego dostępu. W porównaniu z poprzednim rokiem wskaźnik ten wzrósł o 3,9 p. proc. i w 2015 r. wyniósł 63,0%. Drugą najczęściej deklarowaną przyczyną nieposiadania Internetu w domu jest brak odpowiednich umiejętności – 49,5%<sup>5</sup>.

Wraz ze wzrostem dostępu do Internetu zwiększył się również odsetek osób regularnie korzystających z tej usługi. W 2015 r. 64,8% osób w wieku 16–74 regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzystało z Internetu (wzrost o 1,8% w stosunku do 2014 r.). W 2014 r. w Unii Europejskiej odsetek regularnych użytkowników Internetu wynosił 75% (o 3 p. proc. więcej niż przed rokiem). Dystans Polski do średniej unijnej wyniósł 12 p. proc. Najwięcej regularnych użytkowników Internetu było w Islandii (97%), a najmniej – w Rumunii (48%). W 2015 r. w Polsce wśród osób, które kiedykolwiek korzystały z Internetu, 95,3% używało go regularnie. Odsetek osób, które łączyły się z Internetem codziennie lub prawie codziennie, wyniósł 76,9%, a korzystających z Internetu rzadziej niż raz w tygodniu – 4,7%. Największy wzrost (o 8,7 p. proc.) udziału osób regularnie korzystających z Internetu w porównaniu z 2011 r. dotyczył obszarów wiejskich. Wśród osób z wyższym wykształceniem zauważa się największy udział osób regularnie korzystających z sieci internetowej (w 2015 r. wyniósł on 95,7%). Wśród osób z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym wskaźnik ten utrzymuje się na najniższym poziomie. W 2015 r. wyniósł on 47,5%, tj. o 3,8 p. proc. więcej niż przed rokiem.

Pojęcie korzystania z usług e-administracji obejmuje m.in. korzystanie ze stron internetowych dotyczących obowiązków obywatelskich (np. deklaracji podatkowych, zmiany miejsca zameldowania), praw (np. pomocy społecznej), oficjalnych dokumentów (np. dowodów osobistych, aktów urodzenia), publicznych usług edukacyjnych (np. publicznych bibliotek, informacji i rekrutacji do publicznych szkół lub uniwersytetów), publicznych usług zdrowotnych (np. usług publicznych, szpitali), z wyłączeniem ręcznie pisanych e-maili. Osoby korzystające z usług administracji publicznej przez Internet w ciągu ostatnich

---

<sup>5</sup> D. Rozkruta, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce, wyniki badań statystycznych w latach 2011–2015*, Raport GUS w Szczecinie, Warszawa 2015, s. 129.

12 miesięcy stanowiły w 2015 r. ponad jedną czwartą populacji osób w wieku 16–74 lata. W porównaniu z poprzednim rokiem zanotowano jednak spadek odsetka osób korzystających z usług administracji publicznej za pomocą Internetu (o 0,3 p. proc.)<sup>6</sup>.

Aby poznać opinię osób korzystających z Internetu na temat elektronicznych usług publicznych, Ministerstwo Cyfryzacji zleciło wykonanie raportu. Przebadano 4800 internautów,<sup>7</sup> których podzielono na 3 typy pod względem korzystania z usług e-administracji. Wyodrębniono użytkowników aktywnych – korzystających z tych usług świadomie i pewnie (25%), a także użytkowników nieprzekonanych, którzy zebrali już doświadczenie w tym temacie, ale nie zawsze udało im się sprawę załatwić z oczekiwanym efektem (29%), łącznie stanowią oni 54%. Największa część respondentów, to użytkownicy niedoświadczeni – preferują kontakt osobisty, nie miały doświadczeń z e-administracją, ale jednocześnie często nie odrzucają możliwości skorzystania z tych usług w przyszłości (46%)<sup>8</sup>.

Aż 90% użytkowników „aktywnych” pozytywnie ocenia załatwienie sprawy przez Internet i około 98% zapowiada, że w przyszłości skorzysta z usług e-administracji. W grupie „nieprzekonanych” 28% woli załatwiać sprawy urzędowe przez Internet, a aż 56% woli osobiście udać się do urzędu. Ta grupa znacznie rzadziej niż poprzednia pozytywnie ocenia sposób świadczenia usług e-administracji (53%). Na taki wynik wpływają złe doświadczenia w załatwianiu spraw przez Internet, blisko połowa deklaruje jedynie częściowe załatwienie sprawy (47%), a 18% niepowodzenie w jej załatwieniu. W grupie „niedoświadczonych” aż 75% wybiera osobisty kontakt z urzędem, jednak 59% deklaruje, że w przyszłości zdecydowanie lub prawdopodobnie posłuży się w tym celu Internetem.

Preferencje co do kontaktów z urzędami ogółu ankietowanych, bez podziału na grupy, przedstawia poniższy wykres.

W porównaniu z 2014 r. obserwuje się niższy odsetek internautów, którzy preferują załatwianie spraw urzędowych przez Internet. Jako główne powody niezadowolenia z usług e-administracji internauci podawali:

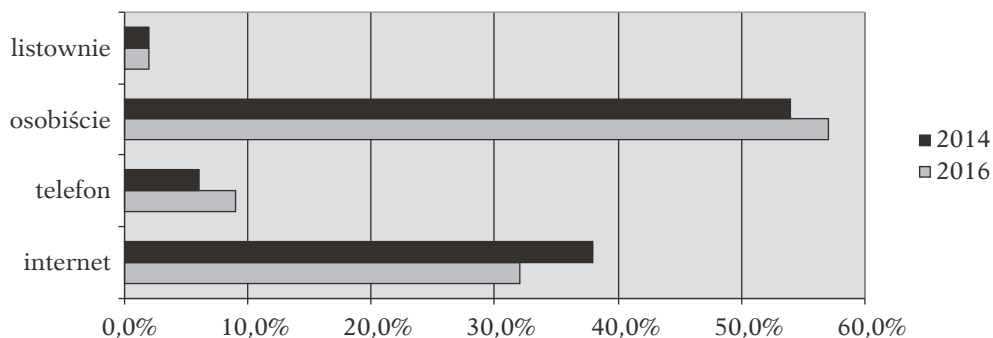
- brak możliwości załatwienia całej sprawy przez Internet (55,9%);
- sposób załatwienia sprawy był zbyt zawiły, opis niezrozumiały (39,1%);
- brak reakcji lub odpowiedzi z urzędu (33,9%);

<sup>6</sup> Odsetek osób korzystających z internetu w relacjach z administracją publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy; źródło Eurostat (22% w 2008 r.; 32% w 2012 r.; 27% w 2015 r.; 64% w 2020 r.).

<sup>7</sup> Raport *E-administracja w oczach internautów 2016*, Ministerstwo Cyfryzacji, Sopot 2016, s. 18.

<sup>8</sup> Ibidem, s.16.

- załatwienie sprawy trwało dłużej niż się spodziewali (30,9%);
- trudności z wypełnieniem formularza, brak wyjaśnień lub niezrozumiałe wyjaśnienia (29,9%);
- brak informacji z kim się kontaktować w danej sprawie (28,3%);
- problemy techniczne w trakcie załatwiania sprawy (20,1%).



**Wykres 1. Preferowany sposób załatwiania spraw urzędowych przez internautów**

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych w raporcie: *E-administracja w oczach internautów 2016*, s. 21.

Badany w 2014 r. przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji poziom zadowolenia ze sposobu świadczenia e-usług publicznych w Polsce wyniósł 56% (ocen pozytywnych lub raczej pozytywnych) przy 14% ocen raczej negatywnych lub negatywnych<sup>9</sup>. Internautów zniechęca to, że pomimo skorzystania z e-usługi muszą dostarczyć do urzędu papierowe dokumenty, najczęściej zawierające dane, które znajdują się już w innych systemach ewidencyjnych i rejestrowych. Jednocześnie wśród osób, które w ciągu 12 miesięcy próbowały załatwić sprawy urzędowe przez Internet, widać wzrost odsetka osób pozytywnie oceniających tę drogę uporania się ze sprawami urzędowymi. W porównaniu z 2014 r. wzrósł odsetek osób, które chcą w przyszłości skorzystać z usług urzędu lub instytucji publicznej przez internet. Z badania wynika, że wizyta osobista jest najbardziej popularnym sposobem załatwienia spraw urzędowych wśród bezrobotnych. Biorąc pod uwagę aktywność zawodową oraz sytuację materialną respondentów, z internetu najczęściej korzystają osoby posiadające własną działalność gospodarczą (40%). Spośród wszystkich wyodrębnionych grup badanych wyróżniają się osoby prowadzące gospodarstwo rolne, najrzadziej korzystają oni z internetowej

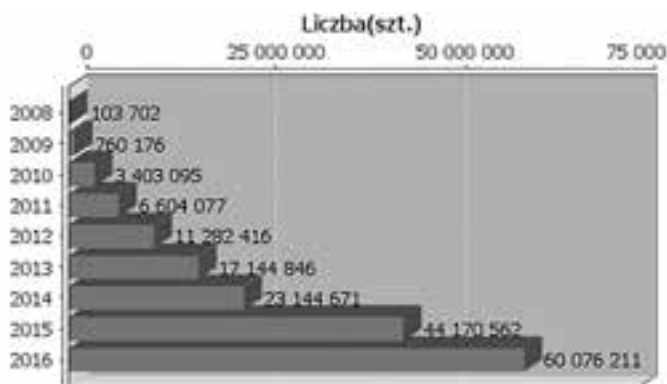
<sup>9</sup> Ministerstwo Cyfryzacji, „Strategia zintegrowanej informatyzacji Państwa”, Warszawa 2016, s. 31.

drogi kontaktu z urzędem (16%), najczęściej wybierają oni kontakt listowny (10%) oraz telefoniczny (odpowiednio 13 i 14%)<sup>10</sup>.

Rośnie znajomość usług świadczonych przez e-administrację, platformę ePUAP zna 60% badanych, profil zaufany – 48%, a [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) – 47%. Serwisy [biznes.gov.pl](http://biznes.gov.pl) oraz [danepubliczne.gov.pl](http://danepubliczne.gov.pl) są znane mniejszej liczbie internautów – odpowiednio 40% i 25%. Platformę usług elektronicznych ZUS zna 66% badanych, a Elektroniczną Księgę Wieczystą – 45%.

Najczęściej celem wizyty na stronach internetowych urzędów jest pozyskiwanie danych adresowych i kontaktowych oraz informacji o godzinach funkcjonowania instytucji. W minionych latach zwiększył się odsetek osób zapoznających się z danymi i raportami. Spośród usług elektronicznej administracji publicznej w analizowanych krajach największym zainteresowaniem cieszyło się wyszukiwanie informacji na stronach administracji publicznej. W 2014 r. z możliwości tej skorzystało 41% mieszkańców Unii Europejskiej, tj. o 21 p. proc. więcej niż w Polsce. Przewodzącym pod tym względem krajem była Dania (81%)<sup>11</sup>.

Najważniejszymi sprawami, które badani chcieliby móc załatwić przez Internet, są wydanie/wymiana dokumentów, a także kwestie związane z ochroną zdrowia. Poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z internetu różni się w zależności od podejmowanych czynności. W porównaniu z rokiem 2014 wzrosło ono w przypadku usług związanych ze sprawami urzędowymi i ochroną zdrowia, a spadło w przypadku bankowości.



**Wykres 2. Liczba dokumentów złożonych do systemu e-Deklaracje w latach 2008–2016**

Źródło: Finanse.pl, <http://www.finance.mf.gov.pl/systemy-informacyjne/e-deklaracje/statystyka>, stan danych na dzień 20.11.2016 g. 6:00.

<sup>10</sup> Ibidem, s. 107.

<sup>11</sup> D. Rozkruta, *Spółeczeństwo informacyjne...*, s. 169.

W minionych latach obserwuje się stały wzrost liczby dokumentów, które wpływały za pośrednictwem serwisu e-Deklaracje. Zmianę tę obrazuje wykres 2. Spośród badanych respondentów 48% złożyło deklaracje podatkowe PIT za 2015 r. przez Internet. Ten sposób złożenia wniosku najchętniej wykorzystują mieszkańcy województwa warmińsko-mazurskiego (55%), małopolskiego (53%), oraz podkarpackiego i opolskiego (po 52%), najrzadziej zaś osoby zamieszkujące województwo wielkopolskie (41%)<sup>12</sup>.

### 3. Informatyzacja gospodarki

Stosowanie nowoczesnych technologii w celu usprawnienia pracy jest nieodzownie związane z wyposażeniem przedsiębiorstw w komputery. Ich powszechne zastosowanie sprawia, że wskaźnik obrazujący wykorzystanie komputerów w firmach utrzymuje się na zbliżonym i niezmiennie wysokim poziomie od kilku lat. W 2015 r. odsetek przedsiębiorstw stosujących komputery wyniósł 94%. W latach 2011–2015 najbardziej skomputeryzowane były duże przedsiębiorstwa, zatrudniające 250 i więcej osób (niemal 100% z nich wykorzystywało komputery), co świadczy o nasyceniu zjawiska. W pozostałych klasach wielkości odsetek firm wykorzystujących komputery przekroczył 90%<sup>13</sup>.

Najwyższy odsetek przedsiębiorstw wykorzystujących komputery w 2015 r. wystąpił w województwie dolnośląskim – 97,4% (w 2014 r. w województwie śląskim – 96,2%), natomiast najniższy, podobnie jak w roku poprzednim, w województwie zachodniopomorskim – odpowiednio 89,3% (wobec 91,1%). W 2014 r. we wszystkich krajach Unii Europejskiej (z wyjątkiem Rumunii) co najmniej dziewięć na dziesięć przedsiębiorstw wykorzystywało w swojej działalności komputery. Na tle UE Polska plasuje się pod koniec listy, mniejszy odsetek przedsiębiorstw posiadających komputery odnotowano jedynie na Węgrzech, w Grecji i Rumunii.

W analizowanym okresie odsetek przedsiębiorstw posiadających dostęp do Internetu w skali całego kraju przekroczył 90%, wartości te jednak są zbliżone od 2011 r. Trudno zaobserwować tendencję wzrostową, wysoki poziom wskaźnika

<sup>12</sup> Raport *E-administracja w oczach internautów 2016*, s. 47.

<sup>13</sup> D. Rozkruta, *Spółeczeństwo informacyjne...*, op.cit., s. 60; Zakres podmiotowy badania SSI-01 i SS1-02 obejmuje podmioty o liczbie pracujących co najmniej 10 osób, które prowadzą działalność gospodarczą zaklasyfikowaną według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) 2007 do następujących sekcji od C do S.

sugeruje raczej niesłabnące zainteresowanie korzyściami płynącymi z możliwości łączenia się z siecią globalną. Wśród dużych przedsiębiorstw wartość ta oscylowała w granicach 100%. Przedsiębiorstwa małe były najsłabiej wyposażone zarówno w komputery, jak i w dostęp do Internetu (91,6% w 2015 r., tendencja zniżkowa w stosunku do 2011 r. o 1,2 p. proc.). Na tle krajów unijnym jesteśmy na piątej pozycji od końca, za nami plasuje się jeszcze m.in. Bułgaria<sup>14</sup>. O wysokim stopniu informatyzacji gospodarki świadczy szybko rosnący odsetek przedsiębiorstw posiadających dostęp do łącza szerokopasmowego<sup>15</sup> oraz korzystających z internetu mobilnego (wzrost z 24,3% w 2011 r. do 61,5% w 2015 r. – dane dla ogółu badanych przedsiębiorstw; wśród dużych przedsiębiorstw odsetek ten wyniósł odpowiednio 73,5% w 2011 r., a 95,9% w 2015 r.).

W dobie powszechnego dostępu do Internetu szybko rośnie liczba przedsiębiorstw posiadających stronę internetową, a te stają się coraz bardziej zaawansowane technologicznie i poza pełnieniem funkcji prezentacyjnych i marketingowych odgrywają również inne role. Umożliwiają m.in. składanie zamówień oraz sprawdzanie stanu ich realizacji online, a także zamieszczanie ofert pracy. W 2015 r. własną stronę internetową miało 65,4% przedsiębiorstw. Liderem pod tym względem były firmy duże, w których dziewięć na dziesięć miało stronę www, najmniejszy odsetek odnotowano w małych przedsiębiorstwach (61,3%). W 2014 r. odsetek przedsiębiorstw w Polsce posiadających stronę internetową (65%) kształtował się na poziomie o 9 p. proc. niższym niż średnia unijna (74%). Najwyższy wskaźnik odnotowano w Finlandii (95%), najniższy – w Rumunii (44%).

Kolejnym objawem zaawansowania technologii ICT w gospodarce jest korzystanie z mediów społecznościowych jako narzędzia biznesowego. Ponad 20% przedsiębiorstw w Polsce korzystało w 2015 r. z przynajmniej jednego z mediów

<sup>14</sup> Ibidem, s. 65.

<sup>15</sup> „Połączenie szerokopasmowe – rodzaj połączenia, które cechuje się dużą szybkością przepływu informacji mierzoną w Mb/s (megabitach na sekundę). Dostęp szerokopasmowy umożliwiają m.in. technologie z rodziny xDSL (ADSL, SDSL itp.), sieci telewizji kablowej (modem kablowy), łącza satelitarne, połączenia bezprzewodowe przez modem lub telefon 3G. W latach 2011–2015 obserwuje się wzrost wykorzystania przez przedsiębiorstwa łączy szerokopasmowych, zarówno stałych, jak i mobilnych. Szczególnie szybko zwiększa się odsetek firm stosujących połączenia mobilne. W 2015 r. 91,9% przedsiębiorstw łączyło się z Internetem poprzez łącze szerokopasmowe (wzrost w stosunku do poprzedniego roku o 1,5 p. proc.), a 61,5% podmiotów wykorzystując mobilne łącze szerokopasmowe (wzrost o 0,5 p. proc.). W 2014 r. odsetek przedsiębiorstw wyposażonych w Internet szerokopasmowy w krajach Unii Europejskiej był wysoki i wyniósł 94%. Wskaźnik ten dla Polski (90%) był niższy o 4 p. proc. od średniej unijnej i o 10 p. proc. od przodującej Finlandii i Holandii”, ibidem, s. 66, 69.



społecznościowych. Uwzględniając klasę wielkości, najchętniej czyniły to firmy duże (49,4%), natomiast biorąc pod uwagę rodzaj prowadzonej działalności – firmy z sekcji informacja i komunikacja (61,3%). Serwisy społecznościowe były najpopularniejszym narzędziem, niezależnie od klasy wielkości oraz rodzaju prowadzonej działalności<sup>16</sup>.

Wzrastającym zainteresowaniem w sektorze przedsiębiorstw cieszy się chmura obliczeniowa<sup>17</sup>. Do największych korzyści, jakie daje korzystanie z chmury, przedsiębiorcy zaliczają:

- oszczędność środków finansowych,
- mniejsze potrzeby w zakresie powierzchni biurowej
- ograniczenie liczby osób zajmujących się obsługą informatyczną w firmie.

W 2015 r. z usług chmury obliczeniowej korzystało 7,3% przedsiębiorstw. Największą popularność zyskała ona wśród firm zatrudniających co najmniej 250 osób (24,7%) oraz podmiotów prowadzących działalność w zakresie informacji i komunikacji (29,7%). Najmniejsze zainteresowanie tego rodzaju technologiami odnotowano w firmach małych (5,6%) oraz w sekcji zakwaterowanie i gastronomia (3,9%). W 2015 r. spośród usług oferowanych w chmurze obliczeniowej największą popularnością cieszyły się te związane z udostępnieniem poczty e-mail.

Przedsiębiorcy bardzo chętnie korzystają z usług e-administracji. Możliwość wypełnienia i wysyłania dokumentów online pozwala zaoszczędzić czas, a zamieszczanie informacji na stronach administracji publicznej ułatwia śledzenie zmian w przepisach. Odsetek przedsiębiorców korzystających z internetu w relacjach z administracją publiczną sukcesywnie wzrasta – 90% w 2012 r., 92% w 2015 r., 95% w 2020 r. (źródło: GUS).

---

<sup>16</sup> Ibidem, s. 87.

<sup>17</sup> „Pod pojęciem chmury obliczeniowej (ang. *cloud computing*) rozumie się korzystanie ze skalowalnych usług ICT za pomocą Internetu. Usługi mogą obejmować dostęp do oprogramowania, korzystanie z określonej mocy obliczeniowej, przechowywanie danych. Wymienione usługi: – dostarczane są przy wykorzystaniu serwerów usługodawcy; – mogą być skalowalne w górę lub w dół (skalować można na przykład liczbę użytkowników czy też ilość przechowywanych danych); – mogą być zmieniane lub dostosowywane na własne żądanie (ang. *on-demand self-service*), tzn. bez konieczności ingerencji usługodawcy; – mogą podlegać formom płatności, takim jak abonament lub płatność elastyczna dostosowana do ilości i rodzaju zakupionych usług”, ibidem, s. 91.

## 4. Informatyzacja administracji publicznej

Informatyzacja procesów administracji trwa już od 2001 r., zapoczątkowały ją ustawy o dostępie do informacji publicznych oraz o podpisie elektronicznym. Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej stanowi nadal wyzwanie, pomimo że poziom rozwoju e-administracji publicznej w Polsce sukcesywnie wzrasta. Badania prowadzone przez Unię Europejską wskazują na rosnący dystans pomiędzy upowszechnieniem internetu szerokopasmowego a korzystaniem z usług elektronicznej administracji w Polsce. Niewystarczająca dojrzałość szeregu e-usług administracji w Polsce, w odniesieniu do oczekiwanego poziomu transakcyjności (np. dostępna jest informacja online, a użytkownicy oczekują dwustronnej interakcji oraz finalizacji transakcji), skutkuje niesatysfakcjonującym stopniem ich wykorzystania przez społeczeństwo (od 2011 r. odsetek obywateli korzystających z usług e-administracji w Polsce kształtuje się na poziomie 27–28%). Znacznie lepiej wygląda korzystanie z usług online przez przedsiębiorców – odsetek korzystających z internetu w relacjach z administracją sięgnął w 2015 r. poziomu 92%.

Obecnie dostępnych jest wiele e-usług w kluczowych obszarach administracji publicznej, wśród których trzeba wymienić sprawy obywatelskie, rynek pracy, ochronę zdrowia, sądownictwo, oświatę i kulturę. Do najbardziej istotnych dla społeczeństwa i gospodarki należy zaliczyć:

- bezpłatny Profil Zaufany, umożliwiający potwierdzanie tożsamości interesantów w elektronicznych kontaktach z administracją;
- dostęp do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) na terenie całego kraju;
- dostęp do informacji z Monitora Sądowego i Gospodarczego;
- wgląd do Ksiąg Wieczystych;
- usługi dla bezrobotnych – przeszukiwanie centralnej bazy krajowych ofert pracy w Polsce i za granicą ([www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), [www.eures.praca.gov.pl](http://www.eures.praca.gov.pl)); rejestracja online osoby bezrobotnej;
- usługi w zakresie ochrony zdrowia; eWUŚ – elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców; ZIP – Zintegrowanemu Informatorowi Pacjenta (dostęp do informacji o udzielonych świadczeniach opieki zdrowotnej oraz kwocie środków publicznych wydatkowanych na sfinansowanie tych świadczeń);
- udostępnienie e-usług dla obywateli poprzez serwisy dziedzinowe oraz platformę ePUAP (np. dopisanie do spisu wyborców, złożenie wniosku o dowód osobisty etc.);

- e-usługi dla osób prowadzących działalność gospodarczą (CEIDG); obsługa zgłoszeń identyfikacyjnych (o nadanie NIP) albo aktualizacyjnych, o których mowa w ustawie o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników; obsługa wniosków składanych do krajowego rejestru urzędowego REGON, w tym o nadanie numeru REGON; obsługa wniosków składanych do naczelników urzędów skarbowych w zakresie rejestracji lub zmian danych rejestracyjnych w rejestrze CRP KEP.
- usługa elektronicznego sprawdzania statusu realizacji złożonego przez obywatela wniosku paszportowego;
- obsługa zgłoszeń na alarmowy numer 112 (wraz z lokalizacją miejsca zgłoszenia);
- e-Deklaracje – składanie deklaracji podatkowych dla podatku od dochodowego, podatku od towarów i usług, podatku od spadków i darowizn oraz podatku od czynności cywilnoprawnych;
- obsługa celna – m.in. umożliwienie przedsiębiorcom dokonania i rozliczenia drogą elektroniczną większości operacji związanych z obrotem towarowym z zagranicą, w tranzycie i obrocie towarami akcyzowymi;
- dostęp do danych przestrzennych – geoportal.gov.pl, dostęp dla administracji (w tym służb ratowniczych), przedsiębiorców i obywateli do danych przestrzennych za pomocą e-usług i urządzeń mobilnych;
- udostępnianie wynikowych informacji statystycznych – Portal Informacyjny GUS (PI GUS);
- dostęp do baz danych o sytuacji społeczno-gospodarczej, demograficznej, społecznej oraz o stanie środowiska dla województw, powiatów oraz gmin;
- dostęp do zasobów dziedzictwa kulturowego ([www.nina.gov.pl](http://www.nina.gov.pl), <http://www.nac.gov.pl>)<sup>18</sup>.

Poziom informatyzacji urzędów od 2010 r. jest stale monitorowany. Z badania przeprowadzonego na zlecenie Ministerstwa Cyfryzacji wynika, że w 2014 r. wszystkie urzędy w Polsce oferowały e-usługi<sup>19</sup>. W 2015 r. połowa urzędów udostępniała usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego.

---

<sup>18</sup> Ministerstwo Cyfryzacji, *Strategia zintegrowanej informatyzacji Państwa*, Warszawa 2016, s. 13.

<sup>19</sup> Badanie było realizowane w ramach projektu pn. *Wsparcie systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007–2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014–2020* współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007–2013 – oś priorytetowa 3: *Wsparcie realizacji operacji funduszy strukturalnych*, działanie 3.1 *Wsparcie instytucji zaangażowanych w realizację NSRO*.

Zdecydowana większość urzędów informuje oraz zachęca obywateli i przedsiębiorców do korzystania z usług administracji publicznej przez internet. Najczęściej usługi elektroniczne są udostępniane na platformie ePUAP (ponad 70% urzędów udostępniających e-usługi), 44% stron internetowych urzędów występuje także w innej niż polska wersja językowa, 42% jest przystosowanych do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne, a tylko 18% jest dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (czyli spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0.)<sup>20</sup>. Urzędy na swoich stronach internetowych oferują wyszukiwanie informacji, katalog usług z opisem sposobu i miejsca załatwienia sprawy. W niewielkim stopniu rozwinięta jest możliwość śledzenia postępu załatwiania spraw.

Największą korzyścią wynikającą z zastosowania usług e-administracji wskazywaną przez urzędy jest skrócenie czasu realizacji usług, wzrost liczby usług świadczonych drogą elektroniczną, wyeliminowanie konieczności dostarczenia przez klientów danych, które są już w zasobach urzędu, oraz uproszczenie procedur obsługi klienta. W 2014 r. najrzadziej wykazywaną korzyścią był wzrost satysfakcji klientów z obsługi, stwierdzony na podstawie badań prowadzonych przez urząd lub na jego zlecenie (4,5%)<sup>21</sup>.

Najczęściej stosowanym rodzajem połączenia z Internetem w urzędach w 2014 r. było łącze szerokopasmowe w technologii DSL (83,2% urzędów). Bliżko 60% urzędów w Polsce wyposażało swoich pracowników w urządzenia przenośne pozwalające na mobilne łączenie się z Internetem. W 2014 r. większość (97,5%) urzędów gmin, starostw powiatowych oraz urzędów marszałkowskich i wojewódzkich wykorzystywała elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP, za pośrednictwem której złożono łącznie ponad pół miliona wniosków. Ponad 40% zbadanych urzędów korzystało z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami, prawie trzy czwarte niekorzystających planowało w ciągu najbliższych 12 miesięcy wdrożyć taki system<sup>22</sup>. Systemy elektronicznego zarządzania dokumentacją nie zastępują jednak obiegu papierowego, często tylko go dubluje. Poza tym 37% urzędów administracji rządowej i tylko 4% urzędów administracji samorządowej deklaruje, że elektroniczne zarządzanie dokumentacją jest dla nich sposobem podstawowym. Głównym problemem w skutecznej komunikacji z urzędem drogą elektroniczną jest brak powszechnego systemu identyfikacji elektronicznej. Profil Zaufany ePUAP pełni tę rolę

<sup>20</sup> Ibidem, s. 14.

<sup>21</sup> D. Rozkruta, *Spoleczeństwo informacyjne...*, op.cit., s. 111.

<sup>22</sup> Ibidem, s. 10.

jedynie w pewnym zakresie, ale zainteresowanie jego wykorzystaniem sukcesywnie wzrasta. Według stanu z sierpnia 2013 r. aktywnych było około 270 tys. kwalifikowanych certyfikatów i 160 tys. profili zaufanych. W końcu maja 2016 r. Profil Zaufany posiadało ponad 517 tys. obywateli. Warto także podkreślić duże znaczenie uproszczonych form uwierzytelniania, której dobrym przykładem jest metoda podpisywania elektronicznych deklaracji podatkowych<sup>23</sup>. Popularność i niezawodność tego rozwiązania wskazuje na właściwą relację pomiędzy łatwością użytkowania i bezpieczeństwem<sup>24</sup>.

## 5. Program zintegrowanej informatyzacji państwa, cele, kierunki działania, korzyści

Wychodząc naprzeciw celom wyznaczonym na poziomie europejskim, Polska zdefiniowała długoterminowe plany rozwoju w dziedzinie administracji. Podstawowym celem strategii jest stworzenie sprawnego państwa dzięki umiejętnemu i intensywnemu spożytkowaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych na rzecz rozwoju kraju. Jednym z celów strategicznych jest stworzenie Polski Cyfrowej<sup>25</sup>. Jego realizację w perspektywie 2020 r. uszczegółowiono w Strategii Rozwoju Kraju 2020 (SRK2020), jako cel wskazując wzmocnienie gospodarczych społecznych i instytucjonalnych potencjałów zapewniających szybszy i zrównoważony rozwój kraju oraz poprawę życia ludności.

Ministerstwo Cyfryzacji przeprowadziło analizę realizacji zadań prowadzonych w ramach perspektywy finansowej 2007–2013 (7. Oś priorytetowa Innowacyjna Gospodarka) w zakresie e-administracji. Zidentyfikowano wiele problemów mających wpływ na prowadzenie projektów i efekty wdrażania systemów informatycznych przez administrację. Największą słabością było niedostateczne przygotowanie administracji do realizacji projektów, przejawiające się niskim poziomem merytorycznym i organizacyjnym zespołów projektowych oraz brakiem spójnej koncepcji funkcjonowania i utrzymania wytworzonych systemów.

---

<sup>23</sup> G. Kozieł, *Podpis elektroniczny – rozwiązania techniczne i uwarunkowania prawne*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, z. 33, s. 268.

<sup>24</sup> Ministerstwo Cyfryzacji, *Strategia zintegrowanej informatyzacji Państwa*, Warszawa 2016, s. 16.

<sup>25</sup> Cel 5: Stworzenie Polski Cyfrowej „*Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju. Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności*”, [https://mac.gov.pl/wpcontent/uploads/2011/12/Polska2030\\_final\\_november2012.pdf](https://mac.gov.pl/wpcontent/uploads/2011/12/Polska2030_final_november2012.pdf) (20.11.2016), s. 100.

Zabrakło kompleksowego, strategicznego podejścia do rozwoju elektronicznej administracji, co prowadziło do budowy systemów niewspółpracujących ze sobą i dublowania działań podejmowanych w ramach różnych projektów.

Na podstawie zidentyfikowanych problemów Ministerstwo Cyfryzacji opracowało nowy program zintegrowanej informatyzacji Państwa, który wpłynie na wzrost konkurencyjności polskiej gospodarki przez rozwój sektora usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną oraz poprawę warunków prowadzenia działalności gospodarczej. Program zintegrowanej informatyzacji państwa jest dokumentem wykonawczym dla strategii rozwoju, czyli strategii Sprawne Państwo 2020. Dokument odgrywa istotną rolę w planowaniu wydatków współfinansowanych przez Unię Europejską w perspektywie finansowej na lata 2014–2020. Program jest ściśle powiązany z przygotowanym przez Ministerstwo Cyfryzacji strategicznym dokumentem Politycy Paper dotyczącym cyfrowego rozwoju Polski do 2020 r. oraz Programem Operacyjnym Polska Cyfrowa. Do priorytetów Ministra Cyfryzacji należy racjonalizacja z punktu widzenia finansów i celów oraz centralizacja tworzonych przez administrację systemów teleinformatycznych, przy założeniu, że obywatel jest głównym beneficjentem wszelkich działań administracji<sup>26</sup>.

Podstawowe priorytety i kierunki rozwojowe określone w strategii operacyjnej są skoncentrowane w pięciu kluczowych zasadach:

- państwo ma być służebne wobec obywatela – dzięki technologii cyfrowej ma łączyć rozproszone instytucje i zmieniać zagmatwane procedury w spójne i proste usługi;
- dostęp do sieci oraz usług publicznych musi być bezpieczny dla danych oraz transakcji wszelkiego rodzaju dokonywanych w sieci;
- przyspieszenie rozwoju nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej dla realizacji celów e-administracji, społecznych i gospodarczych;
- bieżący, łatwy dostęp do danych gromadzonych przez służby publiczne;
- podnoszenie kompetencji cyfrowych służb administracji, by efektywnie korzystać z dobrodziejstw cyfryzacji i konkurować na globalnym rynku.

Celem programu jest wzrost wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w gospodarce, poprawa konkurencyjności przedsiębiorstw oraz zwiększenie satysfakcji obywateli i przedsiębiorców w zakresie jakości i szybkości kontaktów z administracją. Program zakłada stworzenie spójnego, logicznego i sprawnego systemu informacyjnego państwa, dostarczającego e-usługi

---

<sup>26</sup> Ministerstwo Cyfryzacji, *Strategia zintegrowanej informatyzacji Państwa*, Warszawa 2016, s. 8.

na poziomie krajowym i europejskim w sposób efektywny pod względem jakości i kosztów. Dzięki sprawnemu funkcjonowaniu ma zapewnić współpracę istniejących oraz nowych systemów teleinformatycznych administracji publicznej oraz wyeliminować powielające się funkcjonalności. Oczekuje się wzrostu zaangażowania obywateli i przedsiębiorców w sprawy publiczne oraz tworzenie rozwiązań dla sfery publicznej. Ministerstwo na bieżąco będzie monitorować odsetek obywateli i przedsiębiorców korzystających z e-usług administracji publicznej oraz poziom satysfakcji użytkowników.

W programie określono cztery kierunki interwencji, w których będą podejmowane usystematyzowane działania. Należą do nich:

- otwarty rząd; wspieranie społeczeństwa obywatelskiego (rozwój społeczeństwa informacyjnego oraz gospodarki opartej na wiedzy);
- efektywna i bezpieczna e-administracja (wyznaczenie standardów, integracja rejestrów państwowych, jednolity system informacyjny, spójny system uwierzytelniania, elektroniczne zarządzanie dokumentami w administracji);
- świadczenie e-usług publicznych (sprawy obywatelskie, rynek pracy, ochrona zdrowia; wymiar sprawiedliwości, działalność gospodarcza i innych);
- informatyzacja urzędów (zarządzanie usługami informatycznymi – standardy działania, wykorzystanie technologii ICT, podniesienie kompetencji urzędników).

Skuteczne osiągnięcie celów Programu w wyznaczonych kierunkach wymaga realizacji konkretnych działań. Zostały one określone w Planie Działań Ministra Cyfryzacji, stanowiącego załącznik do PZIP, który zawiera harmonogram realizacji projektów, wspierających wyznaczone cele i kierunki. Ministerstwo stworzyło koncepcję Głównego Informatyka Kraju – zestaw mechanizmów porządkujących proces informatyzacji. Rolą Głównego Informatyka Kraju jest centralizacja infrastruktury teleinformatycznej oraz integracja zasobów i systemów teleinformatycznych Państwa. Celem jest obniżenie kosztów wytwarzania oraz utrzymania systemów IT. Z uwagi na ogólnopolski zasięg programu i jego znaczenie z punktu widzenia cyfrowego rozwoju kraju Minister Cyfryzacji będzie oceniać osiągnięte korzyści, badać postęp poszczególnych projektów oraz identyfikować ryzyka, również te wynikające ze wzajemnych powiązań projektów. Regularny przegląd wyników monitorowania (co rok) pozwoli na reagowanie z wyprzedzeniem na pojawiające się ryzyka i przeciwdziałanie zagrożeniom.

Korzyści, jakie niesie ze sobą skuteczne wdrożenie programu zintegrowanej informatyzacji Państwa, są obustronne. Poszerzenie i ułatwienie dostępu do informacji publicznej, zwiększenie liczby i jakości usług świadczonych drogą elektroniczną, a także ich dostępności dla zainteresowanych podmiotów

oraz przyspieszenie realizacji czynności w ramach prowadzonych postępowań pozwoli na zaoszczędzenie czasu wcześniej poświęcanego na osobiste stawienie w urzędzie oraz oszczędności finansowe. Należy również wskazać korzyści wynikające z usprawnienia komunikacji elektronicznej pomiędzy urzędami, odciążające obywateli od przenoszenia tych informacji, wzrost transparentności administracji, a co za tym idzie wzrost zaufania obywateli do organów państwa. Elektroniczacja administracji da możliwość całodobowego korzystania z informacji, urzędowi pozwoli oszczędzić czas, urzędnikowi ułatwi pracę – odciążając w zakresie udzielania informacji<sup>27</sup>.

## 6. Podsumowanie

W kontekście rosnącej w ciągu ostatnich lat informatyzacji społeczeństwa i gospodarki oraz wobec oczekiwań w stosunku do administracji publicznej, konieczne jest wprowadzenie zmian w informatyzacji Państwa. Nadrzędnym celem Ministerstwa Cyfryzacji jest zbudowanie przejrzystej architektury informacyjnej organów państwowych oraz dostarczenie usług elektronicznych społeczeństwu, w tym przedsiębiorcom, aby ułatwić im funkcjonowanie we współczesnych realiach, zaoszczędzić czas i zapewnić komfort załatwiania spraw – z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie. Osiągnięcie tego celu będzie realizowane we współpracy wszystkich resortów oraz urzędów centralnych. Niezbędnym warunkiem powodzenia programu informatyzacji państwa jest zapewnienie przejrzystego systemu informacji o działaniach administracji, bezpieczeństwa, dostosowanie podstaw prawnych, zwiększenie zastosowania nowoczesnej technologii oraz finansowania budowy rozwiązań technicznych oraz ich utrzymania przez cały okres eksploatacji. Dzięki cyfryzacji usług administracyjnych stworzony zostanie spójny i efektywny system informacyjny państwa. Będący podstawą sprawnej e-administracji. Niezbędne są też zmiany w mentalności i przygotowanie kompetencyjne urzędników. Uproszczenie procedur oraz transformacji otoczenia prawnego z opartego na papierowym obiegu informacji na elektroniczny będzie znacznym ułatwieniem dla obywateli i przedsiębiorców, odpowiedzią na ich obecne oczekiwania względem e-administracji. Realizacja programu pozwoli na osiągnięcie jego strategicznego celu: wzrostu konkurencyjności polskiej gospodarki dzięki rozwojowi sektora usług publicznych świadczonych

---

<sup>27</sup> M. Kapler, L. Piersiala, *op.cit.*, s. 196.



drogą elektroniczną, poprawie warunków prowadzenia działalności gospodarczej i podniesieniu konkurencyjności przedsiębiorstw.

## Bibliografia

- E-administracja w oczach internautów*, Raport Ministerstwa Cyfryzacji, Sopot 2016.
- Kapler M., Piersiala L., *E-usługi w administracji publicznej*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, z. 33.
- Kozieł G., *Podpis elektroniczny – rozwiązania techniczne i uwarunkowania prawne*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, z. 33.
- Rozkruta D., *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce, wyniki badań statystycznych w latach 2011–2015*, Raport GUS w Szczecinie, Warszawa 2015.
- Słownik pojęć strategii rozwoju transportu do 2020 roku*, Załącznik nr 1 do Strategii Rozwoju Transportu do 2020 roku (z perspektywą do 2030 roku), Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej.
- Strategia zintegrowanej informatyzacji Państwa*, Ministerstwo Cyfryzacji, Warszawa 2016.

## Źródła sieciowe

- Aadministracja w oczach internautów. Raport z badania*, Ministerstwo Cyfryzacji.pl, <https://mc.gov.pl/aktualnosci/e-administracja-w-oczach-internautow-raport-z-badania-2016> (19.11.2016).
- Cel 5 – Stworzenie Polski Cyfrowej „*Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju. Polska 2030. Trzecia fala nowoczesności*”, [https://mac.gov.pl/wpcontent/uploads/2011/12/Polska2030\\_final\\_november2012.pdf](https://mac.gov.pl/wpcontent/uploads/2011/12/Polska2030_final_november2012.pdf) (20.11.2016).
- Finanse.pl, <http://www.finanse.mf.gov.pl/systemy-informatyczne/e-deklaracje/statystyka> (20.11.2016).
- Ministerstwo Cyfryzacji.pl, [https://mc.gov.pl/files/raport\\_pbs\\_mc\\_e\\_administracja\\_12.09.2016.pdf](https://mc.gov.pl/files/raport_pbs_mc_e_administracja_12.09.2016.pdf) (18.11.2016).

\* \* \*

## **Computerization of Society, Economy and Administration: The Plan of Integrated Computerization of the State 2016**

### **Abstract**

The fast development of information and communications technologies as well as the growing computerization of the society and economy force public institutions to adapt to the changing realities. Analysing the data of the Central Statistical Office (GUS) allows finding Poland's place in the EU as regards implementing IT solutions and e-administration development. The authors present the innovations in the domain of online public services implemented so far, as well as indicate the areas which still need the improvement in the efficiency of operations and the quality of the services rendered. The article discusses the main assumptions of the state computerization strategy under the Ministry of Digitalization's project for 2016–2020 and how the society and economy can benefit from implementing the said project.

**Keywords:** computerization of the economy, digitalization, e-administration, e-services, public services